

Отчет
по проведению социологического и аналитического
исследования по вопросам прав потребителей

(подготовлено ОО «Движение молодёжи за Будущее Казахстана»
по заказу «Комитета по защите прав потребителей
Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан»)

Астана, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
БЛОК 1. Социологический опрос населения по вопросам защиты прав потребителей	5
Методология	
Социально-демографический блок	
Результаты социологического опроса на тему: «Соблюдение и защита прав потребителей в Республике Казахстан». Срез 1	
Результаты социологического опроса на тему: «Соблюдение и защита прав потребителей в Республике Казахстан». Срез 2	
БЛОК 2. Аналитическое исследование законодательства в сфере защиты прав потребителей	
Оценка эффективности действующего законодательства, уровня урегулированности соответствующих отношений»	
Информация о наличии неоднозначных, противоречивых, неостребованных, несоответствующих целям регулирования, дублирующих и формальных положений	
Международный опыт стран Организации экономического сотрудничества и развития	
Сравнительно-правовой анализ норм международного и национального права	
Итоги аналитического исследования	
ВЫВОДЫ	
РЕКОМЕНДАЦИИ	

ВВЕДЕНИЕ

Последние десятилетия социально-экономического развития Казахстана сопровождались коренными экономическими преобразованиями, которые дали толчок к бурному развитию рыночной экономики в нашем государстве. Одновременно со становлением рынка в Казахстане, в условиях появившейся конкуренции началось интенсивное развитие потребительских отношений. Начало социально-экономических отношений в нашем обществе направило развитие экономики страны на нужды человека, что потребовало максимального расширения прав потребителей и закрепления мер, обеспечивающих реальное осуществление этих прав.

В настоящее время в Казахстане активно функционирует потребительский рынок. В современном мире рынок продавца сменился рынком покупателя. Поэтому сегодня на первое место выходит вопрос не столько производства товара, сколько его реализации. Следовательно, на данном историческом этапе процесс движения промышленного капитала начинает приобретать характерные для настоящего времени особенности. Торговля является посредником между поставщиками, изготовителями, импортерами и непосредственными потребителями товаров. Защита прав потребителей становится обязанностью современного правового государства.

Практически каждый человек в течение своей жизни выступает в роли потребителя товаров, работ и услуг, участника правоотношений, складывающихся на потребительском рынке. При этом права потребителя нередко нарушаются. Одним из фундаментальных прав потребителей признается право на информацию. Эту информацию иногда называют потребительской. Реклама является одним из главных источников информации о товаре для потребителя. Но именно рекламная информация зачастую становится и источником нарушений прав потребителей. Стремление продавца, во что бы то ни стало, привлечь внимание потребителя и вызвать интерес к себе и своему товару, а также воздействовать на поведение потребителя при определенных обстоятельствах сталкивается с правами и охраняемыми законом интересами потребителей рекламы, а нередко - и с публичными интересами и может повлечь их нарушение. Целью любого государства, избравшего рыночный путь развития экономики, является обеспечение прав субъектов предпринимательской деятельности на свободное распространение информации о себе и своих товарах, а также прав потребителей на свободное получение такой информации, с одной стороны, и охрана частных и публичных интересов от возможных нарушений со стороны лиц, распространяющих эту информацию - с другой. Реклама прочно заняла нишу в системе рыночных отношений и превратилась в их мощный регулятор.

Этому способствовал, в том числе, и растущий класс предпринимателей, нуждающихся в накоплении первоначального капитала и последующем его увеличении, который быстро осознал, что благодаря рекламе проблем со сбытом даже некачественных товаров (работ, услуг) становится гораздо меньше.

Поскольку формирование потребительского рынка в Казахстане оказалось процессом новым, то и рассматривался он исходя из отечественного опыта (который по большому счету отсутствовал), мало ориентируясь на пример стран Запада, так как западное законодательство отражало особенности отношений между продавцами и потребителями в условиях развитого рынка.

С развитием рыночной экономики проблема защиты прав потребителей на рынке товаров и услуг получила достаточную, с точки зрения законодателя, разработку. Были приняты Гражданский кодекс РК, Закон РК «О защите прав потребителей», большое количество других нормативноправовых актов, регулирующих отношения между продавцами (изготовителями, исполнителями) и

потребителями. Практическая значимость названных правовых актов очевидна: многие годы потребитель являлся самым незащищенным субъектом на потребительском рынке. Однако их принятию не предшествовала теоретическая разработка проблемы в целом, что привело к возникновению пробелов в законодательстве, а также трудностей и противоречий при применении данных нормативных актов на практике. Исходя из вышеописанного, **целью исследования** является определение состояния, проблем и перспектив развития системы защиты прав потребителей в Республике Казахстан.

Индикаторы по оценке эффективности результатов реализации проекта по проведению социологического и аналитического исследования по вопросам прав потребителей Республики Казахстан

1. Определение уровня информированности и эффективности информирования населения по вопросам защиты прав потребителей среди городского и сельского населения.
2. Новые законодательные механизмы развития общественных объединений по защите прав потребителей.
3. Оценка эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей.
4. Оценка работы досудебных инстанций и общественных структур в сфере защиты прав потребителей.
5. Определение эффективности общественных объединений в вопросах защиты прав потребителей.
6. Проблемы и перспективы (сильные и слабые стороны) развития общественных объединений, их участия в реализации государственной политики по защите прав потребителей.
7. Уровень доверия к государственным институтам в части обеспечения и реализации прав потребителей.
8. Наиболее проблемные сферы в потребительском отношении.
9. С помощью первого этапа опроса выявить долю удовлетворенности и оценку населением качества услуг, в том числе по следующим проблемам:
 - розничная торговля;
 - услуги ЖКХ;
 - общественное питание;
 - бытовое обслуживание;
 - медицинские услуги;
 - услуги связи;
 - образовательные услуги;
 - транспортные услуги;
 - финансовые услуги;
 - туристские услуги и т.д.;
10. С помощью второго этапа опроса выявить степень активности и поведения потребителей в случаях ущемления их прав.
11. Разработать механизмы повышения уровня информированности населения о системе защиты прав потребителей.
12. Определить пути для формирования эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей, повышения правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей.
13. Получить мнения, рекомендации от экспертов изучаемой сферы посредством интервью, "мозгового штурма", контент-анализа СМИ.
14. Смоделировать реальную ситуацию в "торговых точках" страны в исследуемых регионах, программа "Тайный покупатель".

БЛОК 1. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для решения поставленных задач, решено использовать формализованный анкетный опрос населения. Анализ и обработка данных произведены с помощью специализированной программы статистической обработки данных SPSS (StatisticalPackagefortheSocialSciences).

Права потребителя — это установленные и регулируемые законом РК права при приобретении товаров и услуг. Потребители имеют полное право на приобретение, свободный выбор, возврат или обмен товаров и услуг, как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Также имеют право на получение полной информации о товаре, документах, сертификатах, декларациях, накладных и о продавце. Права потребителей могут быть нарушены при приобретении товаров и услуг везде, где их продают. Например, могут продать некачественный продовольственный товар, с истекшим сроком годности, с нарушением информации о товаре на маркировке.

Исходя из актуальности изменений в Закон РК «О защите прав потребителей» были сформулированы цели и задачи исследования:

Цель исследования: уровень потребительской грамотности, знания норм законодательства о защите прав потребителей, уровень доверия населения к государственным органам, институтам досудебного урегулирования споров, неправительственным организациям по вопросам защиты прав потребителей, а также оценка качества их работы, частоте нарушений прав потребителей.

Задачи исследования: 1. Организовать и провести социологический опрос в 20 регионах Казахстана. 2. Выявить наиболее проблемные сферы в нормах законодательства о защите прав потребителей, уровне доверия населения к государственным органам, институтам досудебного урегулирования споров, неправительственным организациям по вопросам защиты прав потребителей. 3. Определить те регионы Казахстана, где эти проблемы наиболее актуальны.

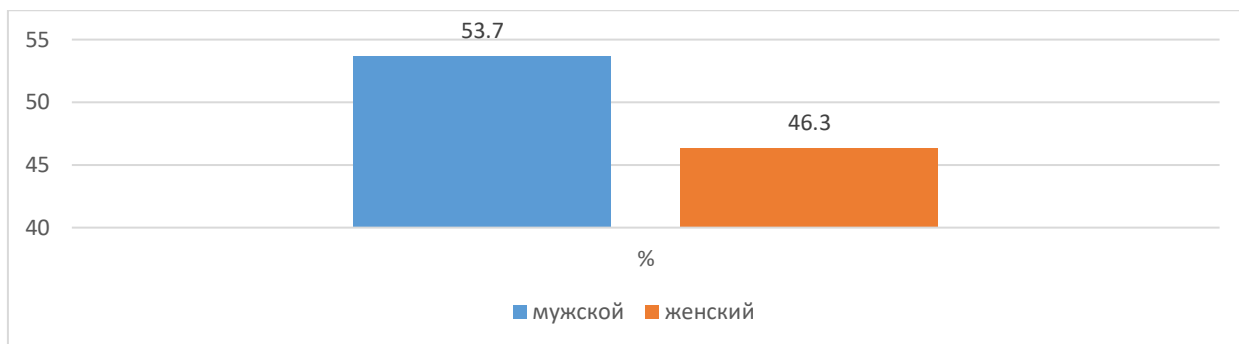
Объект исследования: казахстанцы в возрасте от 18 до 63 лет, проживающие в 20 регионах Казахстана.

Предмет исследования: уровень знаний законодательных норм населения и уровне доверия населения к государственным органам, институтам досудебного урегулирования споров, неправительственным организациям по вопросам защиты прав потребителей.

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

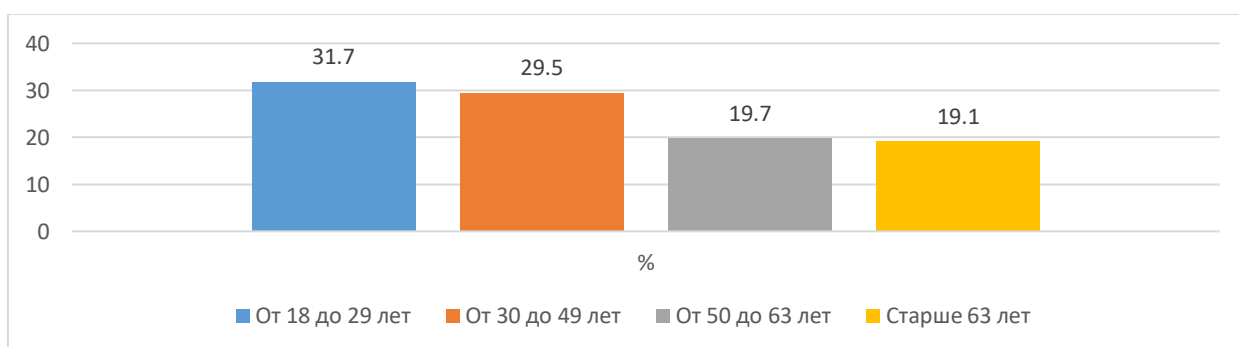
В ходе социологического опроса на тему: «Соблюдение и защита прав потребителей в Республике Казахстан» было опрошено 10717 респондентов. Результаты опроса показали, что среди опрошенных респондентов 53,7% - мужской пол, 46,3% - женский пол.

Диаграмма 1. Пол респондентов



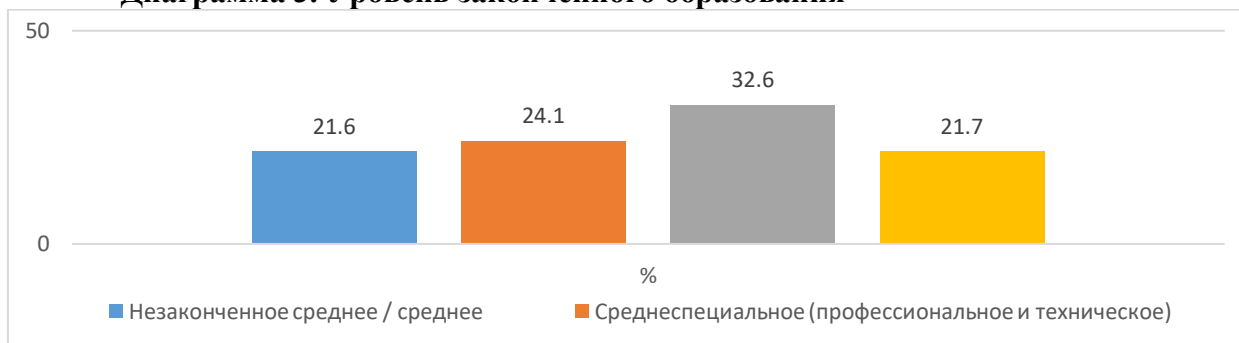
Среди опрошенных респондентов 31,7% относятся к возрастной группе от 18-29 лет, 29,5 % опрошенных представляют возрастную категорию 30-49 лет, 19,7 % относятся к возрастной категории 50-63 лет и 19,1% опрошенных старше 63 лет.

Диаграмма 2. Возраст респондентов



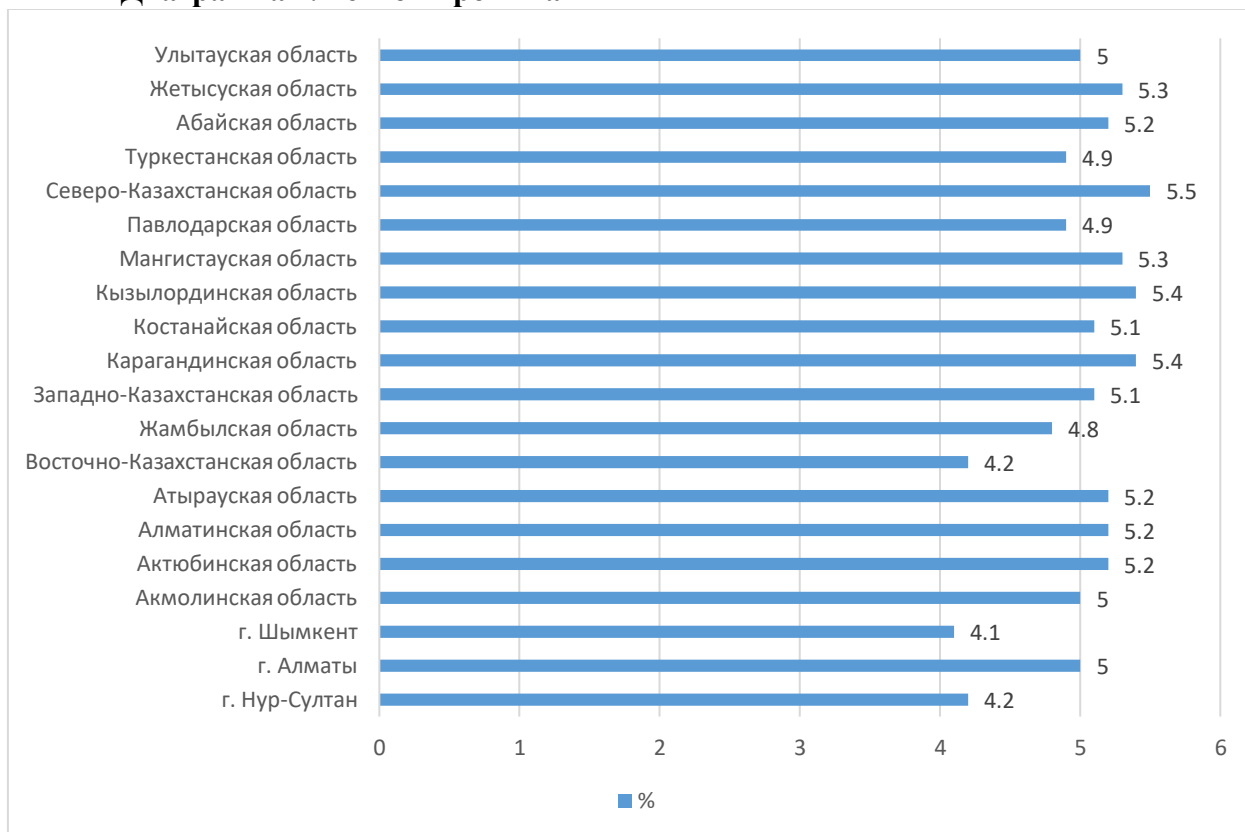
Результаты показали, что 21,6% респондентов имеют незаконченное среднее/среднее образование, 21,7% получили высшее послевузовское образование (магистр, ученая степень), еще 32,6% респондентов имеют высшее образование (бакалавр или специалист) и 24,1% опрошенных получили средне-специальное (профессионально или техническое образование) образование.

Диаграмма 3. Уровень законченного образования



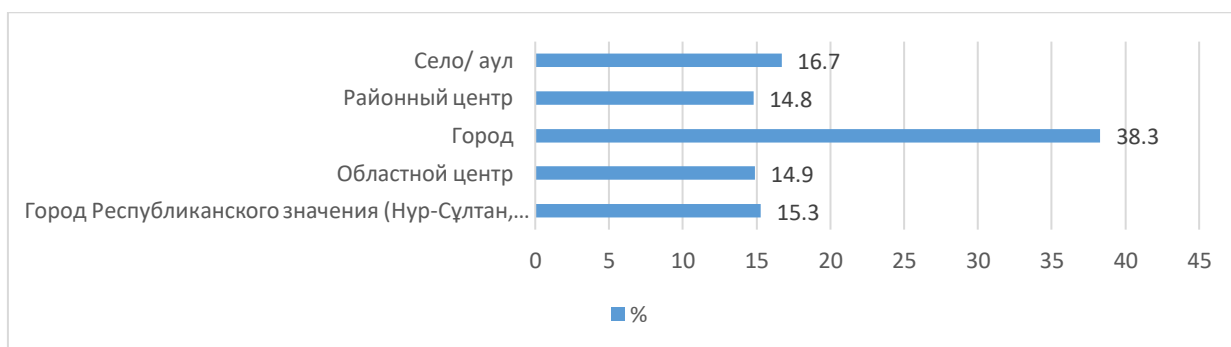
Опрошенные в ходе социологического опроса 10717 респондентов проживают в следующих регионах: Северо-Казахстанская область – 5,5 %, Кызылординская область – 5,4%, Карагандинская область – 5,4%, Мангистауская область – 5,3%, Жетысуская область – 5,3%, г. Нур-Султан – 4,2%, Восточно-Казахстанская область – 45,2%, Атырауская область – 5,2%, Алматинская область – 5,2%, Актюбинская область – 5,2%, Абайская область – 5,2%, Костанайская область – 5,1%, Западно-Казахстанская область – 5,1%, г. Шымкент – 4,1%, г. Алматы – 5%, Акмолинская область – 5%, Туркестанская область – 4,9%, Павлодарская область – 4,9%, Жамбылская область – 4,8%, Улытауская область – 5 %,

Диаграмма 4. Регион проживания



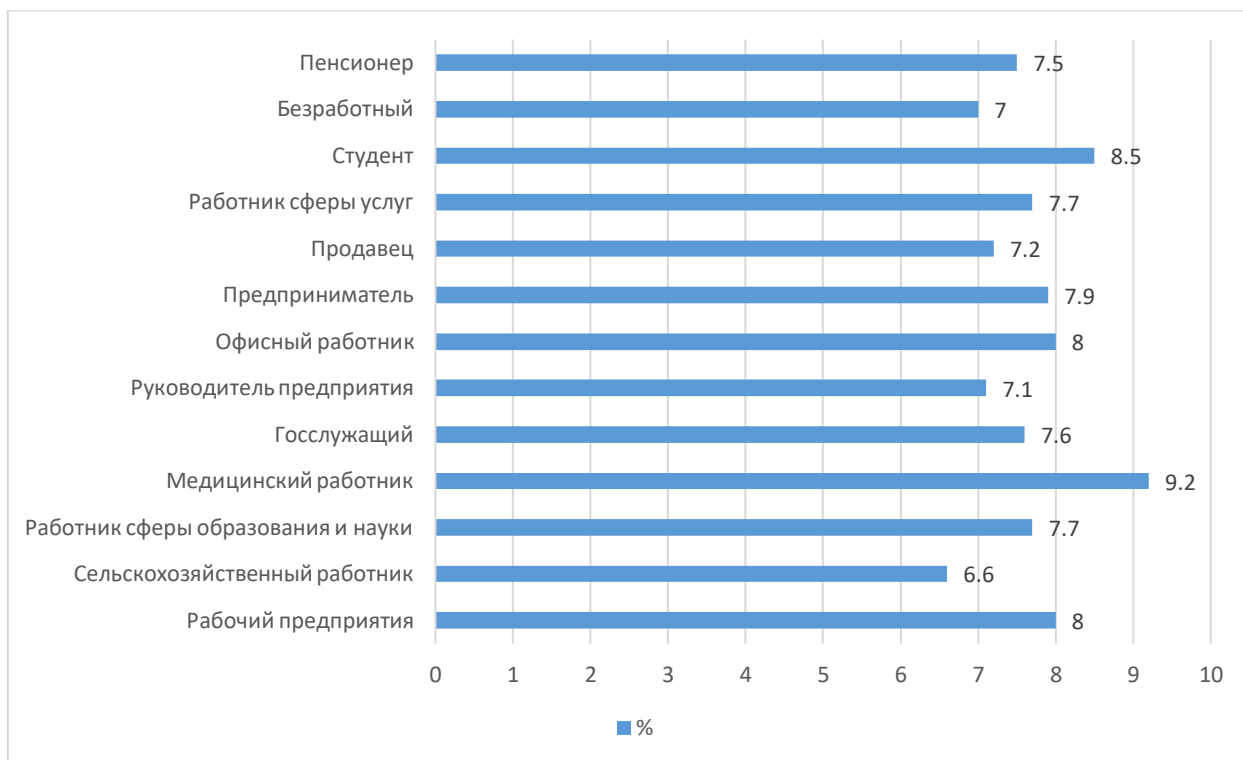
По результатам опроса, 38,3% проживают в городах, 16,7 % жители села/аула, 15,3% жители городов республиканского значения (г.Нур-Сұлтан, г.Алматы и г.Шымкент), а 14,8% респондентов являются жителями районных центров и еще 14,9 % проживают в областных центрах.

Диаграмма 5. Тип поселения



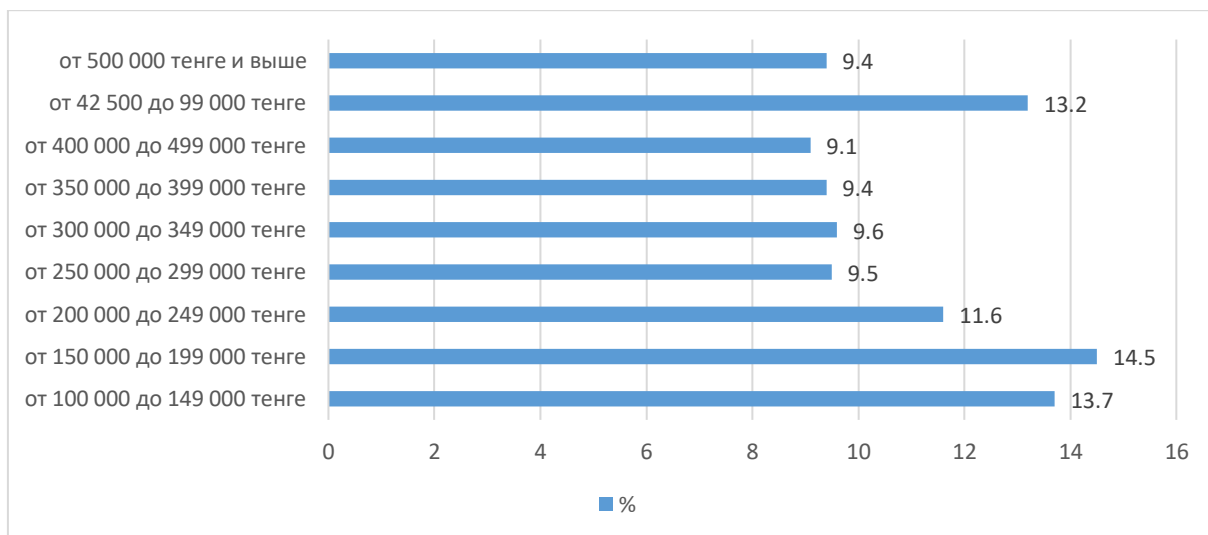
По результатам опроса выяснилось, что 9,2% респондентов являются медицинскими работниками, 8,5% - студенты, 8% - офисные работники, 8% - рабочие предприятий, 7,9% - предприниматели, 7,7% респондентов работники сферы услуг и сферы образования и науки, 7,6% опрошенных являются государственными служащими, 7,5% - пенсионеры, 7,2% - продавец, 7,1% - руководитель предприятия, 7% - безработные, 6,6% - сельскохозяйственные работники.

Диаграмма 6. Социальный статус



Результаты опроса показали, что 14,5% респондентов имеют от 150 000 до 199 000 тенге, 13,7% - от 100 000 до 149 000 тенге, 13,2% - от 42 500 до 99 000 тенге, 11,6% имеет доход от 200 000 до 249 000, 9,6% опрошенных имеют доход от 300 000 до 349 000, 9,5% - от 250 000 до 299 000, у 9,4% респондентов имеют уровень дохода от 500 000 тенге и выше и уровень дохода от 350 000 до 399 000 тенге, 9,1% опрошенных имеют уровень доход от 400 000 до 499 000.

Диаграмма 7. Уровень дохода



РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА НА ТЕМУ: «СОБЛЮДЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН». СРЕЗ 1

Общее распределение мнений показывает, что почти половина респондентов (42,6%), удовлетворена качеством оказываемых воздушно-транспортных услуг, 40% респондентов данными услугами не пользовались и 17,4% не удовлетворены качеством услуг в данной сфере. Таким образом, общее распределение мнений показало, что почти половина респондентов (42,6%), удовлетворена качеством оказываемых воздушно-транспортных услуг.

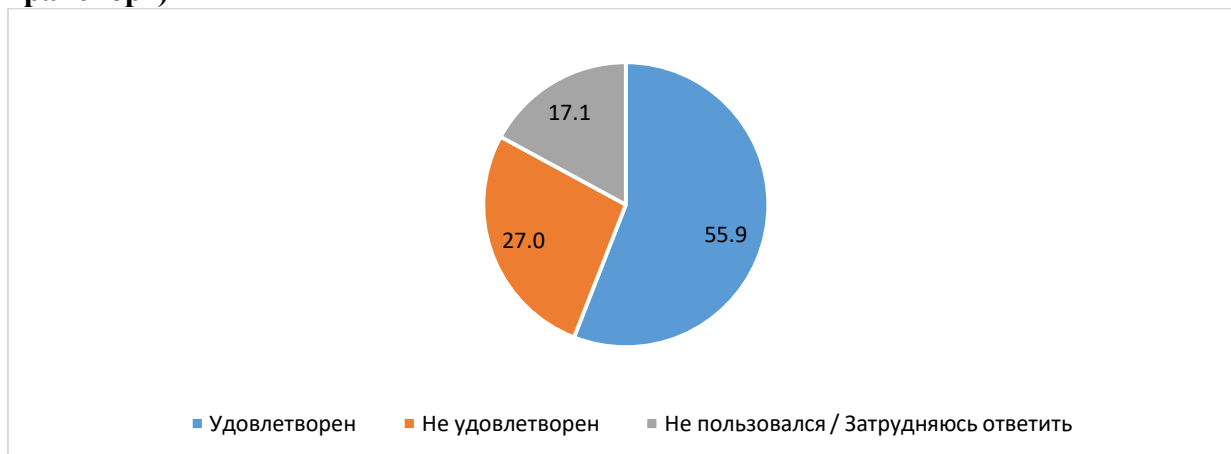
Диаграмма 1. Удовлетворенность качеством услуг (воздушный транспорт)



На вопрос о том удовлетворены ли жители опрашиваемых нами областей качеством услуг в сфере воздушного транспорта, большинство респондентов с ВКО – 46,1%, Акмолинской области – 46%, Кызылординской области – 45,2% ответили, что удовлетворены. Вариант ответа «не удовлетворены» чаще встречается среди жителей Акмолинской области – 21,7%, Актюбинской области – 21,5% и Жамбылской области – 20,6%. Большая часть респондентов, которые не пользовались или затруднились ответить, проживает в Атырауской области – 43,6%, СКО и Улытауской области – по 42,6% (1).

Результаты опроса показали, что большинство респондентов (55,9%) удовлетворены качеством услуг сферы железнодорожного транспорта, 27% полностью не удовлетворены качеством предоставляемых услуг в данной сфере и 17,1% не пользовались данными услугами.

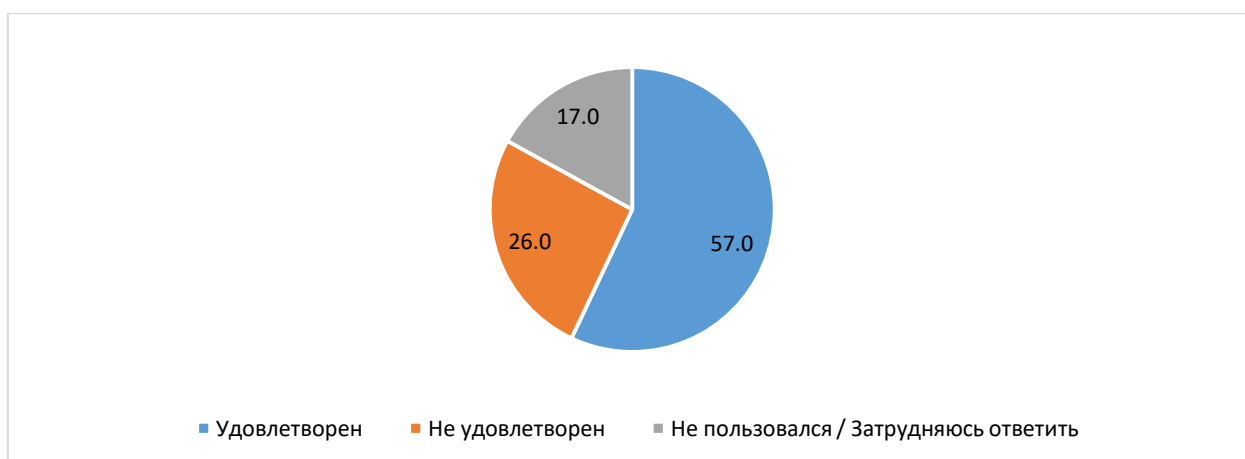
Диаграмма 2. Удовлетворенность качеством услуг (железнодорожный транспорт)



Жители ВКО – 59,7%, СКО – 59,4% и Жетысуская область – 58,1% ответили, что удовлетворены данной сферой услуг. Тех, кто не удовлетворен качеством предоставляемых услуг, больше всего проживает в Карагандинской области – 30,2%, Актыбинской области – 29,7% и в Акмолинской области – 29,6%. Вариант ответа «не пользовался/затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди респондентов, которые проживают в Актыбинской области – 19,4%, г. Алматы и в Атырауской области – 18,8% (2).

Общее распределение мнений показало, что большая часть (57%) респондентов удовлетворена качеством оказываемых услуг в сфере междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. такси, 26% полностью не удовлетворены услугами данной сферой и 17% не пользуются данными услугами.

Диаграмма 3. Удовлетворенность качеством услуг (междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. такси)



В региональном разрезе большинство респондентов с СКО – 63%, Мангыстауской области – 61,6% Кызылординской и Улытауской областях – по 61,2%, ответили, что удовлетворены качеством предоставляемых услуг в данной отрасли. Жители Акмолинской области – 29,6%, Алматинской области – 29,3%, Актыбинской области – 29,1% не удовлетворены качеством услуг в данной сфере. Большинство проживающих в Жетысуской области – 21,7%, Костанайской области – 21,5% и в ЗКО – 19,6% не пользуются данными услугами или же затруднились ответить (3).

Большинство респондентов (44,8%) удовлетворены качеством услуг городского общественного транспорта, но треть опрошенных (30,7%) полностью не удовлетворена качеством услуг данной сферы и 24,5% не пользовались данными услугами.

Диаграмма 4. Удовлетворенность качеством услуг (городской общественный транспорт)



Вопрос 4. На вопрос о том удовлетворены ли жители опрашиваемых нами областей качеством обслуживания в городском транспорте, большинство респондентов Кызылординской области – 49,7%, Павлодарской области – 48,8% и Мангыстауской области – 48,7% ответили, что удовлетворены. Жители Акмолинской области – 34,7%, г. Нур-Султан – 34,3% и Атырауской области – 33,9% не удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере городского транспорта. Тех, кто затруднились ответить или не пользуется, больше всего проживает в Жетысуской области – 27,5%, Туркестанской области – 27,1% и Жамбылской области – 26,9%. (4).

Качеством оказываемых услуг в сфере туризма, удовлетворены лишь 36,6% респондентов, 19,4% - не удовлетворены и 44% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 5. Удовлетворенность качеством услуг (туризм)



Большинство респондентов г. Алматы – 39,7%, Абайской области -39%, СКО – 38,3%, ответили, что удовлетворены качеством услуг в данной области. Тех, кто не удовлетворен качеством услуг в сфере туризма, больше всего проживает в Акмолинской области – 22,7%, ЗКО – 21,6% и Актюбинской области – 21,5%. Вариант ответа «не пользуюсь данными услугами/затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали жители Улытауской области - 48%, г. Нур-Султан – 45,8%, Павлодарской области – 45,7%. (5).

Общее распределение мнений показало, что качеством оказываемых услуг в сфере электронной торговли, удовлетворены 53,4% респондентов, 33,1% респондентов не пользовались данными услугами и 13,6% полностью не удовлетворены качеством услуг в данной сфере.

Диаграмма 6. Удовлетворенность качеством услуг (электронная торговля)



Тех, кто удовлетворен данной сферой услуг, больше всего проживает в Кызылординской области – 60%, Улытауской области – 58,8% и СКО – 56,6%. Вариант ответа «не удовлетворен» чаще всего отмечали жители г. Шымкент – 15,7%, Актюбинской области – 15,4% и г. Нур-Султан – 14,4%. Большая часть респондентов, которые выбрали третий вариант, проживает в ВКО – 36,5%, Атырауской области – 35,7% и в Костанайской области – 35,5% (6).

Общее распределение мнений показывает, что половина респондентов (50,1%) удовлетворены работой КСК. Вариант ответа «не удовлетворен» выбрали 25,5%. Не пользуются данными услугами – 24,4%.

Диаграмма 7. Удовлетворенность качеством услуг (КСК/обслуживающая компания)



Тех, кто удовлетворен данной сферой услуг, больше всего проживает в Улытауской области – 53,6%, г. Шымкент – 52,5%, г. Алматы – 52,3%. Вариант ответа «не удовлетворен» чаще всего отмечали жители Жетысуской области - 29%, Актюбинской области – 27,4% и Атырауской области – 27,3%. Большая часть респондентов, которые выбрали третий вариант «не пользовался/затрудняюсь ответить», проживает в Атырауской области – 27,7%, Костанайской области – 26,7% и ВКО – 26,1%. (7).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере поставки электричества – 75,7%. Неудовлетворительно относятся к оказанию данной услуги 14,7% респондентов, а 9,6% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 8. Удовлетворенность качеством услуг (поставщик электричества)



Большинство жителей Улытауской области – 82,7%, СКО – 82,1% ответили, что удовлетворены данной услугой. Вариант ответа «не удовлетворены» выбирали в основном жители Атырауской области - 18%, Актыбинской области – 16,9% и Акмолинской области – 16,7%. Тех, кто не пользуется данными услугами или же затруднились дать ответ, больше всего проживает в Карагандинской области – 11,5%, Жамбылской области – 11% и в Актыбинской области – 12,9%. (8).

Большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством обслуживания в сфере поставки воды – 70,1%. Вариант ответа «не удовлетворен» выбрали 21,1% респондентов, а 8,8% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 9. Удовлетворенность качеством услуг (поставщик воды)



Большинство жителей Костанайской области – 72,5%, Кызылординской и Туркестанской областей – по 72,1% ответили, что удовлетворены качеством поставки воды в их регионе. Тех, кто не удовлетворен поставкой воды, больше всего проживает в СКО – 23%, Атырауской области и г. Нур-Султан – по 22,7%, Актыбинской области – 23,8%. Вариант ответа «не пользуюсь данными услугами/затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди жителей Актыбинской области – 10,3%, Павлодарской области – 10,2% (9).

Результаты опроса показали, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством поставки газа – 71,3%. Затруднились ответить на данный вопрос 17,3% респондентов, а 11,4% жителей опрошенных нами областей не удовлетворены качеством обслуживания в данной сфере услуг.

Диаграмма 10. Удовлетворенность качеством услуг (поставщик газа)



Большинство жителей СКО и Улытауской области – по 75,8%, г. Нур-Султан – 75,7% ответили, что удовлетворены поставкой газа. Не удовлетворены поставкой газа респонденты, которые проживают в Атырауской области – 13,8%, Актыбинской области – 14,1% и в Абайской области – 12,9. Не пользуются услугами поставки газа чаще жители Актыбинской области – 21,7%, г. Алматы – 19,9%, Жетысуской области – 19,7%. (10).

По результатам опроса видно, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством поставки тепла – 70,7%. Неудовлетворительно относятся 14,6% респондентов, а 14,7% затруднились дать ответ на данный вопрос.

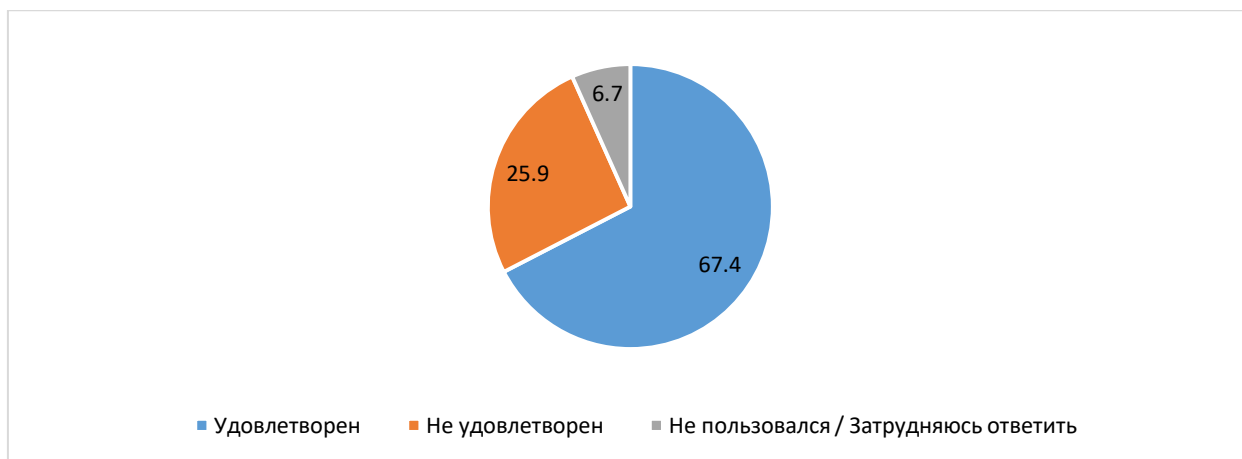
Диаграмма 11. Удовлетворенность качеством услуг (поставщик тепла)



Большинство респондентов с Атырауской области – 72,9%, СКО – 72,8%, Улытауской области – 72,4% ответили, что удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере поставки тепла. Тех, кто не удовлетворен качеством данных услуг, больше всего проживает в г. Алматы – 17,2%, Карагандинской области – 17,1% и Акмолинской области – 15,7%. Вариант ответа «не пользовался данными услугами/затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали в Актыбинской области – 17,5%, ЗКО – 15,8% и Жамбылской области – 15,6%. (11).

Общее распределение мнений показало, что 67,4% респондентов удовлетворены услугами связи, 25,9% респондентов не удовлетворены услугой мобильной связи и 6,7% жителей опрошенных нами областей затруднились дать ответ.

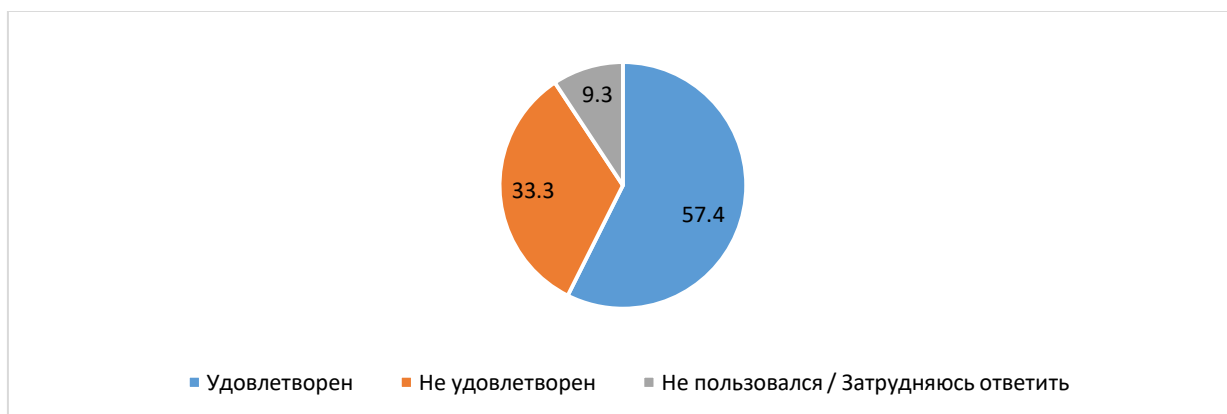
Диаграмма 12. Удовлетворенность качеством услуг (услуги связи (мобильная))



На вопрос о том удовлетворены ли респонденты опрошенных нами областей качеством предоставляемых услуг в сфере мобильной связи, большинство респондентов Улытауской области -70,8%, ВКО – 70% и Жетысуской области – 69,8% ответили, что удовлетворены. Не удовлетворены качеством услуг в сфере мобильной связи жители СКО – 30%, Актыбинской области – 29,5%. Затруднились дать оценку жители Актыбинской области – 9,3%, ВКО и Абайской области – по 8,1% (12).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов удовлетворены качеством обслуживания в сфере интернет-провайдеров – 57,4%. Неудовлетворительно к данной сфере услуг относятся 33,3% жителей опрошенных нами областей. Затруднились дать ответ 9,3% респондентов.

Диаграмма 13. Удовлетворенность качеством услуг (услуги интернет - провайдеров)



На данный вопрос большинство респондентов с Павлодарской области – 64,1%, г. Алматы – 60,3%, Кызылординской области - 60% ответили, что удовлетворены услугами Интернета. Вариант ответа «не удовлетворены» чаще всего выбирали жители Актыбинской и Акмолинской областей – по 36,3%. Не пользовались данными услугами или затруднились ответить респонденты, проживающие в Абайской области – 11,7%, Актыбинской области – 11,2% и ЗКО -11,2%. (13).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством обслуживания в сфере медицинских услуг – 53,5%. Неудовлетворительно к данной сфере услуг относятся 39,3% жителей опрошенных нами областей. Затруднились дать ответ 7,2% респондентов.

Диаграмма 14. Удовлетворенность качеством услуг (медицинские услуги)



На данный вопрос большинство респондентов с Кызылординской области – 58,3%, Улытауской области – 56%, Павлодарской области – 55,4% ответили, что удовлетворены качеством медицинских услуг. В большей степени не удовлетворены данными услугами жители Алматинской области – 43,8%, Актюбинской области – 42,6%. Вариант ответа «не пользуюсь/затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали в Атырауской и Карагандинской областях – по 9,3%, г. Нур-Султан – 8,3%. (14).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству предоставляемых банковских услуг – 72,2%. Не удовлетворены качеством обслуживания в сфере банковских услуг 20,8% опрошенных нами респондентов. Затруднились дать ответ 7% респондентов.

Диаграмма 15. Удовлетворенность качеством услуг (банковские услуги)



На вопрос о том удовлетворены ли респонденты качеством предоставляемых банковских услуг, большинство жителей СКО – 78,9%, Улытауской области – 78,3% ответили, что удовлетворены. Вариант ответа «не удовлетворены» в основном выбирали респонденты, проживающие в Актюбинской области – 23,8%, Туркестанской области – 23,6%. Затруднились дать ответ жители Атырауской области – 8,1%, Актюбинской области – 9,5% и Жетысуской области – 8,6%. (15).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере образовательных услуг – 60,6%. Вариант ответа «не удовлетворен» выбрали 28,9% респондентов, а 10,5% затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 16. Удовлетворенность качеством услуг (образовательные услуги)



Тех, кто удовлетворен образовательными услугами, больше всего проживает в г. Алматы – 65,1%, Жетысуской области – 63,9%. Не удовлетворены образовательными услугами респонденты, которые проживают в Атырауской области – 33,1%, Алматинской области – 30,5% и Жамбылской области – 30,3%. Затруднились дать ответ жители Карагандинской области – 13,4%, Акмолинской области – 13,2% (16).

По результатам опроса было выявлено, что большинство респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере общественного питания – 67,6%. Неудовлетворительно относятся к качеству предоставляемых услуг в данной сфере 24,4% респондентов, а 8% затруднились дать ответ на данный вопрос.

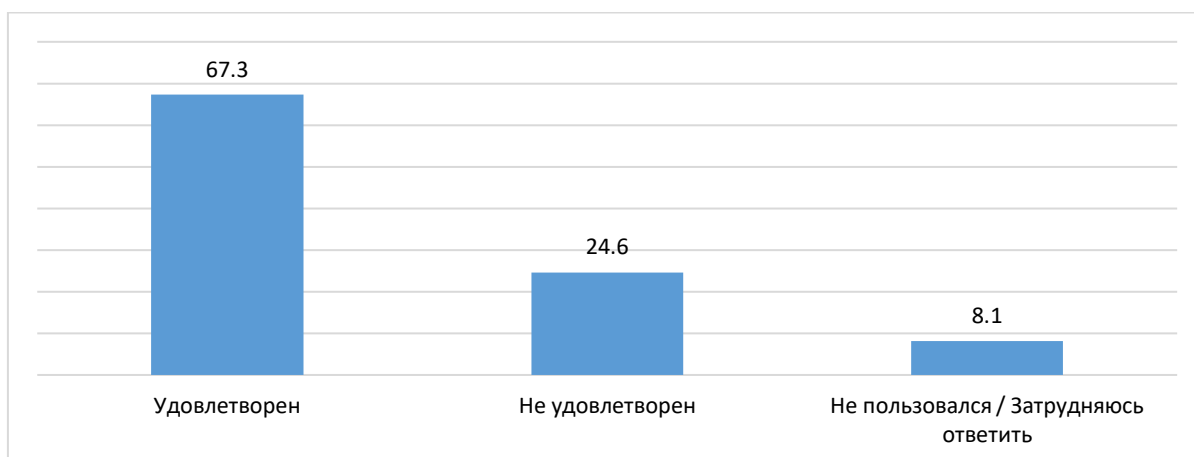
Диаграмма 17. Удовлетворенность качеством услуг (общественное питание)



В следующем вопросе мы спросили респондентов, удовлетворены ли они качеством предоставляемых услуг в сфере общественного питания. На данный вопрос большинство респондентов, проживающих в Улытауской области – 73,5%, Кызылординской области – 73,1% и СКО – 73% указали, что довольны общественным питанием. Не удовлетворены услугами в сфере общественного питания жители Актюбинской области – 30,2%, Жетысуской области – 28,4% и Туркестанской области – 28,2%. Затруднились ответить на данный вопрос респонденты Атырауской области – 10,5%, Карагандинской области – 10,3% и ЗКО – 9,9% (17).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере рыночных услуг – 67,3%. Вариант ответа «не удовлетворительно» выбрали 24,6% респондентов, а 8,1% респондентов затруднились дать ответ.

Диаграмма 18. Удовлетворенность качеством услуг (рынки)



На вопрос о том удовлетворены ли жители опрошенных нами областей качеством предоставляемых услуг в сфере рыночной торговли, большинство респондентов с СКО – 72,5%, Улытауской области – 72,4%, Павлодарской области – 70,3% ответили, что удовлетворены ими. Вариант ответа «не удовлетворен» чаще всего выбирали респонденты, проживающие в Акмолинской области – 28,3% и в Карагандинской области – 27,8%. Затруднились дать ответ жители Карагандинской области – 10,3%, ВКО – 9,6% и в Абайской области – 9,5%. (18).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в супермаркетах и магазинах – 73,9%. Не удовлетворены качеством обслуживания в данной сфере 19,1% респондентов, а 7,1% затруднились ответить.

Диаграмма 19. Удовлетворенность качеством услуг (супермаркеты/магазины)

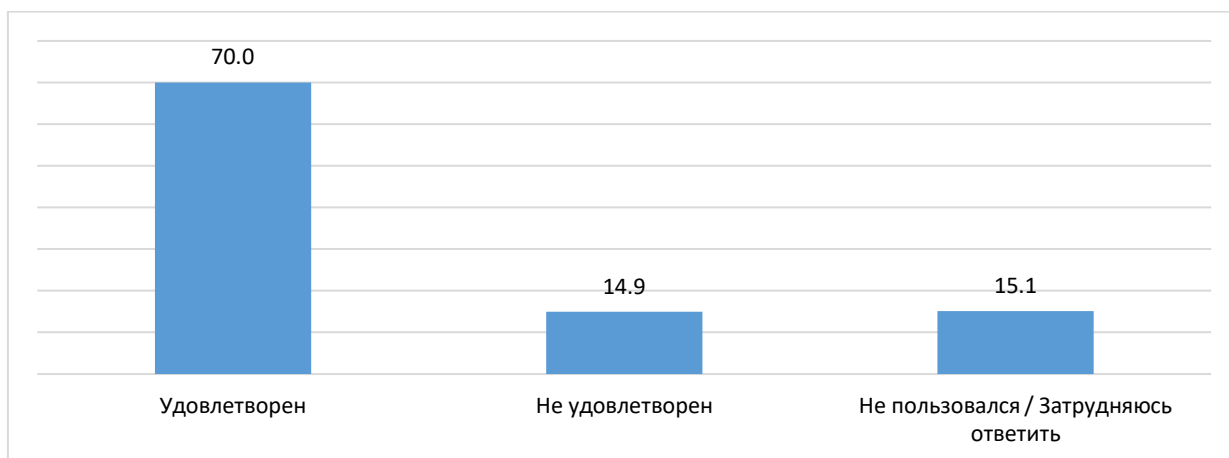


Большинство жителей СКО – 77,7%, Мангистауской области – 77,6% и Улытауской области – 76,9% удовлетворены качеством предоставляемых услуг в этой сфере. Вариант ответа «не удовлетворены» чаще всего встречается среди респондентов, проживающих в Акмолинской области – 23,6%, г. Нур-Султан – 20,9%, Актюбинской области – 20,3%. Затруднились дать ответ жители Актюбинской области – 9,7%, г. Шымкент – 8,8%, Жамбылской области и ВКО - по 8,4%. (19).

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере бытовых

услуг – 70%. Неудовлетворительно относятся к качеству предоставляемых бытовых услуг 14,9% респондентов, а 15,1% затруднились дать ответ на данный вопрос.

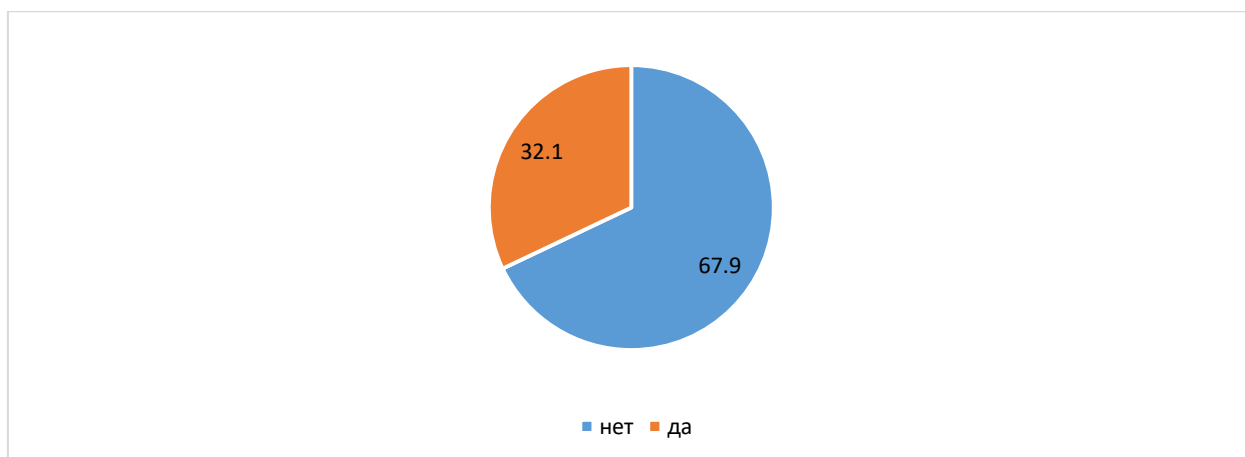
Диаграмма 20. Удовлетворенность качеством услуг (бытовые услуги)



На вопрос о том удовлетворены ли жители опрошенных нами областей качеством предоставляемых бытовых услуг, большинство респондентов с СКО – 74,9%, г. Алматы – 74,1%, Мангистауской области – 73% ответили, что удовлетворены. Не удовлетворены качеством бытовых услуг респонденты, проживающие в г. Нур-Султан – 17,2%, Акмолинской и Карагандинской областях – по 17,1%. Затруднились ответить на данный вопрос жители Костанайской области – 18,9%, Актыбинской области – 17,3%, Жамбылской области – 17,9% (20).

На диаграмме видно, что большинство респондентов не сталкивались с нарушением прав потребителя в текущем году – 67,9%. Сталкивались с нарушениями собственных прав, как потребителя, 32,1% опрошенных респондентов.

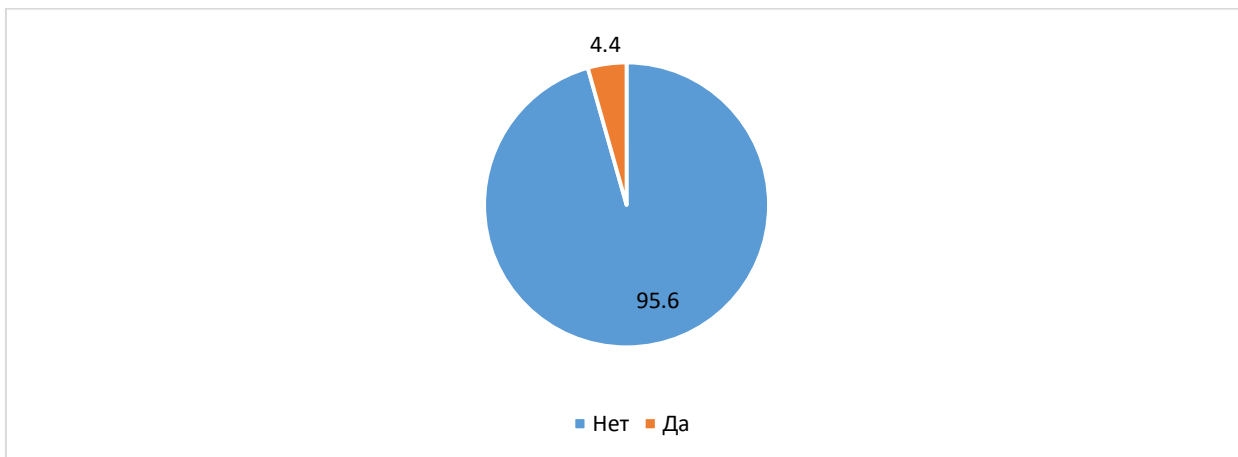
Диаграмма 21. Сталкивались ли Вы в текущем году с нарушением Ваших прав как потребителя?



Большинство респондентов, которые проживают в СКО – 72,8%, Мангистауской области – 71,2%, Карагандинской области – 70,2% ответили, что сталкивались с нарушениями их потребительских прав. Тех, кто не сталкивался с данными нарушениями, больше всего проживает в Павлодарской области – 37,6%, Абайской области – 35,6% и Туркестанской области – 34,6% (21).

Большая часть опрошенных не сталкивалась с грубостью работников воздушного транспорта – 95,6%, а 4,4% с данной проблемой столкнулись.

Диаграмма 22. Наличие грубости работников воздушного транспорта



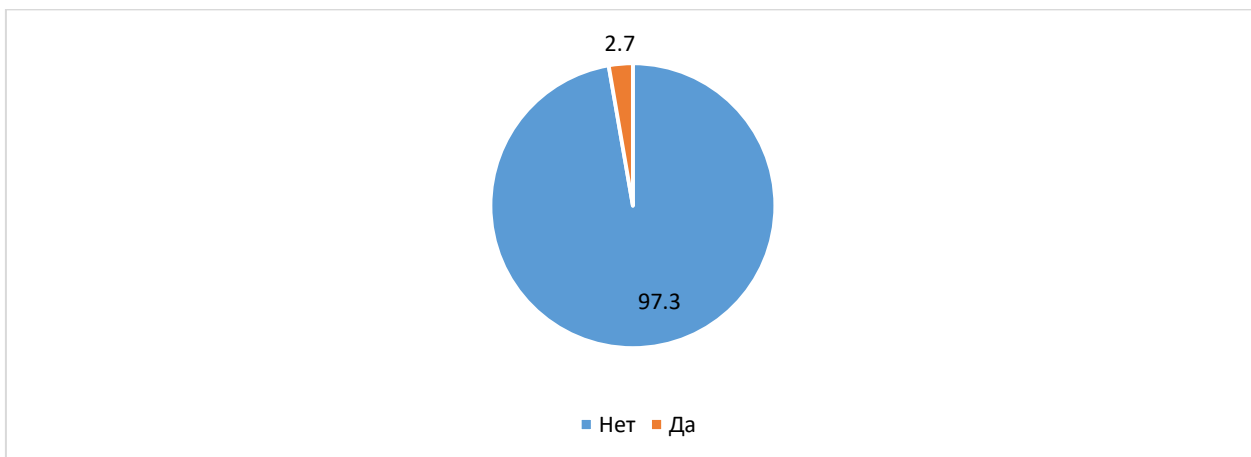
На вопрос «Сталкивались ли вы с грубостью работников воздушного транспорта?», респонденты ответили:

«да» – Карагандинская область – 5,6%, Атырауская область – 5,4% и Жамбылская область – 5,3%.

«нет» – Кызылординская область – 98,4%, Павлодарская область – 97,5% и ЗКО – 96,4% (22).

Распределение мнений опрошенных показало, что 97,3% респондентов не сталкивались с грубостью со стороны работников железнодорожного транспорта, и лишь 2,7% опрошенных с данной проблемой столкнулись.

Диаграмма 23. Наличие грубости работников железнодорожного транспорта



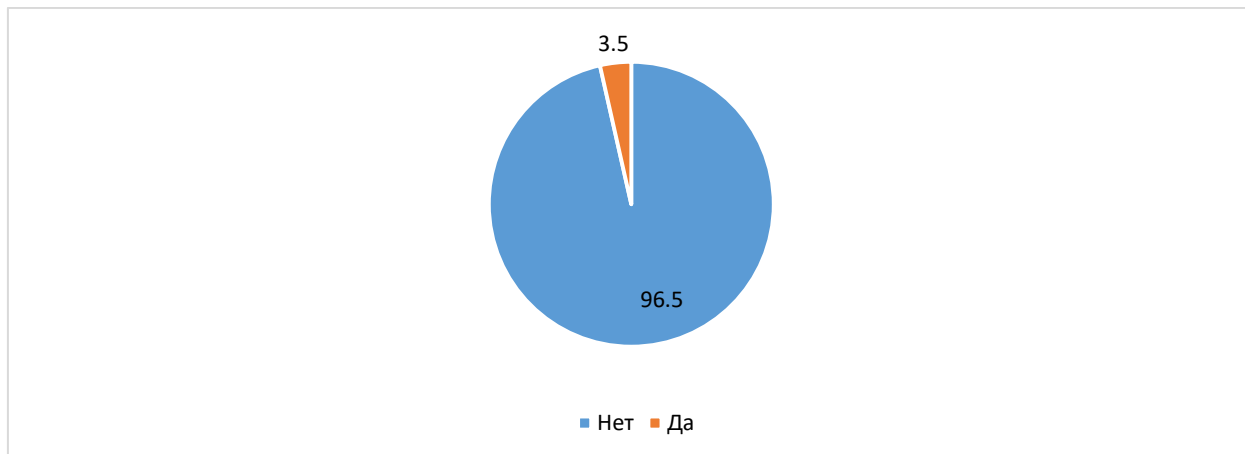
На вопрос «Сталкивались ли вы с грубостью со стороны работников ЖД» респонденты, ответили:

«да» – Актюбинская область – 4%, Акмолинская область – 3,5%, Туркестанская область – 3,3%.

«нет» – ЗКО – 98,9%, Абайская область – 98,3% и Кызылординская область – 97,9% (23).

Большинство респондентов не сталкивались с грубостью работников такси – 96,5%, у небольшой части опрошенных данная проблема возникала в текущем году – 3,5%.

Диаграмма 24. Наличие грубости работников такси



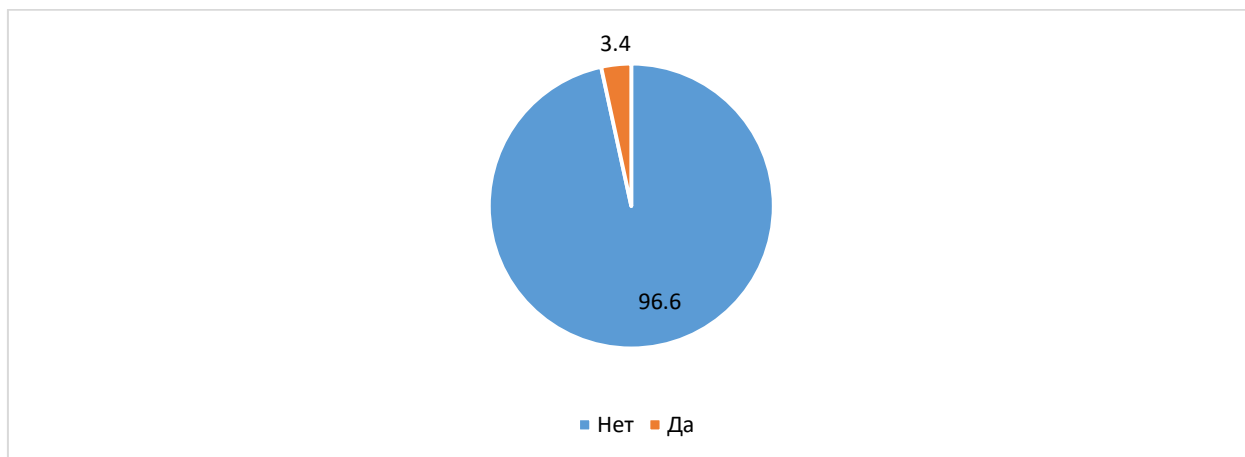
На вопрос «Сталкивались ли вы с грубостью работников такси», респонденты дали следующие ответы:

«да» – г. Алматы – 4,8%, Ақмолинская область – 4,4%, Абайская область – 4,2%.

«нет» – Жамбылская область и ЗКО – по 97,8%, Мангистауская область – 97,3% (24).

96,6% респондентов ответили, что они не сталкивались с грубостью работников международного и междугородного транспорта и лишь небольшая часть опрошенных столкнулась с данной ситуацией – 3,4%.

Диаграмма 25. Наличие грубости работников международного/междугородного автотранспорта



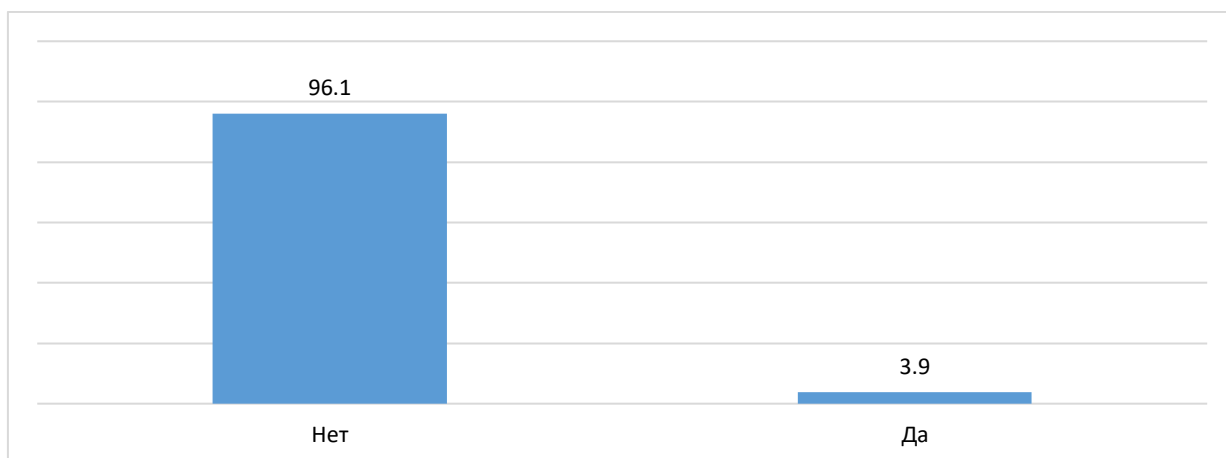
На вопрос: «Сталкивались ли вы с грубостью работников международного и междугородного автотранспорта», респонденты ответили:

«да» – Атырауская область – 6,2%, Ақмолинская область – 4,2%, Алматинская область – 4,2%.

«нет» – ЗКО – 98,1%, Улытауская область – 97,7%, Павлодарская область – 97,4% (25).

У большинства респондентов не возникало неприятных ситуаций с работниками общественного транспорта – 96,1%, а 3,9% опрошенных сталкивались с грубостью работников данной сферы.

Диаграмма 26. Наличие грубости работников общественного транспорта



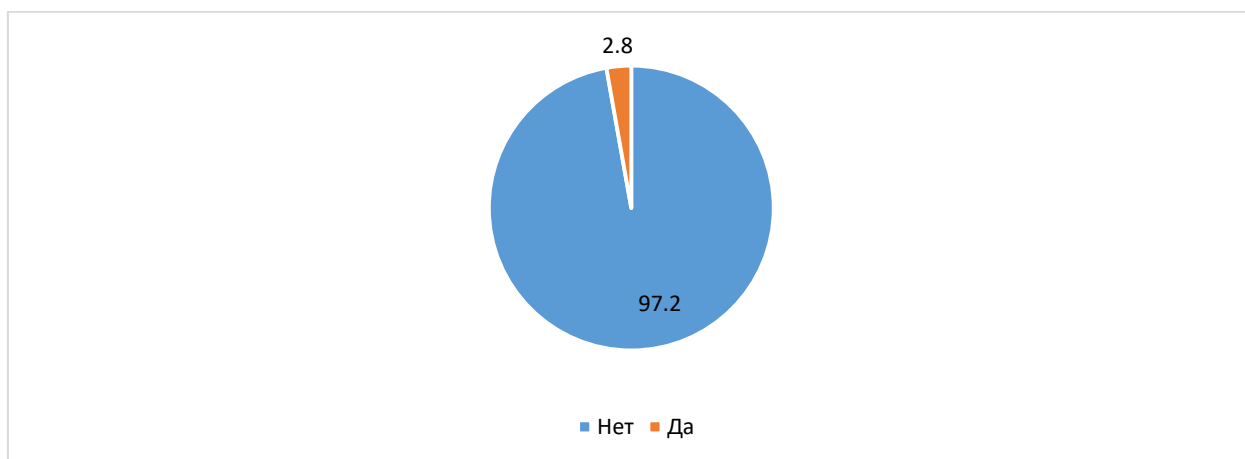
На вопрос «Сталкивались ли вы с грубостью работников общественного транспорта», респонденты ответили:

«да» – Атырауская область – 5,8%, Акмолинская область – 5,5%, Актюбинская область – 5,1%.

«нет» – Абайская область – 97,9%, Павлодарская область – 97,4% и г. Шымкент – 97,1% (26).

По полученным данным видно, что 97,2% респондентов не сталкивались с нарушением санитарных норм в аэропортах и самолетах, 2,8% опрошенных с данной проблемой сталкивались.

Диаграмма 27. Несоответствие санитарным нормам аэропортов, самолетов



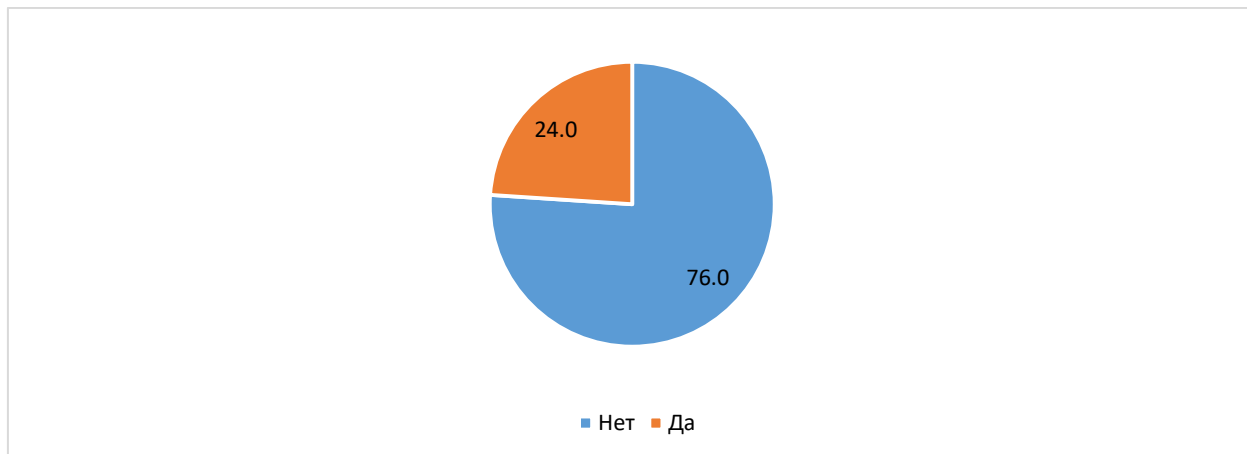
На вопрос «Сталкивались ли вы с несоответствием санитарных норм в аэропортах, самолетах», респонденты с регионов ответили:

«да» – Актюбинская область – 4%, Абайская область – 3,6%, Атырауская область – 3,5%.

«нет» – Кызылординская область – 98,8%, Павлодарская область – 98,7% и Жамбылская область – 97,9% (27).

Результаты опроса показали, что 76% респондентов не замечали несоответствие санитарных норм железнодорожных вокзалов, 24% сталкивались с данной ситуацией.

Диаграмма 28. Несоответствие санитарным нормам железнодорожных вокзалов, пассажирских вагонов (в т.ч. вагонов-ресторанов)



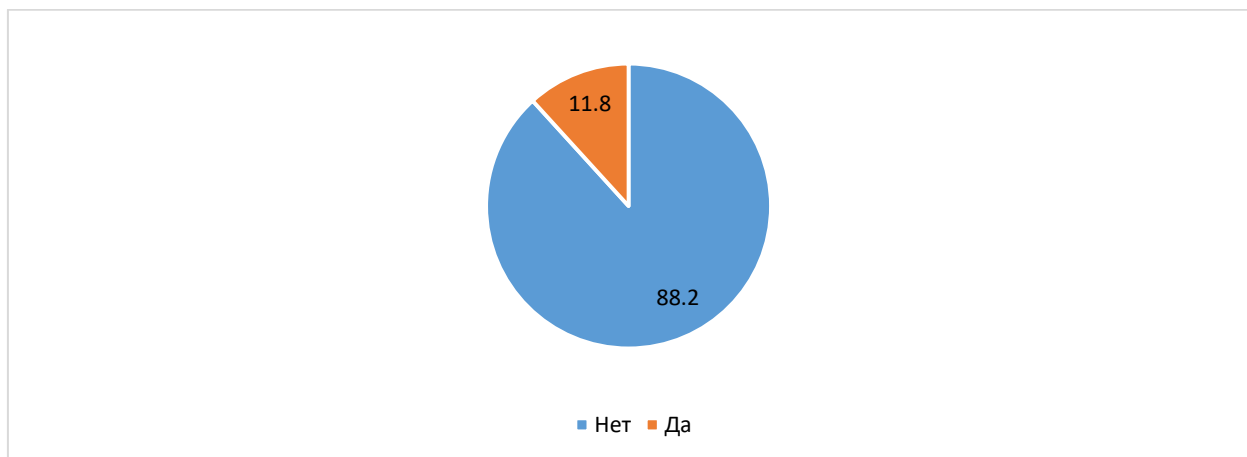
На вопрос «Сталкивались ли вы с несоответствием санитарным нормам железнодорожных вокзалов, пассажирских вагонов (в т.ч. вагонов-ресторанов)», респонденты ответили:

«да» – Карагандинская область – 29,4%, Актюбинская область – 28,1%, г. Нур-Султан – 27,8%.

«нет» – Павлодарская область – 84,5%, Кызылординская область – 82,5% и СКО – 79,2% (28).

Большинство респондентов не замечали несоответствие санитарных норм такси – 88,2%, но 11,8% сталкивались с данной ситуацией.

Диаграмма 29. Несоответствие санитарным нормам салонов такси



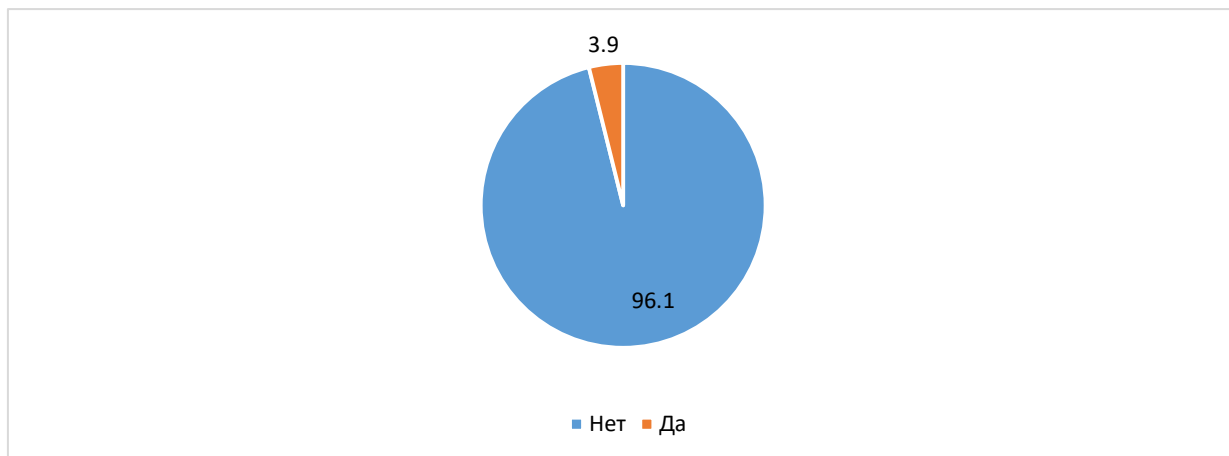
На вопрос «Сталкивались ли вы с несоответствием санитарным нормам салонов такси», опрошенные респонденты с регионов дали следующие ответы:

«да» – Актюбинская область – 18,4%, Атырауская область – 15,9%, г. Шымкент – 13,6%.

«нет» – Павлодарская область – 94,3%, Улытауская область – 92,6%, Кызылординская область – 92,2% (29).

96,1% респондентов не сталкивался с несоответствием санитарных норм в автовокзалах и в автобусах, 3,9% указали, что знакомы с данной проблемой.

Диаграмма 30. Несоответствие санитарным нормам автовокзалов, автобусов



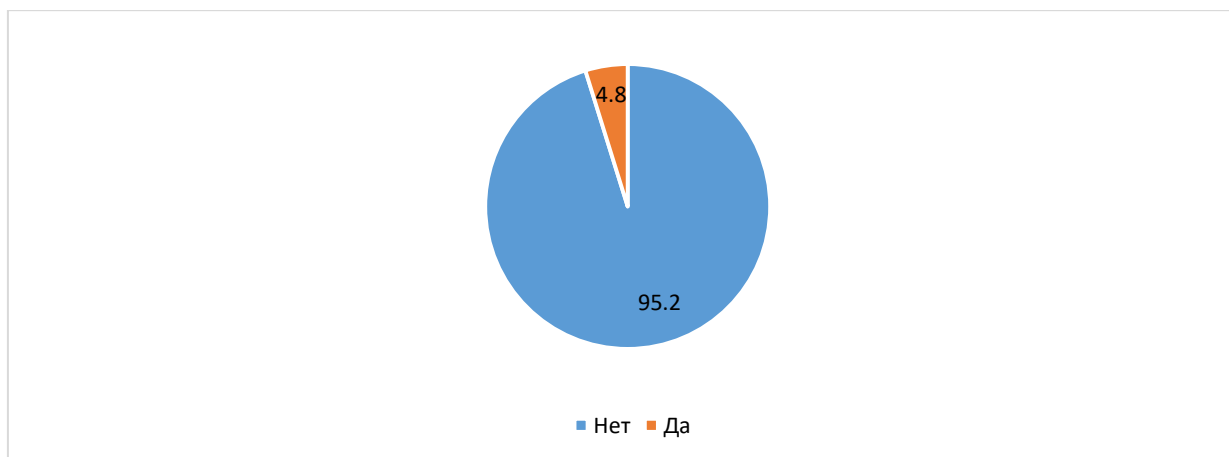
На вопрос «Сталкивались ли вы с несоответствием санитарным нормам автовокзалов, автобусов», респонденты ответили:

«да» – Мангистауская область – 5%, Жамбылская область – 4,8%, Атырауская область и г. Нур-Султан – по 4,5%.

«нет» – ЗКО – 97,6%, г. Шымкент – 97,1%, Жетысуская область – 96,9% (30).

В 95,6% опрошенные указали, что не наблюдали перегруженность воздушного транспорта, но 4,8% с данной проблемой столкнулись.

Диаграмма 31. Постоянная перегруженность воздушного транспорта



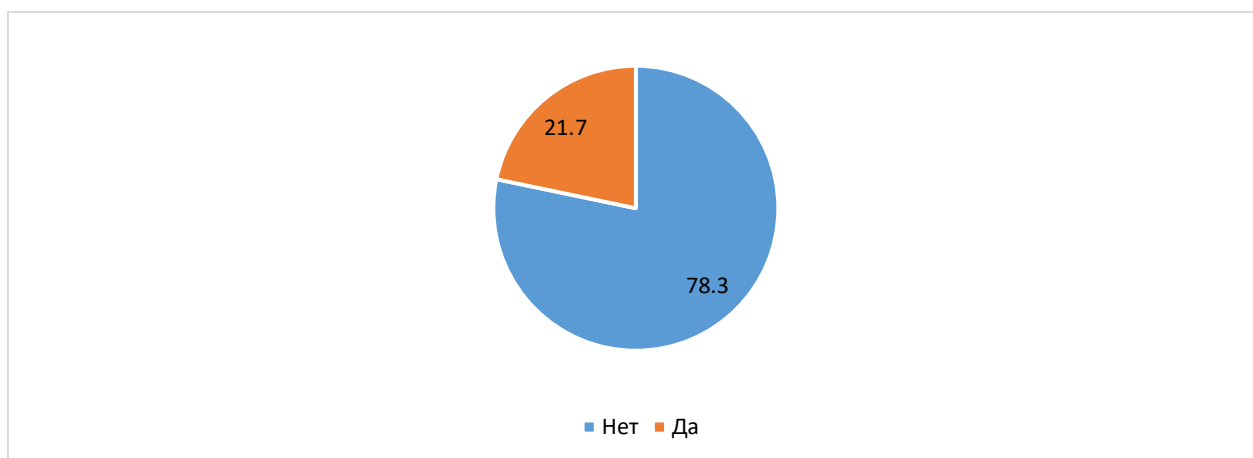
На вопрос о перегруженности воздушного транспорта респонденты с регионов указали:

«да» – Акмолинская область – 6%, г. Шымкент – 5,9%, Атырауская область – 6,6%.

«нет» – Павлодарская область – 96,4%, ЗКО – 96,3% Жетысуская, Улытауская области и СКО – по 96,2% (31).

78,3% респондентов не замечали постоянную перегруженность железнодорожного транспорта, 21,7% сталкивались с перегруженностью данного вида транспорта.

Диаграмма 32. Постоянная перегруженность железнодорожного транспорта



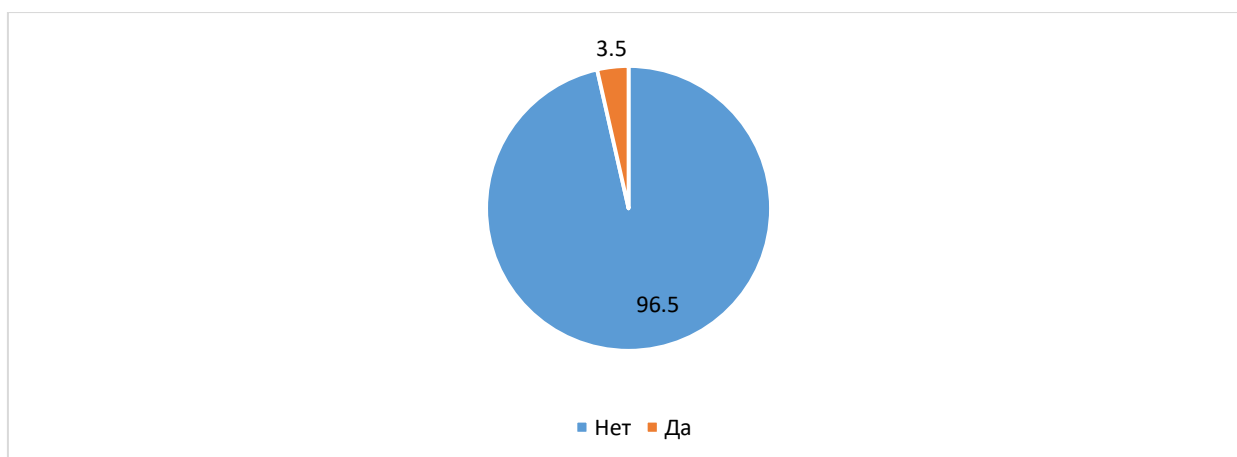
При оценке качества услуг на железнодорожном транспорте и его перегруженности респонденты с регионов указали, что:

«да», сталкивались – Карагандинская область – 26,3%, Актюбинская область – 25,5%, г. Нур-Султан – 24,5%.

«нет», не сталкивались – Павлодарская область – 85,1%, Кызылординская область – 84,8% и СКО – 81,7% (32).

96,5% опрошенных не сталкивались с постоянной перегруженностью международного или междугороднего автотранспорта, 3,5% с данной проблемой сталкивались.

Диаграмма 33. Постоянная перегруженность международного/междугороднего автотранспорта



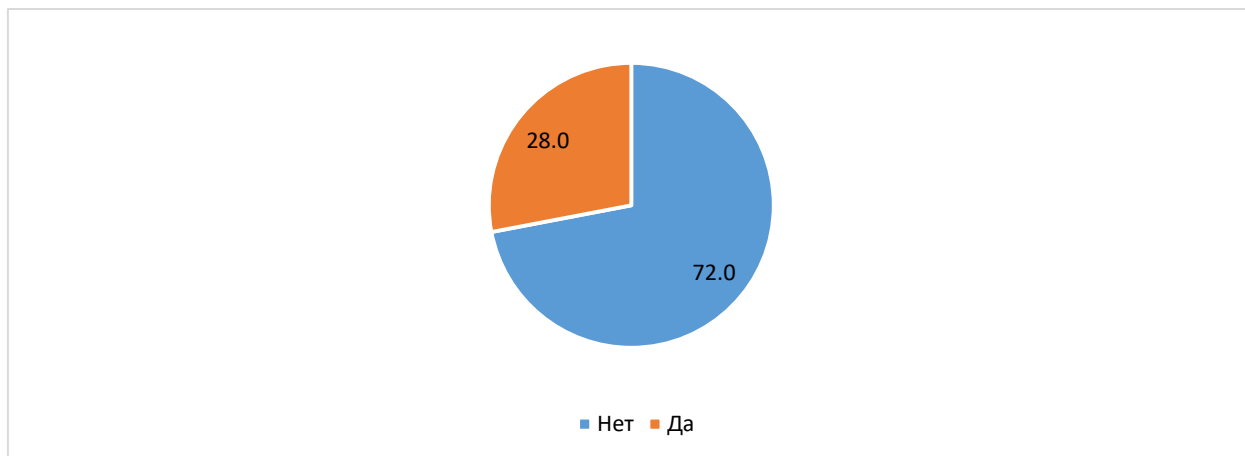
Отвечая на вопрос о постоянной перегруженности международного/междугороднего автотранспорта, респонденты с регионов ответили:

«да» – Актюбинская область – 5,1%, Павлодарская область – 4,3%, Карагандинская область – 4,3%.

«нет» – Алматинская область – 97,6%, Жамбылская область – 97,5%, Абайская область – 97,3% (33).

72% респондентов не сталкивались с перегруженностью городского общественного транспорта, а 28% сталкивались с данной проблемой.

Диаграмма 34. Постоянная перегруженность городского общественного транспорта



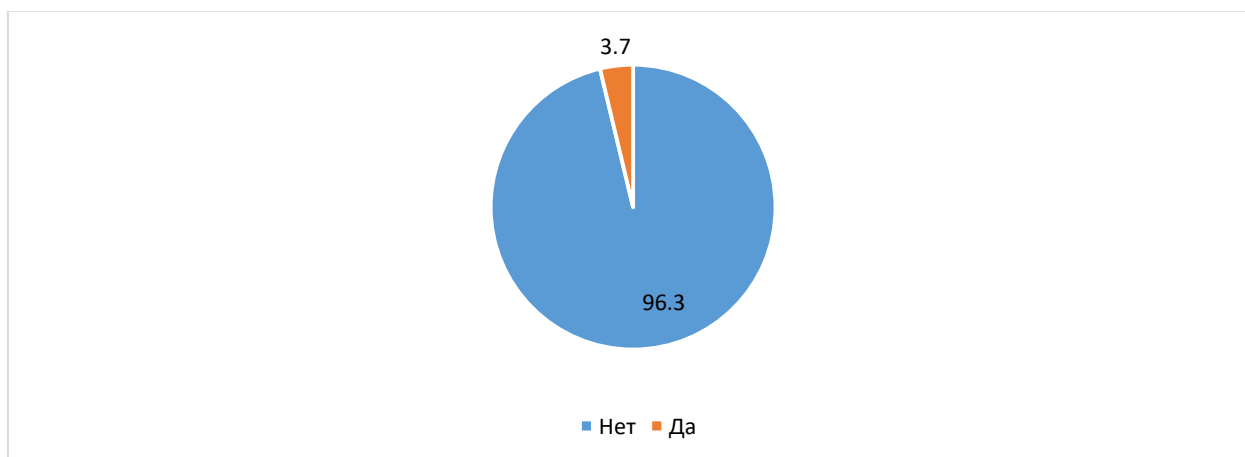
Ответы опрошенных в регионах на вопрос о перегруженности городского общественного транспорта показали:

«да» – Актюбинская область – 33,3%, г. Шымкент – 33%, Карагандинская область – 31,9%.

«нет» – Павлодарская область – 81,5%, Кызылординская область – 80,1% и СКО – 76% (34).

Общее распределение мнений показало, что нарушения правил перевозки багажа не замечали 96,3% респондентов, 3,7% опрошенной приходилось сталкиваться с такой проблемой.

Диаграмма 35. Нарушение правил перевозки багажа

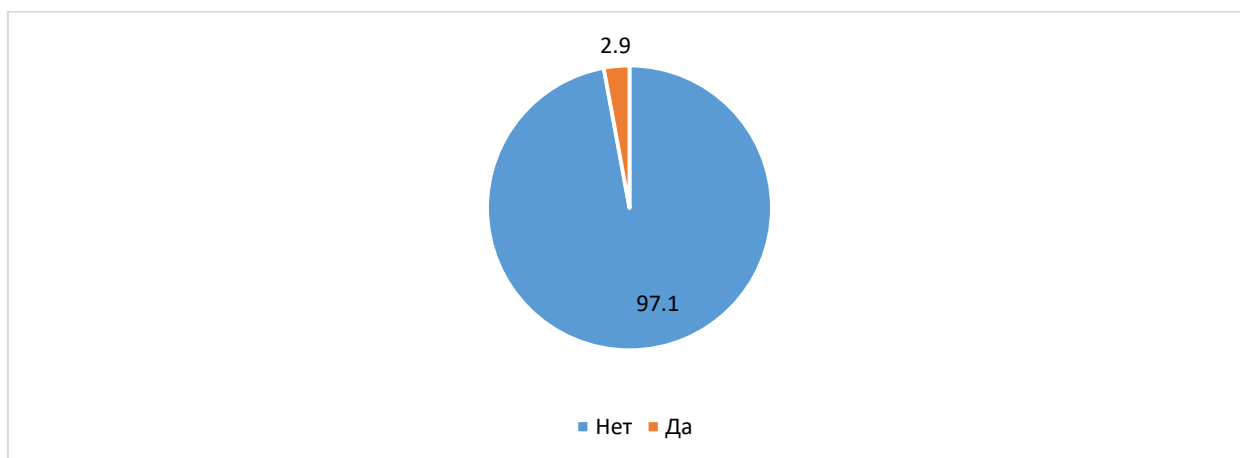


Вариант ответа «да» чаще указывали в Павлодарской и Кызылординской областях – по 5,5% и в Атырауской области – 5%.

Вариант ответа «нет» в Улытауской области – 98%, Туркестанской области – 97,5%, Алматинской области – 97,2% (35).

97,1% респондентов не сталкивались с проблемой не предоставления обязательных услуг, у 2,9% респондентов данный опыт был.

Диаграмма 36. Не предоставление обязательных услуг

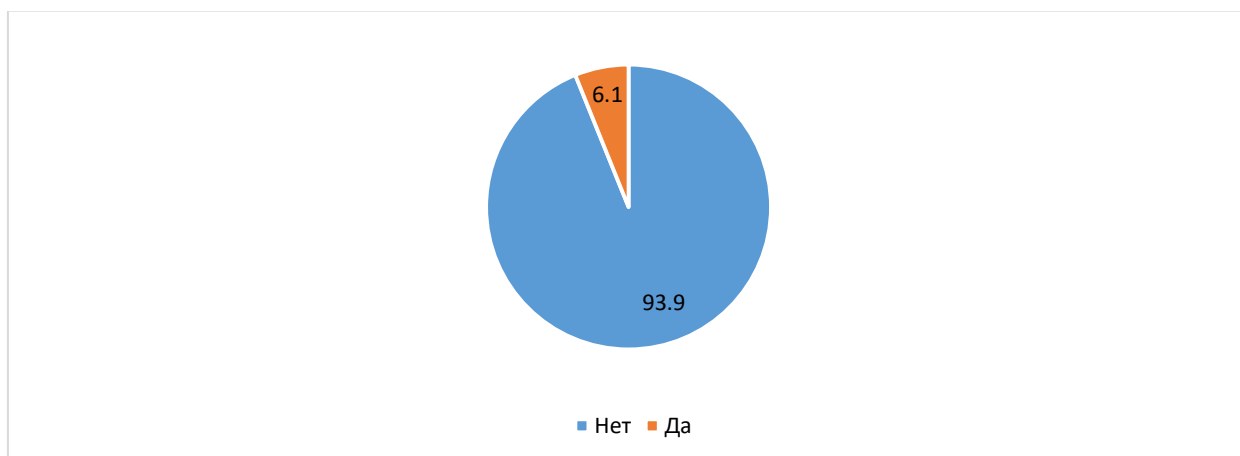


«да» – Актюбинская область – 4,9%, г. Шымкент – 3,9% и Акмолинская область – 3,7%.

«нет» – СКО – 98,5%, Мангистауская область – 98,2% и ЗКО – 98% (36).

Общее распределение мнений опрошенных показало, что 93,9% не сталкивались с отказом в возврате средств за не оказанную услугу по перевозке, 6,1% опрошенных сталкивались с данным нарушением.

Диаграмма 37. Отказ в возврате средств за не оказанную услугу по перевозке



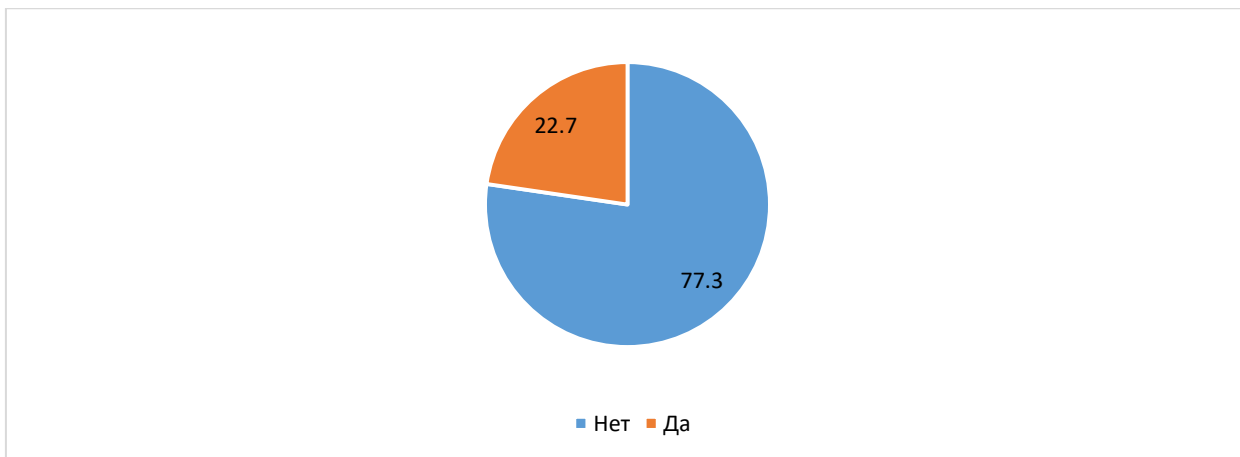
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Карагандинская область – 8,8%, Кызылординская область – 8%, Атырауская область – 7,8%.

«нет» – Жетысуская область – 95,8%, ЗКО – 95,5% и ВКО и Абайская область – по 94,9% (37).

77,3% опрошенных респондентов не сталкивались с нарушением временного интервала, 22,7% участников опроса указали, что с данной проблемой сталкивались.

Диаграмма 38. Нарушение временного интервала



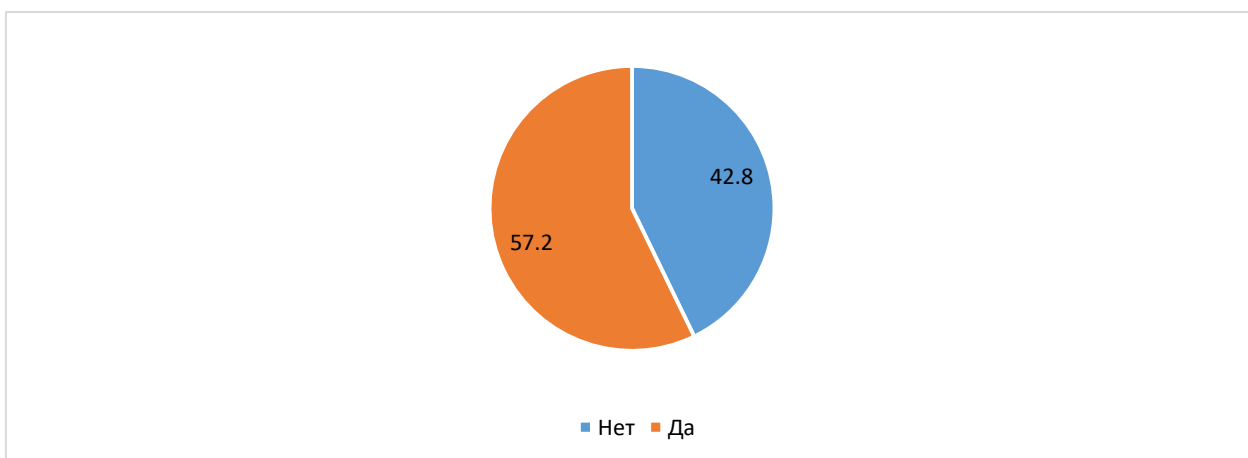
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Нур-Султан -27,6%, Актыюбинская область – 27%, Карагандинская область – 26,7%.

«нет» – Павлодарская область – 85,1%, Кызылординская область – 84,8%, Мангистауская область – 80,1% (38).

Общее распределение мнений показало, что в 57,2% случаев права респондентов, как потребителей, при перевозке на транспорте, не нарушались, но 42,8% ответили, что их права нарушались.

Диаграмма 39. Не нарушались права потребителя при перевозке на транспорте



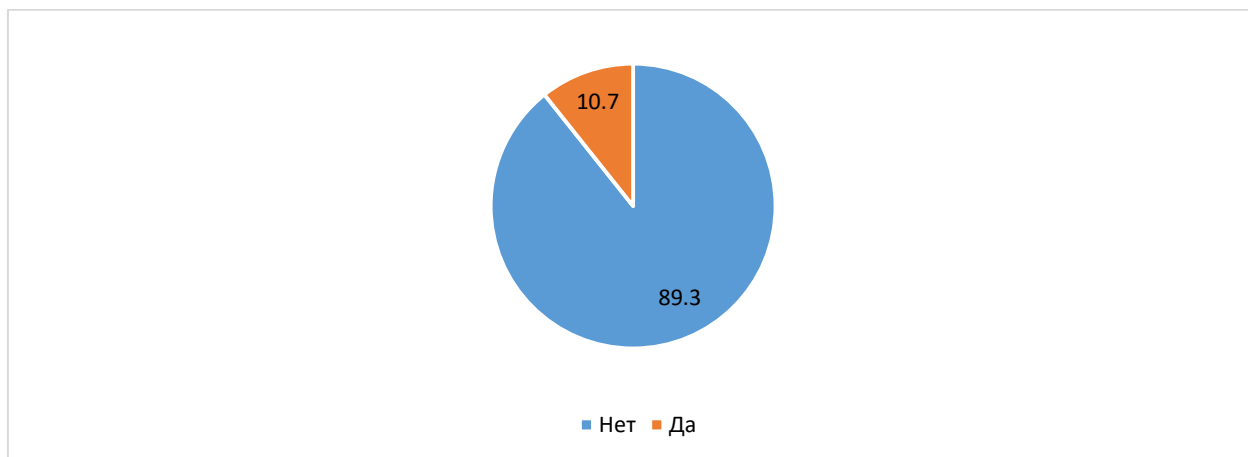
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Кызылординская область – 66,9%, Павлодарская область – 66,7% и Улытауская область – 51,7%.

«нет» – Актыюбинская область – 48,7%, г. Алматы – 48,1% и Карагандинская область – 47,9% (39).

Результаты опроса показали, что у 89,3% опрошенных не было проблем с отказом возврата денег за не оказанные услуги, а 10,7% респондентов сталкивались с данной ситуацией.

Диаграмма 40. Отказ возврата денег за не оказанные услуги

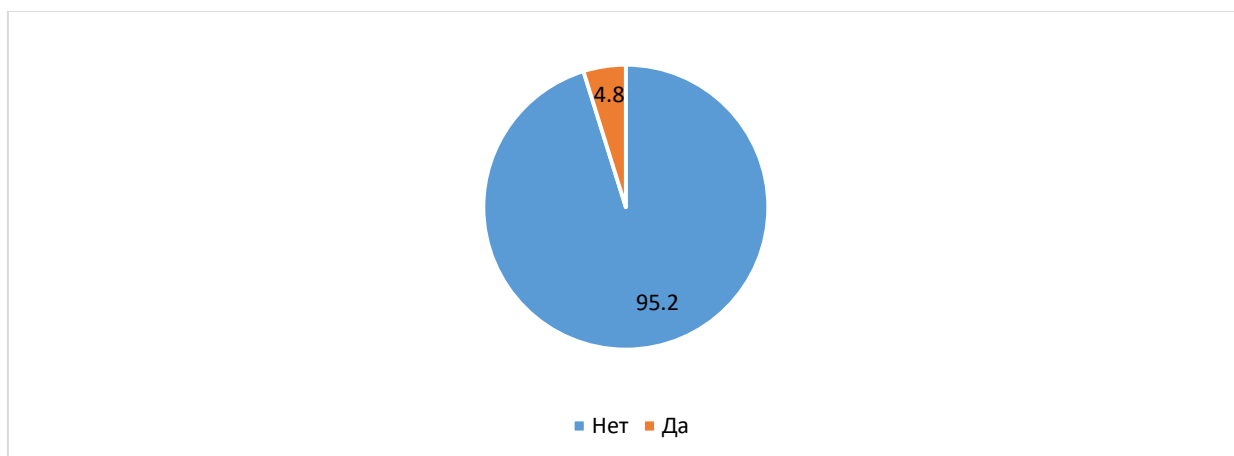


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – г. Алматы – 14,6%, Актыобинская область – 13,1%, Костанайская область – 12,5%.

«нет» – Улытауская область – 92,6%, Кызылординская область – 92,4%, СКО – 91,7% (40).

В 95,2% случаев, респонденты ответили в опросе, что не сталкивались с навязыванием услуг туроператорами, а 4,8% замечали данную проблему.

Диаграмма 41. Навязывание дополнительных услуг туроператорами

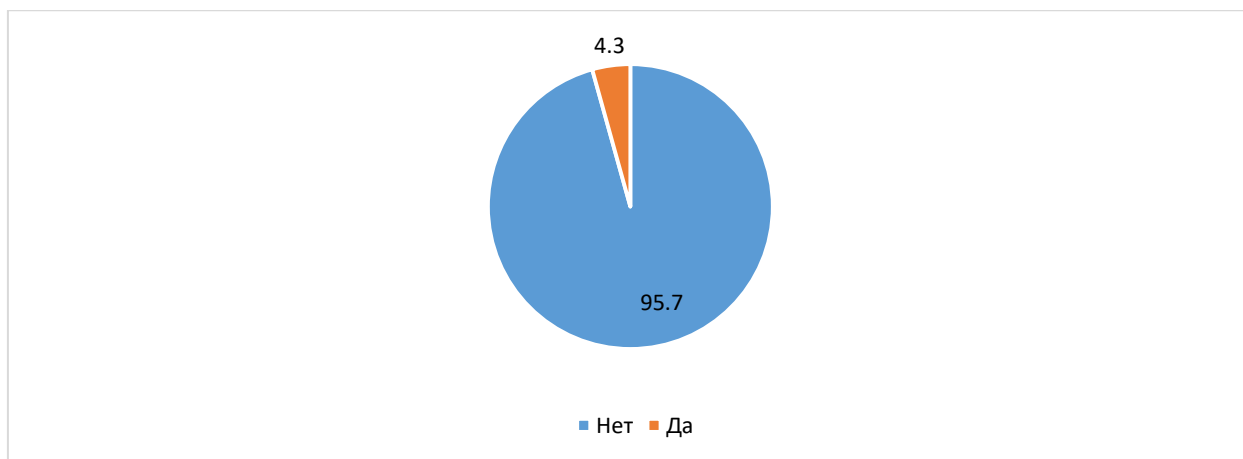


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Атырауская область – 7,4%, Актыобинская область – 6,8% и Акмолинская область – 6,2%.

«нет» – Павлодарская область – 97,7%, Улытауская область – 96,8% и Кызылординская область – 96,5% (41).

Общее распределение мнений показало, что в 95,7% случаев, респонденты не сталкивались с неисполнением условий договора, туроператорами и только 4,3% указали, что у них был такой опыт.

Диаграмма 42. Не исполнение условий договора туроператорами

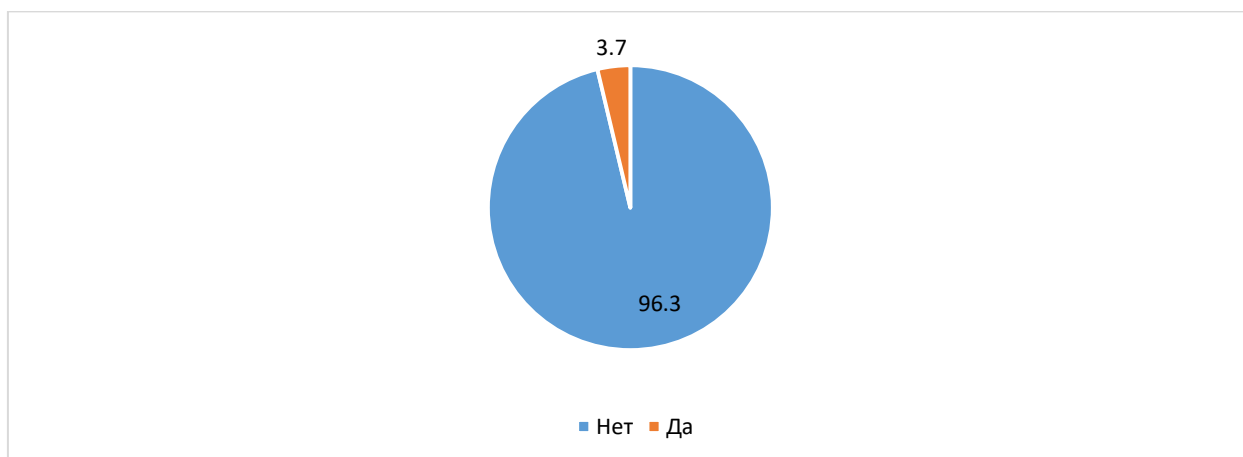


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» - Алматинская область – 5,6%, Актюбинская область – 5,5% и Жамбылская и Карагандинская области – 5,3%.

«нет» – Мангистауская область – 96,6%, Кызылординская и Жетысуская области – по 96,5% (42).

Как ответили опрошенные с 96,3% респондентов не ввели дополнительные финансовые средства, в сфере туристских услуг, а у 3,7% данная проблема возникала.

Диаграмма 43. Взимание дополнительных финансовых средств



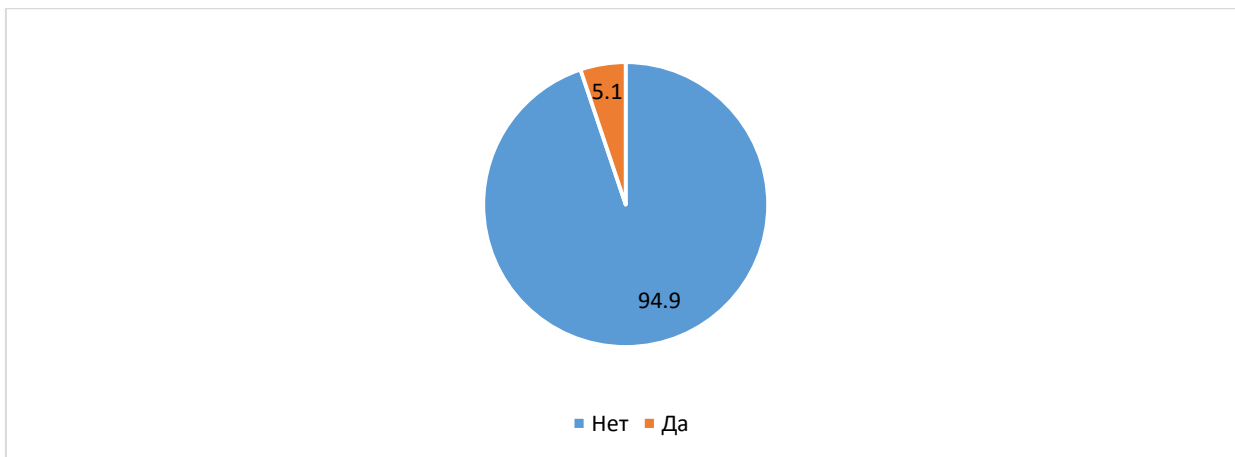
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Карагандинская область – 5,1%, Акмолинская область – 4,9%.

«нет» – Кызылординская область – 98,2%, Павлодарская область – 97,4% и Атырауская и Улытауская области – по 96,9% (43).

У 94,9% респондентов не возникали проблемы, связанные с нарушением условий перевозки и размещения, а 5,1% опрошенных сталкивался с данным нарушением.

Диаграмма 44. Нарушение условий перевозки и размещения



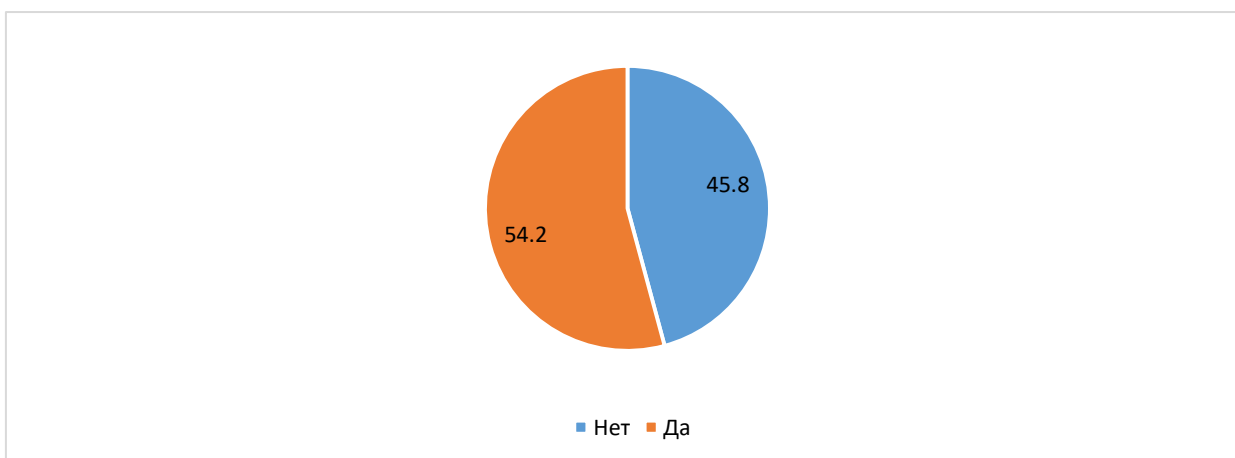
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Актюбинская область – 7,8%, Акмолинская область – 6,7% и Туркестанская область – 6%.

«нет» – Павлодарская область – 97,2%, Улытауская область – 96,8% и Алматинская область и СКО – по 95,8% (44).

У 54,2% опрошенных респондентов не нарушались права при предоставлении туристических услуг, а у 48,2% права, как потребителя, были нарушены представителями туристических услуг.

Диаграмма 45. Не нарушались права потребителя при предоставлении туристических услуг



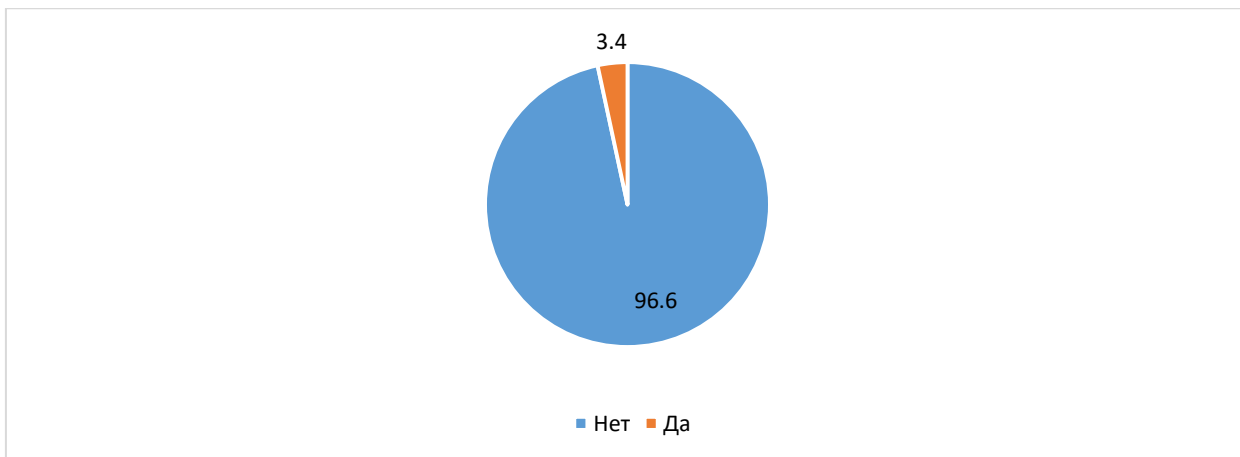
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Шымкент – 57,6%, Карагандинская область – 57,4%, Кызылординская область – 57,1%.

«нет» – Павлодарская область – 50,7%, Абайская и Костанайская области – по 49,4% (45).

96,6% респондентов не сталкивались с несоответствием рекламируемого товара/услуги с фактически полученным, 3,4% сталкивались с данным нарушением.

Диаграмма 46. Несоответствие рекламируемого товара/услуги с фактически полученным

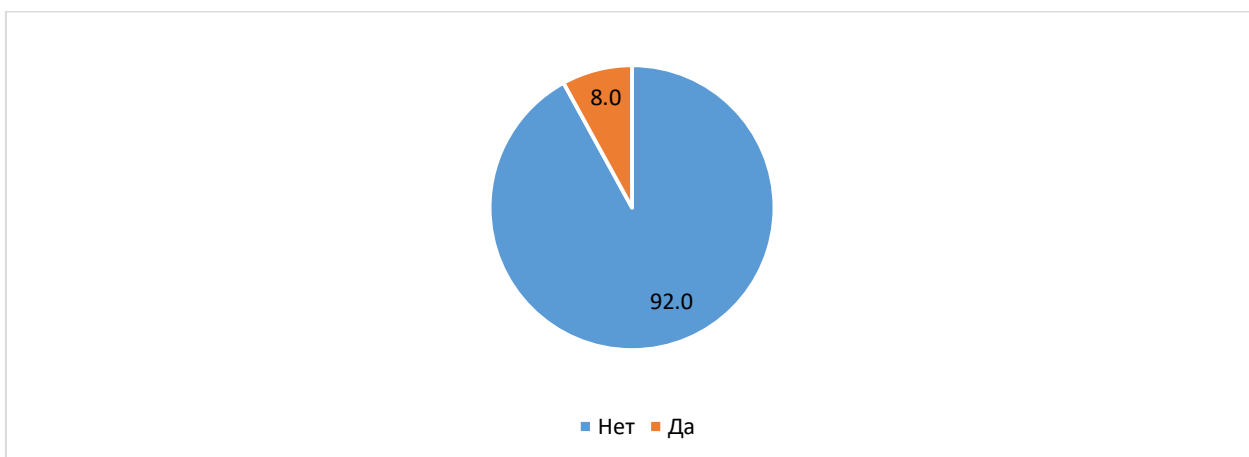


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Акмолинская область – 4,6%, г. Шымкент – 4,5% и Актюбинская область – 4,4%.

«нет» – Павлодарская область – 90,5%, Абайская область – 97,7% и Костанайская область – 97,6% (46).

В 92% случаев, респондентам не отказывали в возврате средств за не полученный товар/услугу, а 8% находились в данной ситуации.

Диаграмма 47. Отказ в возврате средств за не полученный товар/услугу

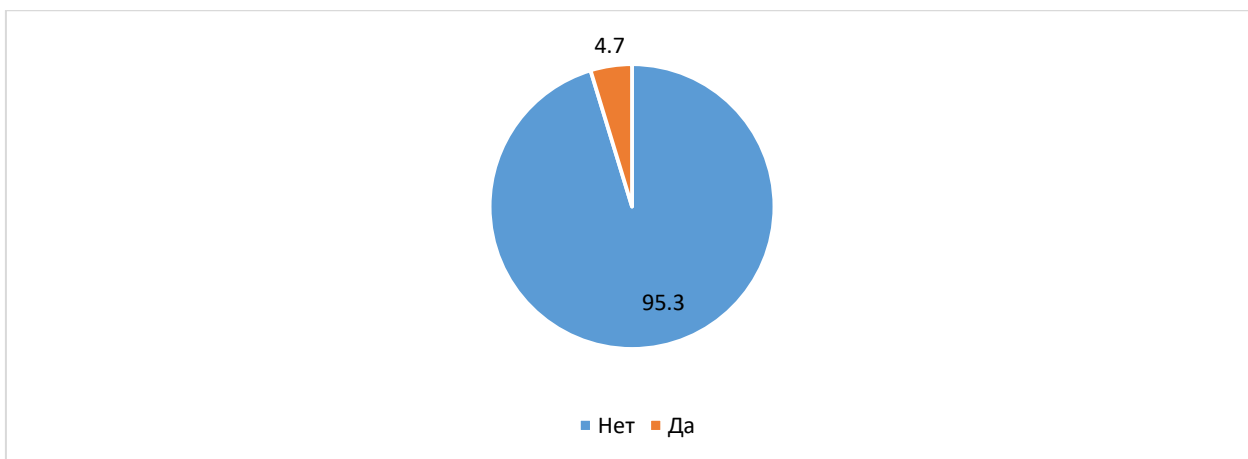


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – г. Алматы – 10%, Мангистауская область – 9,9% и Жамбылская область – 9,5%.

«нет» – Абайская область – 95,1%, Жетысуская область – 93,8% и Костанайская область – 93,6% (47).

Общее распределение мнений показало, что 95,3% респондентам не отказывали в обмене некачественного товара/услуги, а 4,7% получали отказ.

Диаграмма 48. Отказ в обмене некачественного товара/услуги

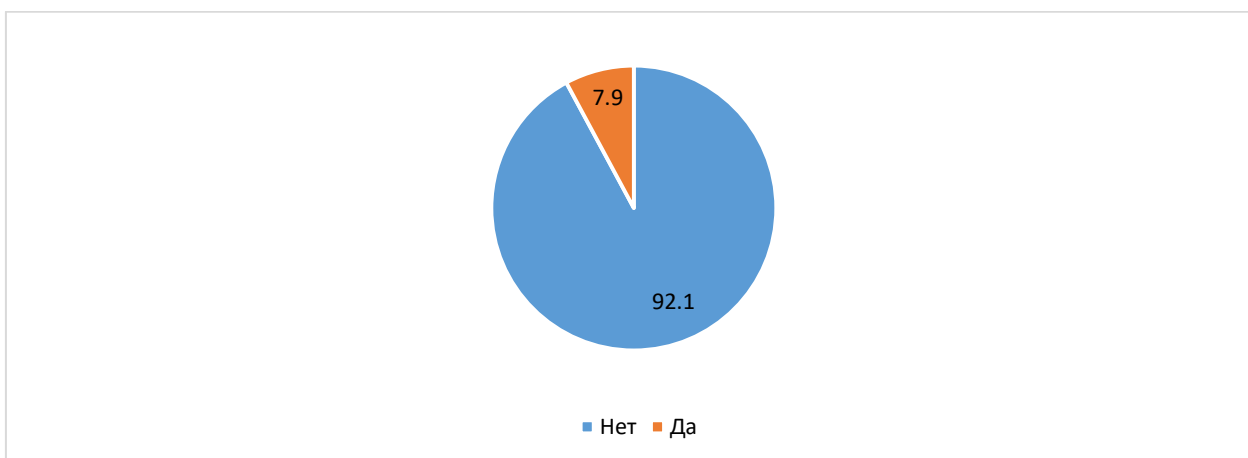


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Костанайская область – 7%, Карагандинская область – 6,8%, Актюбинская область – 6,3%.

«нет» – Павлодарская область – 96,4%, г. Шымкент – 96,3% и Туркестанская область – 96,1% (48).

92,1% респондентов, не сталкивались с неоказанием услуги после полученной оплаты в сфере электронной торговли, 7,9% опрошенных не были обслужены после оплаты.

Диаграмма 49. Неоказание услуги после полученной оплаты

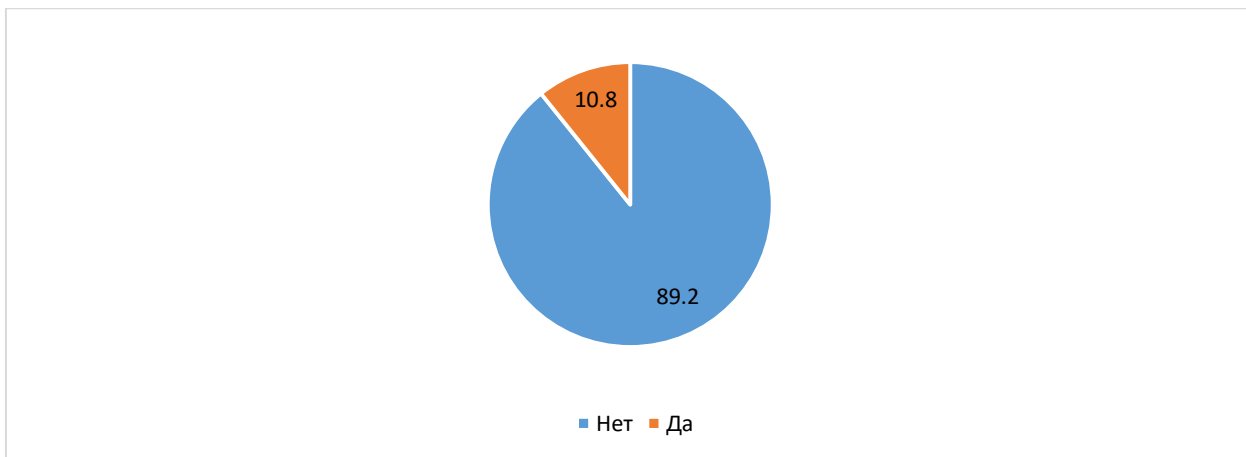


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Актюбинская область – 11,2%, Акмолинская область – 10,2% и ВКО – 9,9%.

«нет» – Кызылординская область – 97,7%, СКО – 96,4% и Павлодарская область – 96% (49).

В 89,2% случаев, респонденты не сталкивались с проблемой несоответствия исполнения заказа/услуги в сфере электронной торговли, а у 10,8% данный опыт был.

Диаграмма 50. Несоответствие срокам исполнения заказа/услуги



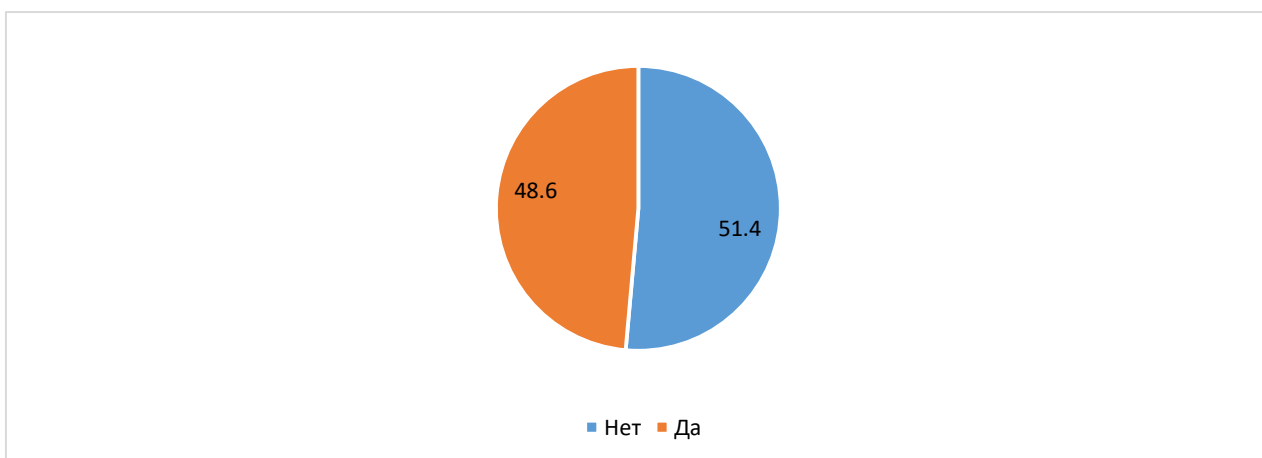
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Мангистауская область, г. Алматы – по 13%, Актюбинская, Жамбылская и Костанайская области – по 11,8%.

«нет» – Абайская область – 92.2%, Павлодарская область – 91,7% и Жетысуская область – 91,4% (50).

48,6% опрошенных, ответили, что их права, как потребителя сферы электронной торговли, нарушены не были, а у 51,4% была проблема с нарушением прав потребителя в данной сфере.

Диаграмма 51. Не нарушались права потребителя в сфере электронной торговли



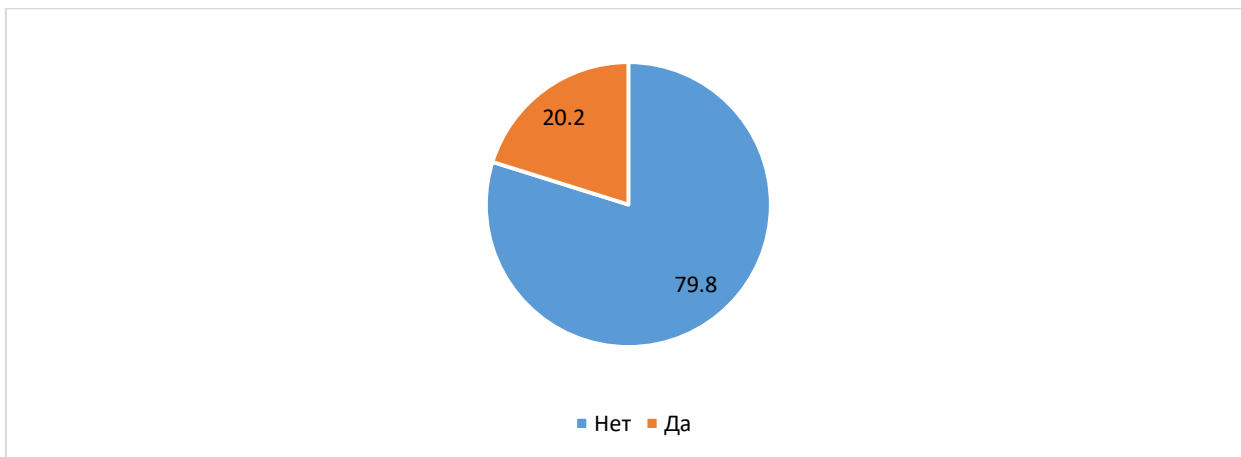
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Кызылординская область – 51,5%, г. Шымкент и СКО – 55,9%.

«нет» – Павлодарская область – 55%, г. Алматы – 54% (51).

79,8% опрошенных ответили, что не получали необоснованные начисления оплаты за коммунальные услуги, а 20,2% получали необоснованные начисления.

Диаграмма 52. Необоснованные начисления оплаты за коммунальные услуги



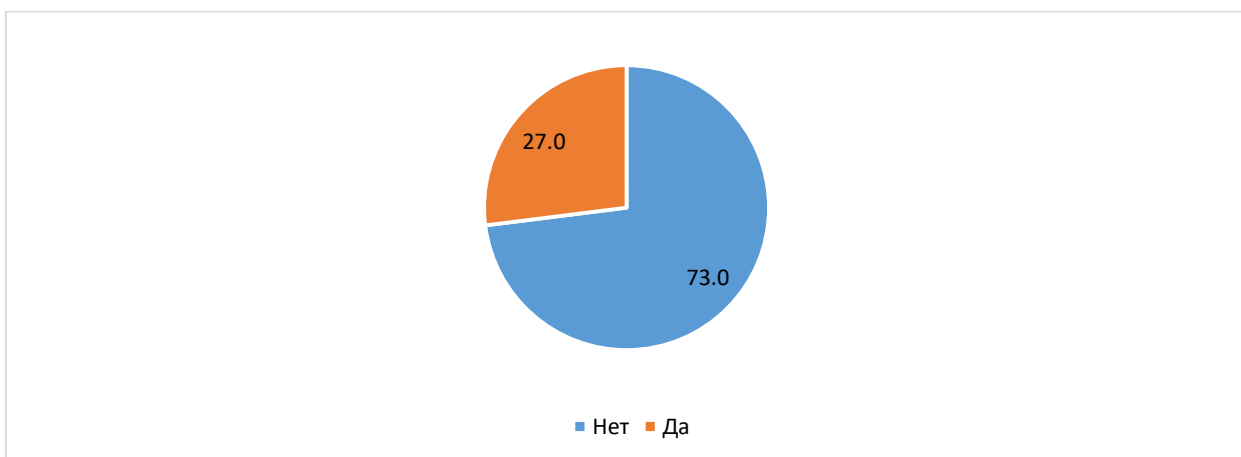
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Карагандинская область – 24,9%, Актюбинская область – 24,3%, Акмолинская область – 24,1.

«нет» – Павлодарская область – 85,1%, Кызылординская область – 85,2%, Улытауская область – 83,2% (52).

Общее распределение мнений показало, что у 73% не было высоких тарифов по оплате за коммунальные услуги, а у 27% данная ситуация была.

Диаграмма 53. Высокие тарифы по оплате за коммунальные услуги



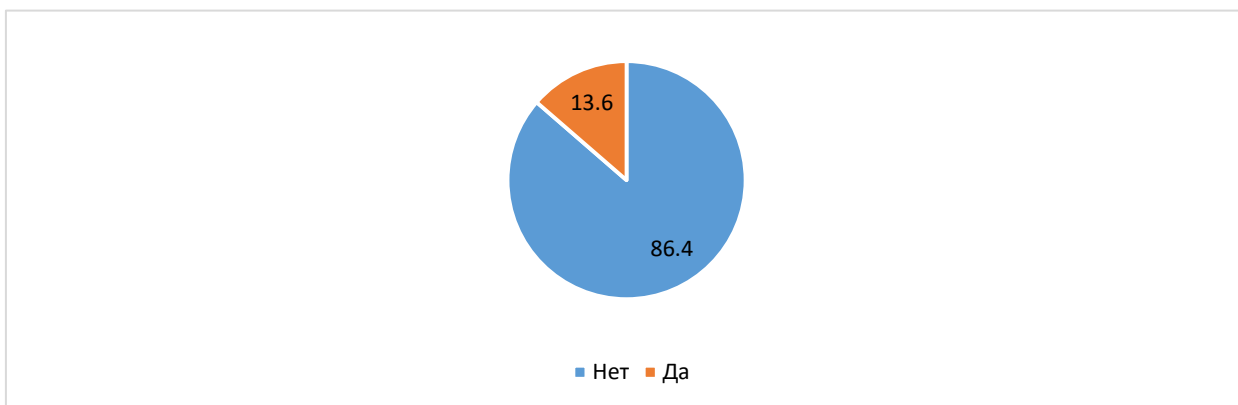
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Актюбинская область – 31,4%, Карагандинская область – 31,1%, г. Шымкент и Акмолинская область – по 31%.

«нет» – Павлодарская область – 77,7%, Кызылординская область – 76,4% и Улытауская область – 76,4% (53).

86,4% респондентов не сталкивались с некачественным ремонтом зданий, общедомовых инженерных коммуникаций, а 13,6% столкнулись с данной проблемой.

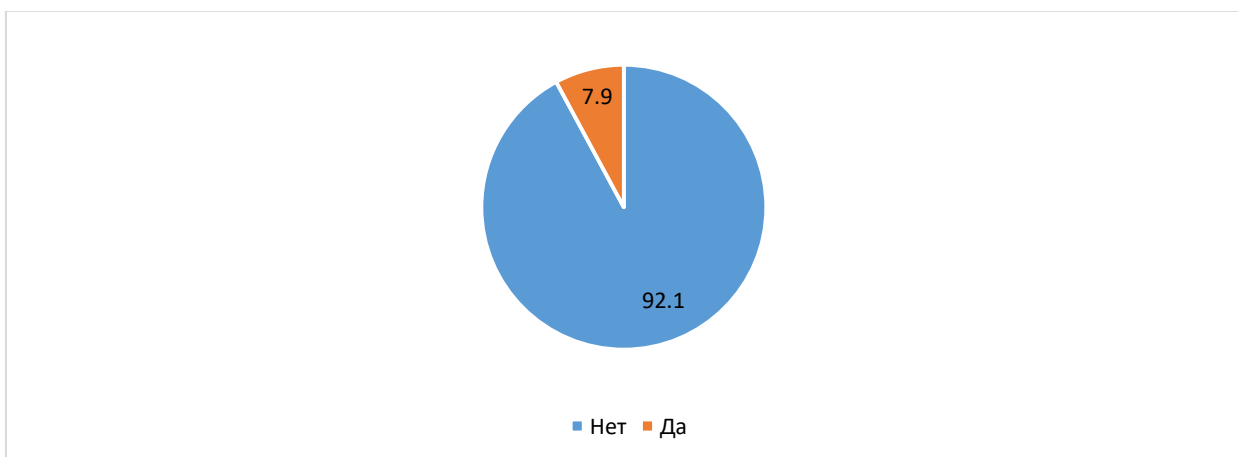
Диаграмма 54. Некачественный ремонт зданий, общедомовых инженерных коммуникаций



В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Шымкент – 17,5%, Алматинская область – 16,4%, Атырауская область – 15,9%. «нет» – Улытауская область – 89,7%, Павлодарская область – 89,4%, СКО – 89,2% (54). 92,1% опрошенных респондентов не сталкивался с некачественным исполнением обязанностей председателем КСК/ закрепленной обслуживающей организацией, а 7,9% пришлось столкнуться с данной проблемой.

Диаграмма 55. Некачественное исполнение обязанностей председателем КСК/закрепленной обслуживающей организацией



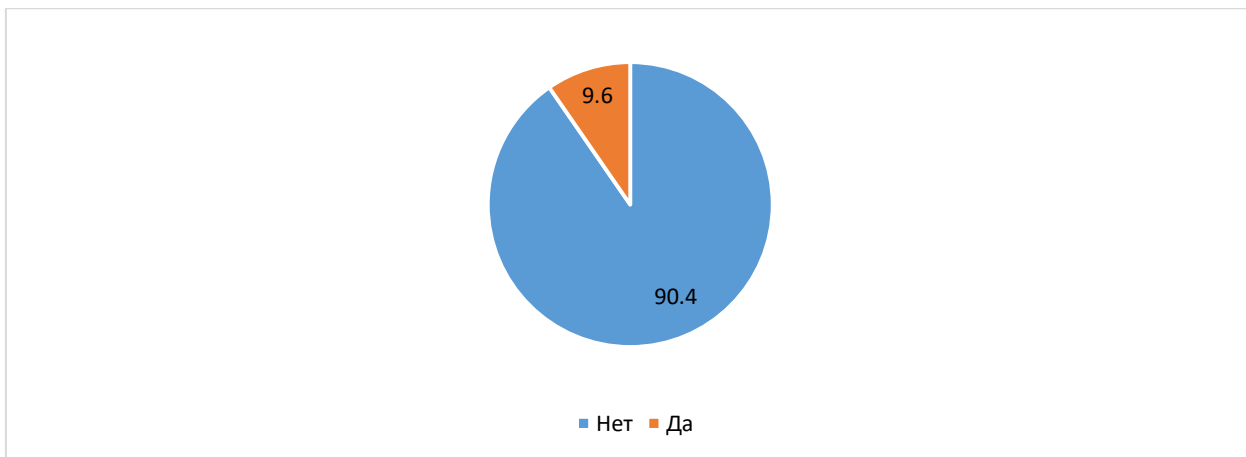
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Алматы – 9,2%, ЗКО – 9,3%, Атырауская область – 8,9%.

«нет» – СКО – 94%, г. Нур-Султан – 93,9%, Павлодарская и Абайская области – по 93,4% (55).

Большинство опрошенных 90,4% ответили, что в текущем году, они не сталкивались с таким нарушением, как некачественное содержание придомовых территорий, паркингов, но 9,6% опрошенных сталкивались с данным нарушением.

Диаграмма 56. Некачественное содержание придомовых территорий, паркингов

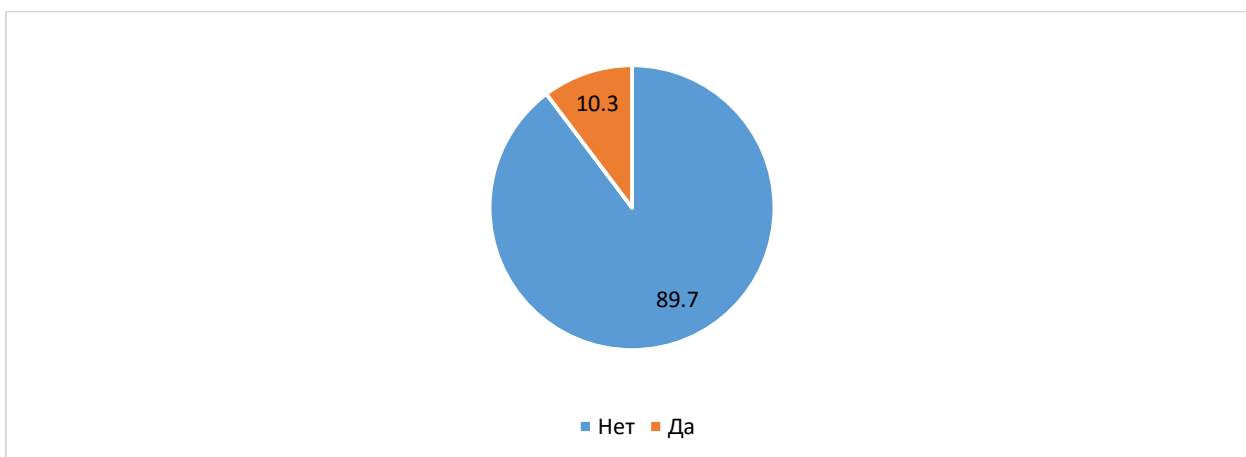


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Актюбинская область – 11,4, Улытауская область – 11,2%, Туркестанская область – 10,8%.

«нет» – Жамбылская область – 92,6%, Абайская область – 91,7% и г. Шымкент – 91,4% (56).

89,7% опрошенных ответили, что в текущем году они не сталкивались с проблемой по вывозу мусора, данная проблема возникла у 10,3% опрошенных.

Диаграмма 57. Некачественные услуги по вывозу мусора

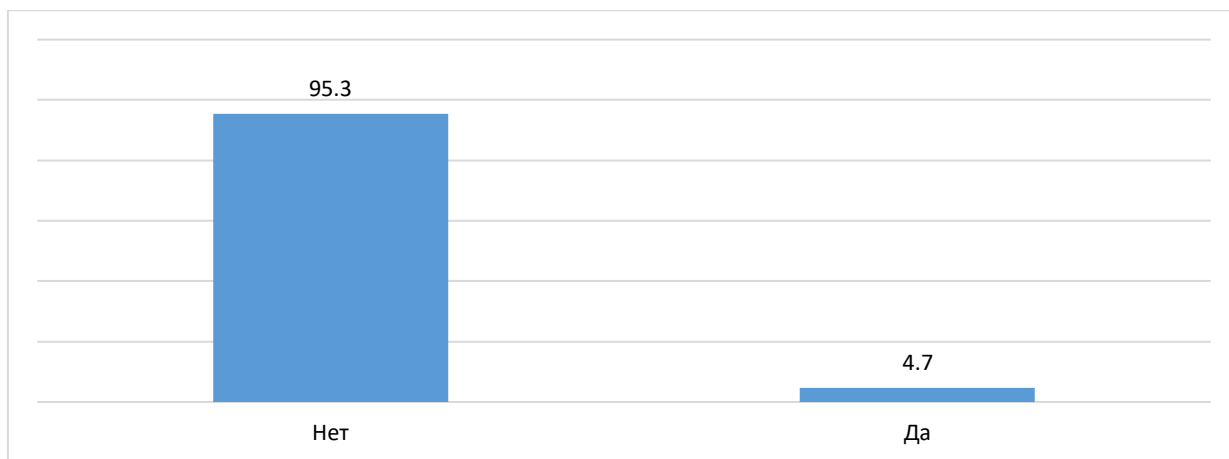


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Актюбинская область – 12,7%, г. Нур-Султан – 12,4%, Мангистауская область – 12,3%.

«нет» – Улытауская область – 92,8%, Павлодарская область – 92,4% и Костанайская область – 91,8% (57).

Общее распределение мнений показало, что в текущем году с проблемой по водо-тепло-электро-газоснабжению столкнулись 95,3% опрошенных, 4,7% опрошенных с такой проблемой не сталкивались.

Диаграмма 58. Некачественные услуги по водо- тепло- электро-газоснабжению



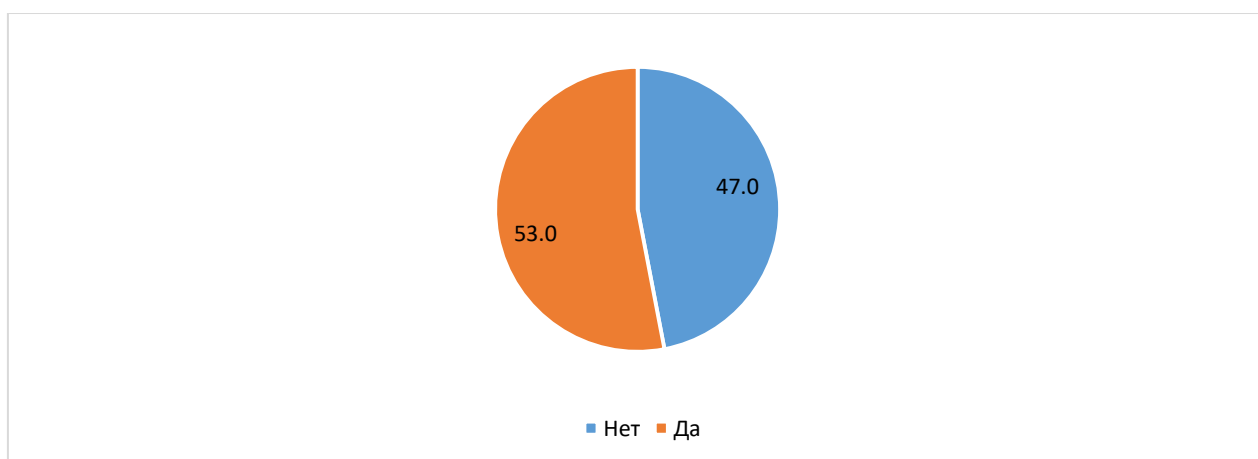
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Алматы – 7,1%, ЗКО – 6,1%, Актюбинская область – 5,9%.

«нет» – Павлодарская область – 98,1%, Кызылординская область – 97,3%, Костанайская область и ВКО – по 96,4% (58).

47% респондентов ответили, что их права, как потребителей в сфере ЖКХ не нарушались, а 53% отметили, что их права нарушались.

Диаграмма 59. Не нарушались права потребителя в сфере ЖКХ



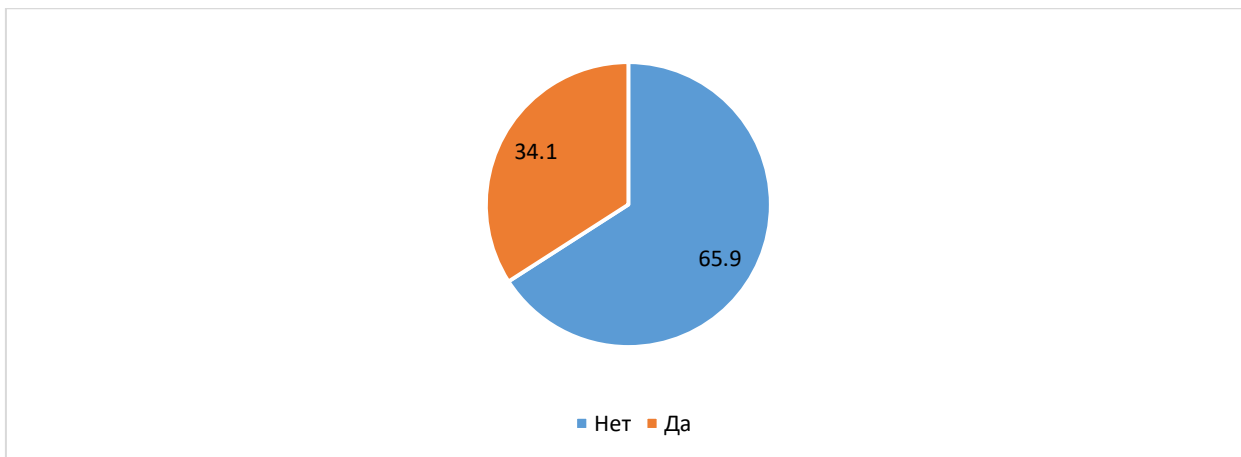
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Павлодарская область – 62,8%, Кызылординская область – 61,8%, СКО – 57,2%.

«нет» – Актюбинская область – 55,1%, Карагандинская область – 52,3% и г. Шымкент – 51,9% (59).

Большинство респондентов, в текущем году, не сталкивались с проблемой необоснованного взимания денег, операторами сотовой связи – 65,9%, но треть (34,1%) респондентов столкнулись с данной проблемой.

Диаграмма 60. Необоснованное взимание денег операторами сотовой связи



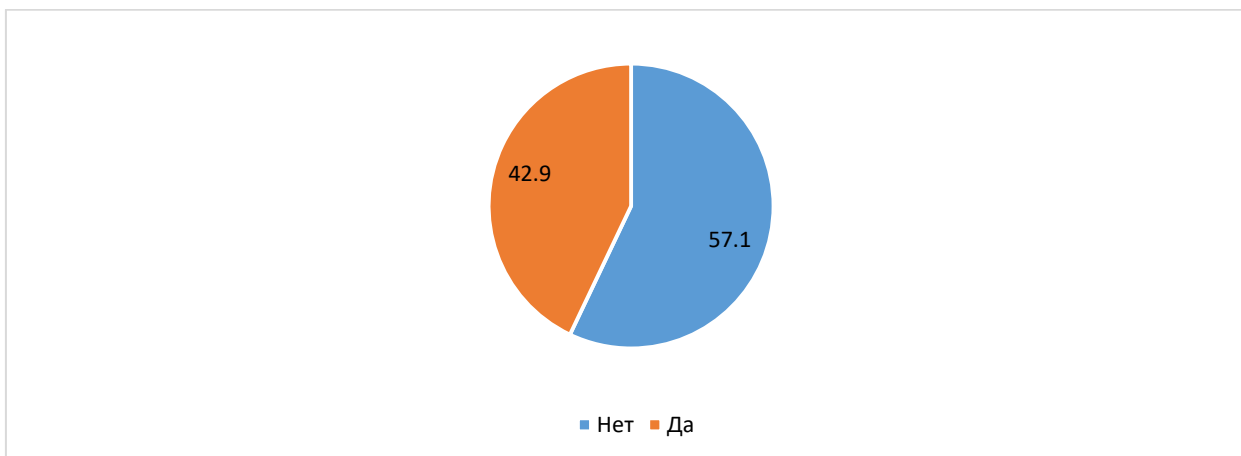
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – ЗКО – 38,4%, г. Шымкент – 77,3%, СКО – 37%.

«нет» – Жамбылская область – 72%, Алматинская область – 68,5%, Акмолинская область – 68,3% (60).

Чуть больше половины опрошенных респондентов не сталкивались, в текущем году, с проблемой, оказания некачественных услуг абонентской связи или доступа в интернет – 57,1%. Но значительное число - 42,9% - столкнулись с данной проблемой.

Диаграмма 61. Некачественные услуги абонентской связи или доступа в интернет



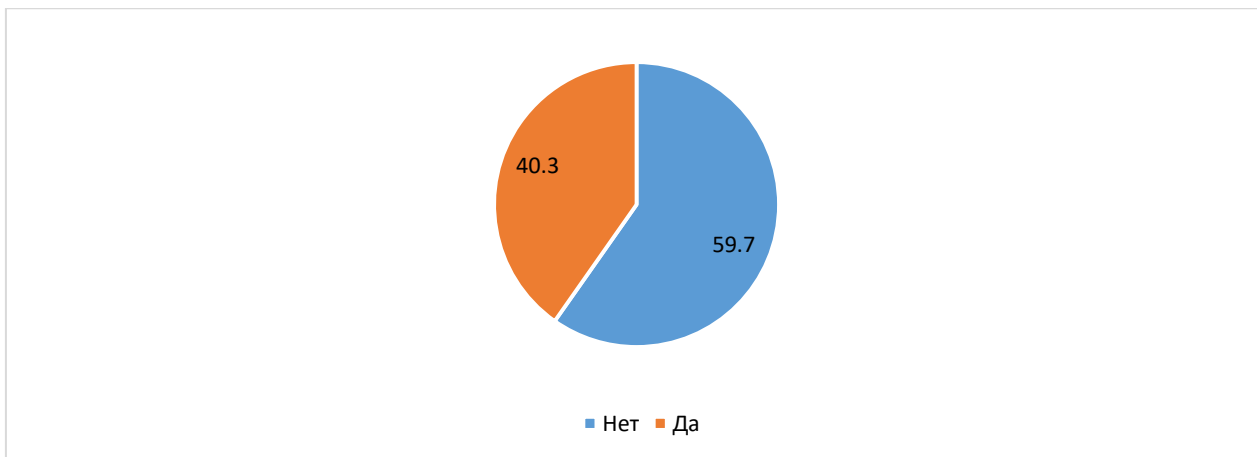
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» - Акмолинская область – 47%, г. Шымкент – 46,4%, г. Алматы – 45,4%.

«нет» – ЗКО – 62,6%, г. Нур-Султан – 60,2% и Жетысуская область – 59,9% (61).

59,7% респондентов, в текущем году, не сталкивались с проблемой необоснованного изменения тарифа сотовой связи, но 40,3% с данной проблемой столкнулись.

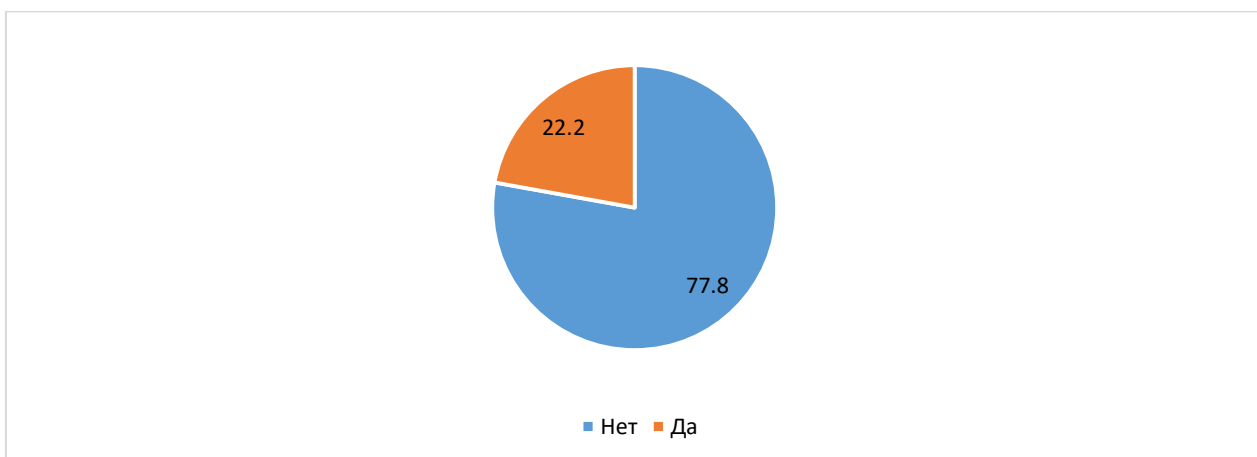
Диаграмма 62. Необоснованное изменение тарифа сотовой связи



В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – г. Шымкент – 47,3%, г. Алматы – 43,9%, Костанайская область – 42,6%.
 «нет» – ЗКО – 62,8%, Жетысуская область – 62,7% и Павлодарская область – 61,8% (62).

Результаты опроса показали, что у 77,8% был выбор интернет и ТВ оператора в их доме проживания, но у 22,2% опрошенных такой возможности не было.

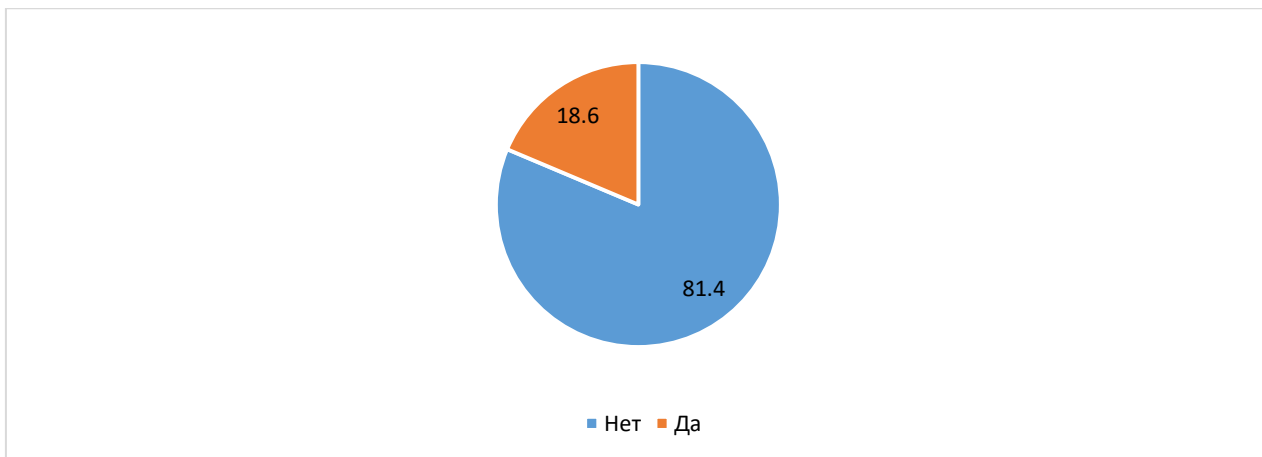
Диаграмма 63. Отсутствие выбора интернет и ТВ оператора в доме проживания



В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Актюбинская область – 25,5%, СКО – 24,9%, Улытауская область – 24,7%.
 «нет» – Павлодарская область – 83,2%, г. Нур-Султан – 8,1%, Алматинская область – 79,2% (63).

81,4% респондентов ответили в анкете, что им не навязывали дополнительные услуги операторы связи, 18,6% опрошенных сталкивались с данной ситуацией в текущем году.

Диаграмма 64. Навязывание дополнительных услуг операторами связи

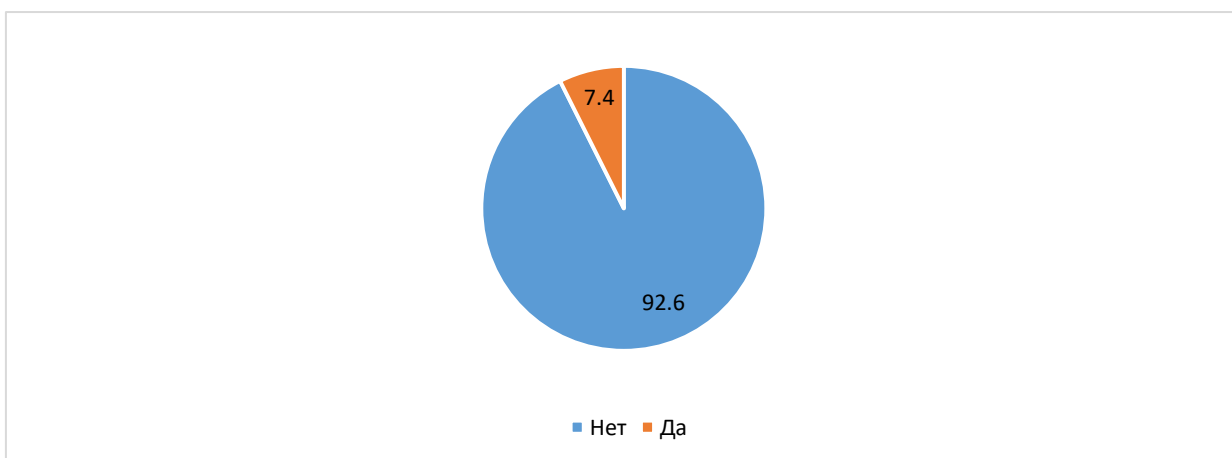


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Актюбинская область 22,4%, г. Алматы – 21,3%, Кызылординская область – 19,9%.

«нет» – Атырауская область – 83,7%, Жетысуская область – 83,6% и СКО – 83% (64).

У 92,6% респондентов не было проблем с потребительскими правами, которые позволяют им расторгнуть договор, 7,4% опрошенных столкнулись с ситуацией, в которой были нарушены их потребительские права, а именно, отсутствие права на расторжение договора.

Диаграмма 65. Не предоставление права потребителю расторгнуть договор

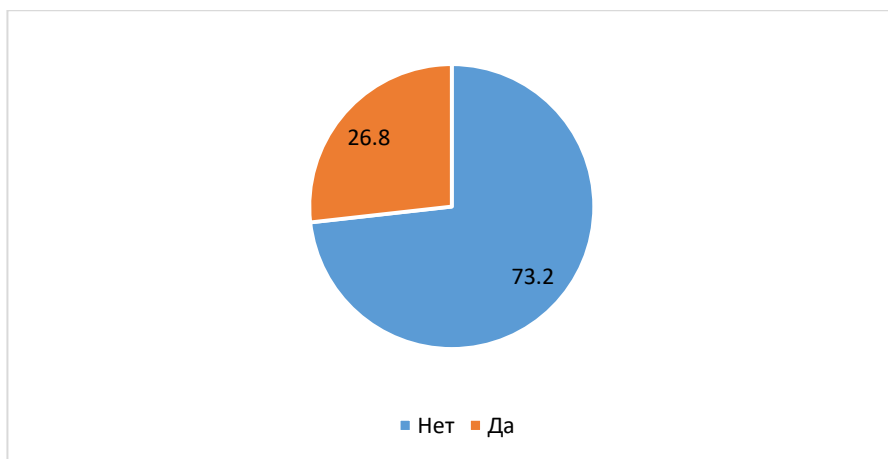


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Акмолинская область – 9,5%, Улытауская область – 9,2%, Мангистауская область – 8,9%.

«нет» – ЗКО – 94,6%, Кызылординская область – 94,5% и ВКО – 93,7%.

У 73,2% респондентов не нарушались их потребительские права, в сфере предоставления связи, но 26,8% опрошенных столкнулись с ситуацией, в которой нарушили их потребительские права, в сфере предоставления связи.

Диаграмма 66. Не нарушались права потребителя в сфере предоставления связи



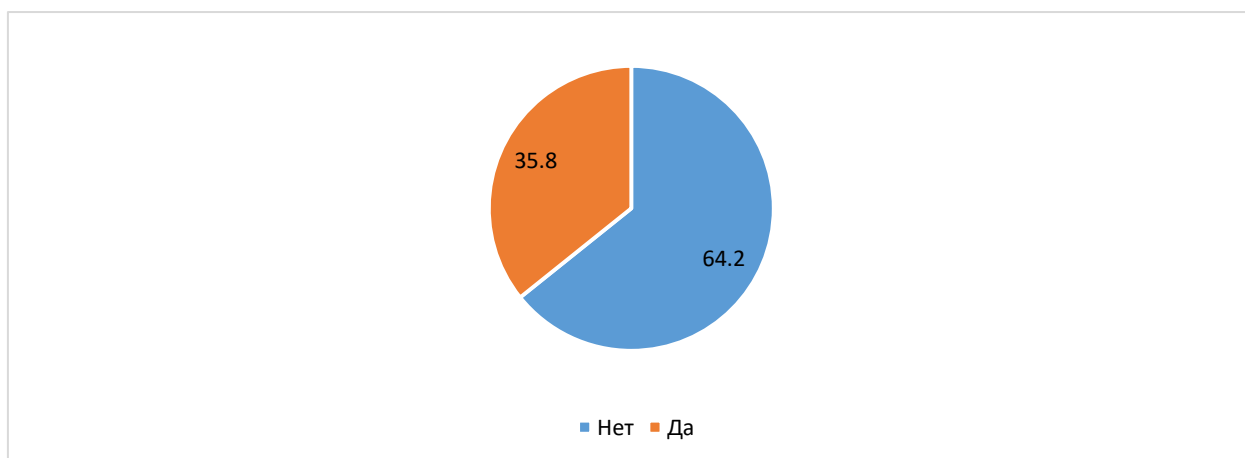
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Атырауская область – 32,4%, Жамбылская область – 30,1% и Жетысуская область – 29,9%.

«нет» – г. Шымкент – 78%, г. Алматы – 67,8%, Костанайская область – 75,9% (66).

Большинство опрошенных респондентов не сталкивались с проблемой несвоевременной и некачественной работы скорой помощи – 64,2%, но более трети опрошенных - 35,8% - с данной проблемой столкнулись.

Диаграмма 67. Несвоевременная и некачественная работа скорой помощи: государственной



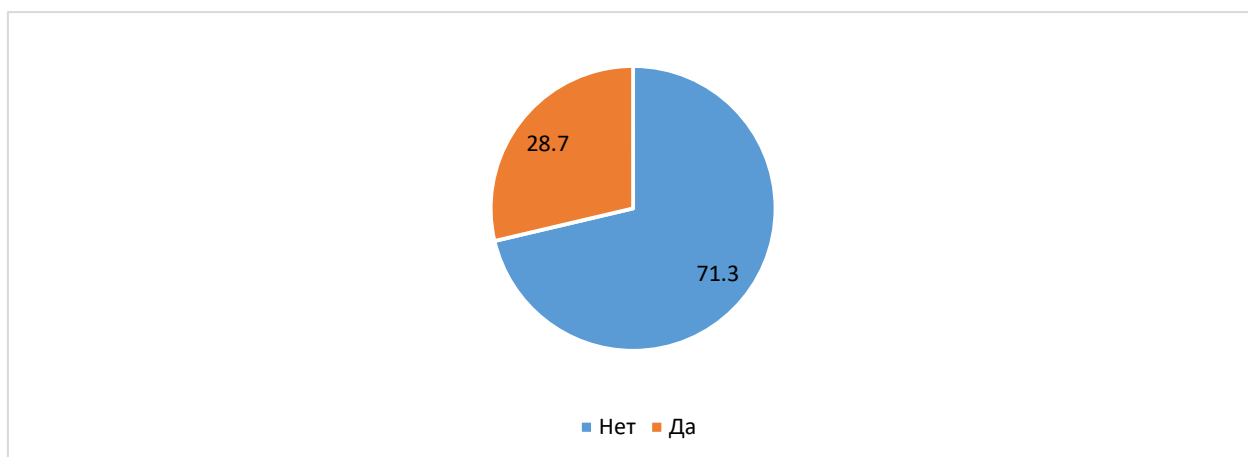
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – СКО -39,1%, Акмолинская область – 38,4%, Улытауская область – 37,9%.

«нет» – Туркестанская область – 68,3%, г. Шымкент – 68%, Жамбылская область – 67% (67).

71,3% респондентов не сталкивались с нарушениями в работе частной скорой помощи, с данной проблемой столкнулись – 28,7% респондентов.

Диаграмма 68. Несвоевременная и некачественная работа скорой помощи: частной

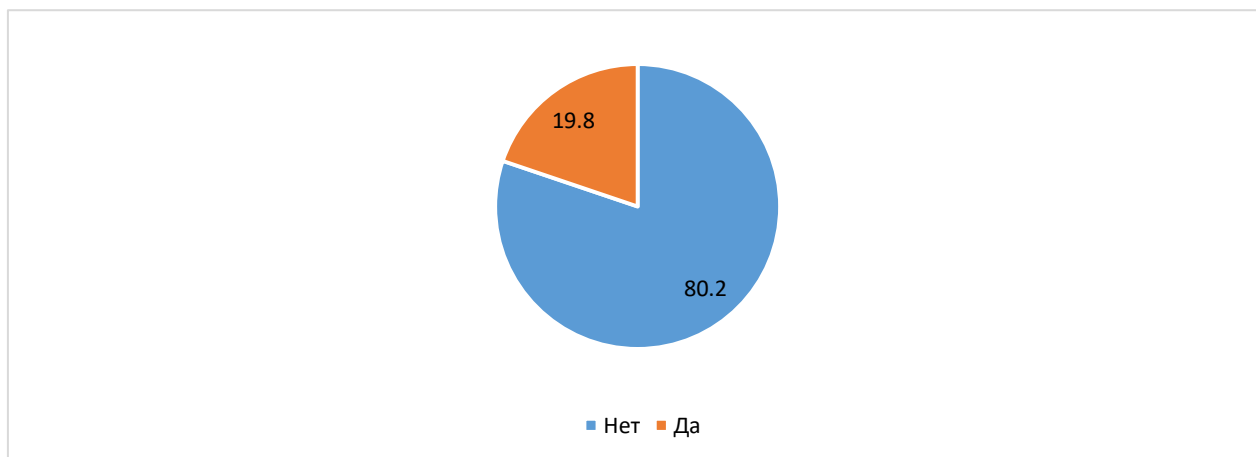


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Улытауская область – 32,7%, Карагандинская область – 31,9%, г. Нур-Султан – 31,8%.

«нет» – г. Шымкент – 75,8%, Атырауская область – 74,2%, Акмолинская область – 72,9% (68).

80,2% респондентов не получали необоснованный отказ в госпитализации, 19,8% сталкивались с данным нарушением с текущем году.

Диаграмма 69. Необоснованный отказ в госпитализации

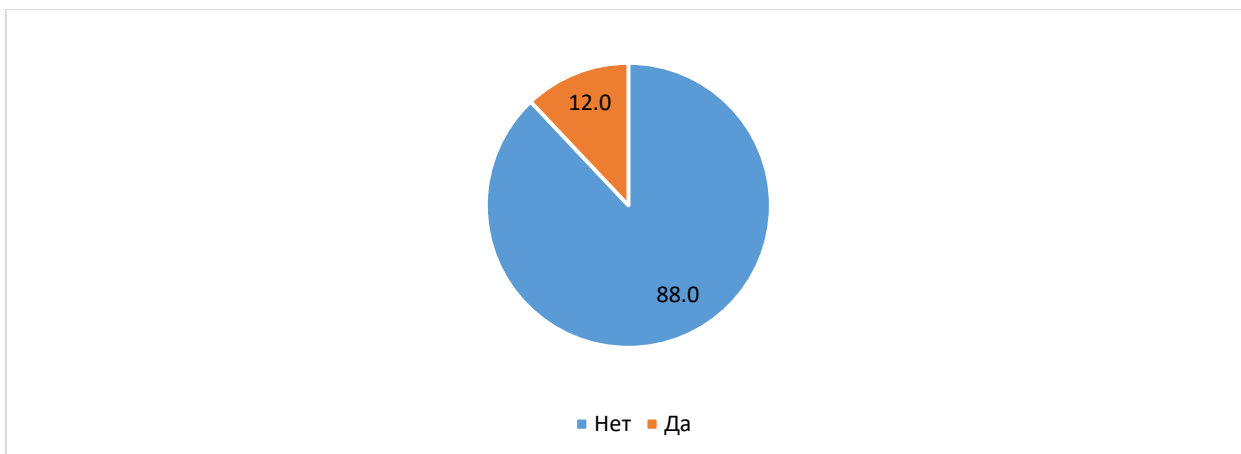


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – г. Шымкент – 22,8%, Костанайская область – 22,1%, Актюбинская область – 21,1%.

«нет» – СКО – 84,3%, Кызылординская область – 81,9%, Мангистауская область – 81,7% (69).

Результаты опроса показали, что 88% опрошенных не замечали несоблюдение санитарных норм в сфере медицинских услуг в государственных учреждениях, но 12% замечали данные нарушения в текущем году.

Диаграмма 70. Несоблюдение санитарных норм: государственного учреждения

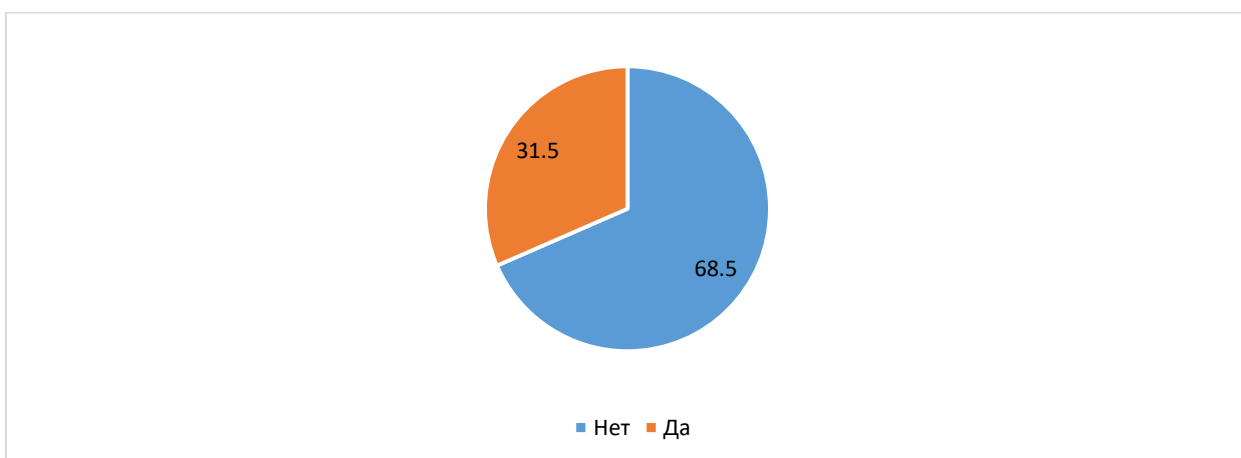


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
 «да» – Атырауская область – 14,3%, Мангистауская область – 14,2%, Жамбылская область – 13,9%.

«нет» – Жетысуская область – 89,8%, Актыбинская область и ВКО – по 89,5% (70).

68,5% респондентов не сталкивались с нарушениями несоблюдения санитарных норм в частных клиниках, но более трети опрошенных - 31,5% - в текущем году, сталкивались с данным нарушением.

Диаграмма 71. Несоблюдение санитарных норм: частной клиники



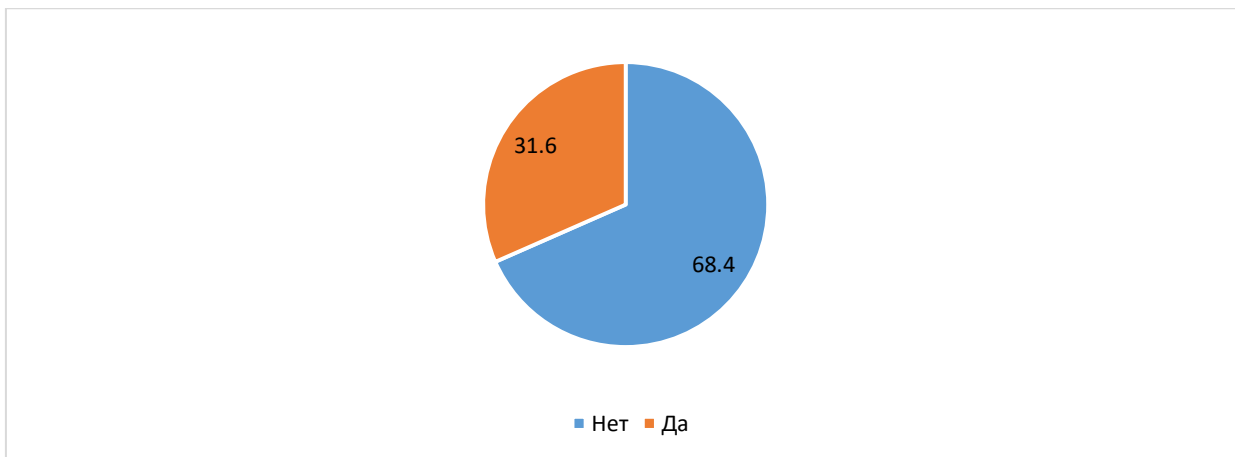
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Абайская область – 34,5%, ВКО – 34,3%, Актыбинская область – 34,2%.

«нет» – Павлодарская и Кызылординская области – по 73,3%, СКО -72,3% (71).

68,4% респондентов отметили, что они не сталкивались с очередями в медицинских учреждениях, 31,6% с данной ситуацией сталкивались в текущем году.

Диаграмма 72. Очереди в медицинских учреждениях



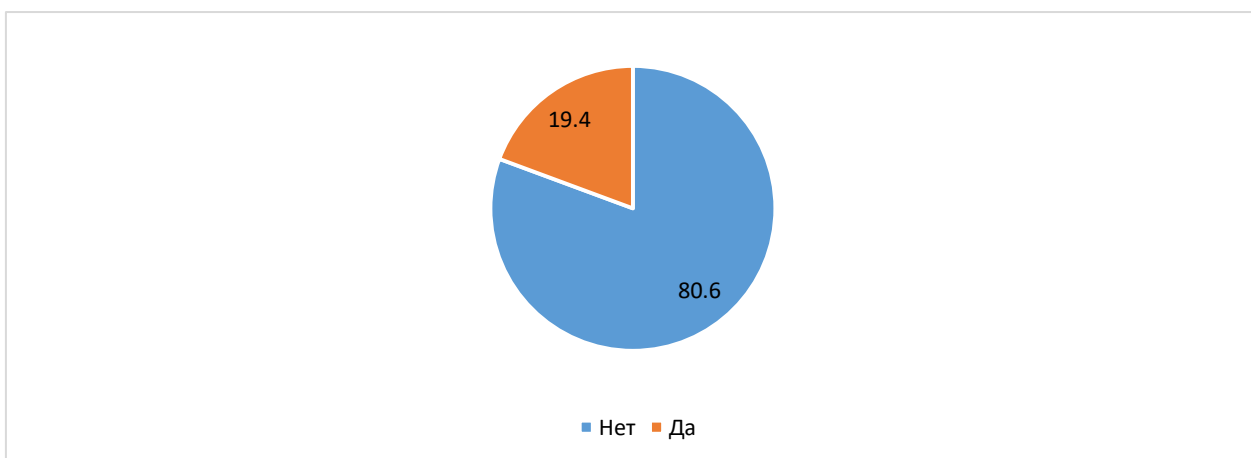
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Актюбинская область – 34,8%, Мангистауская область – 33,4%, Атырауская область – 33,5%.

«нет» – Кызылординская область – 73,3%, СКО – 71,1%, Жетысуская область – 70,5% (72).

80,6% опрошенных не сталкивались с проблемой не предоставления бесплатных лекарственных препаратов в государственных учреждениях, но 19,4% сталкивались с данной проблемой.

Диаграмма 73. Не предоставление бесплатных лекарственных препаратов в государственных учреждениях



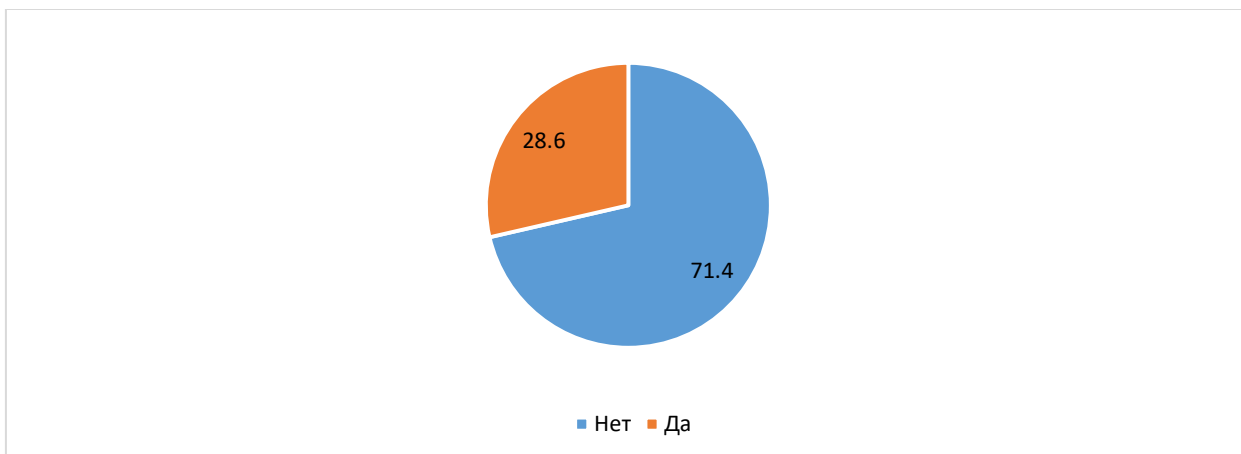
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – г. Нур-Султан – 26,2%, Акмолинская область – 20,8%, Атырауская область – 20,7%.

«нет» – Костанайская область – 84,1%, г. Шымкент – 83,9%, Жетысуская область – 72,9% (73).

Общее распределение мнений показало, что 71,4% респондентов не сталкивались с несоблюдением стандартов медицинских услуг в государственных учреждениях в текущем году. Столкнулись с несоблюдением стандартов медицинских услуг в госучреждениях – 28,6%.

Диаграмма 74. Несоблюдение стандартов медицинских услуг: в государственных учреждениях



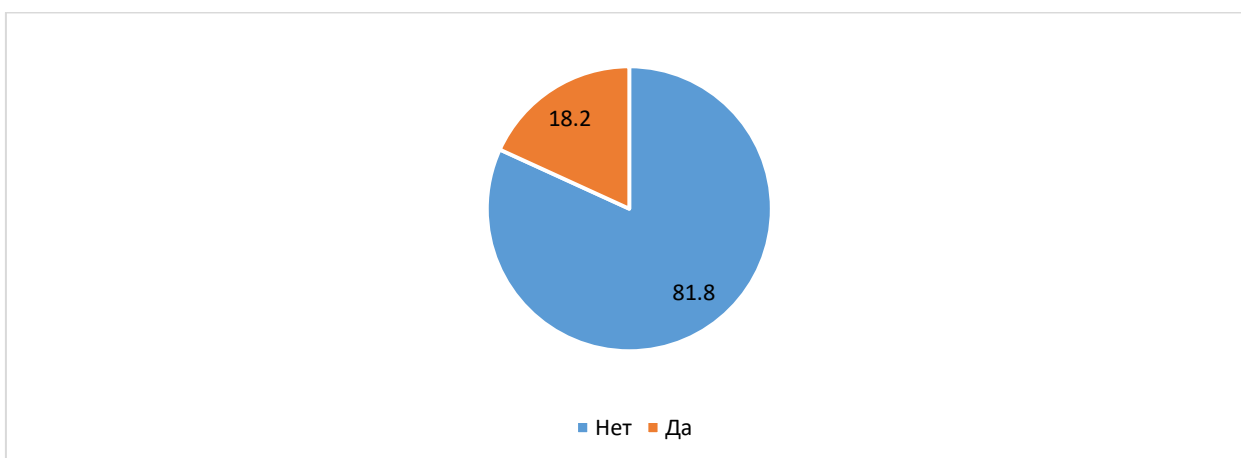
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Кызылординская область – 32,9%, г. Нур-Султан – 30,8%, СКО – 30,6%.

«нет» – ВКО – 73,9%, Абайская и Костанайская области – по 73,3% (74).

Общее распределение мнений показало, что 81,8% респондентов не сталкивались с несоблюдением стандартов медицинских услуг в частных клиниках в текущем году. Столкнулись с несоблюдением стандартов медицинских услуг в частных клиниках – 18,2%.

Диаграмма 75. Несоблюдение стандартов медицинских услуг: в частных клиниках



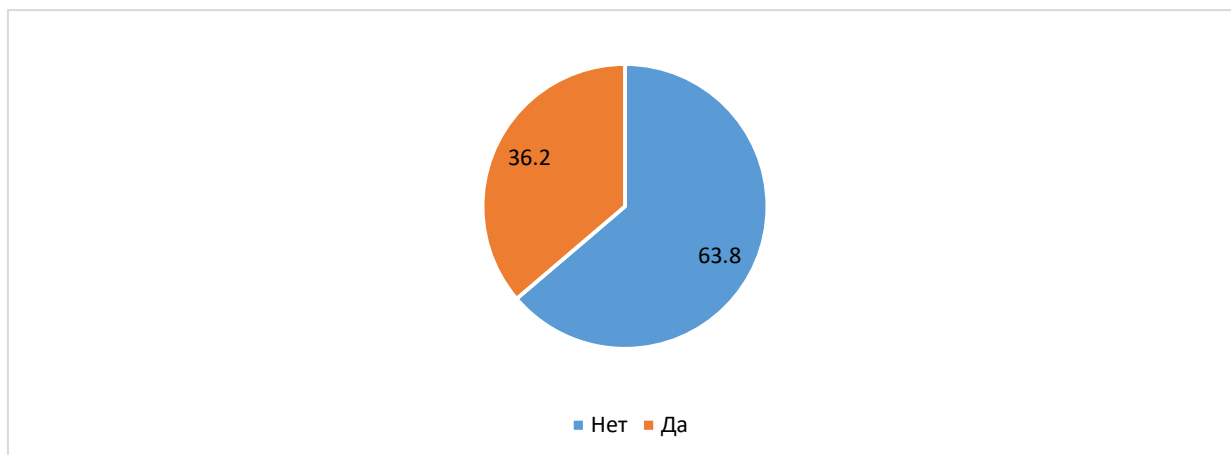
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Кызылординская область – 21,4%, Павлодарская область – 21,6%, СКО – 20,8%.

«нет» – Жетысуская область – 84,3%, Жамбылская область – 83,8%, Ақмолинская область – 83,5% (75).

Большинство респондентов не сталкивались с некорректным отношением со стороны медицинского персонала в государственных учреждениях – 63,8%. С некорректным отношением со стороны медицинского персонала в государственных учреждениях столкнулись 36,2% опрошенных.

Диаграмма 76. Некорректное отношение медицинского персонала: в государственных учреждениях

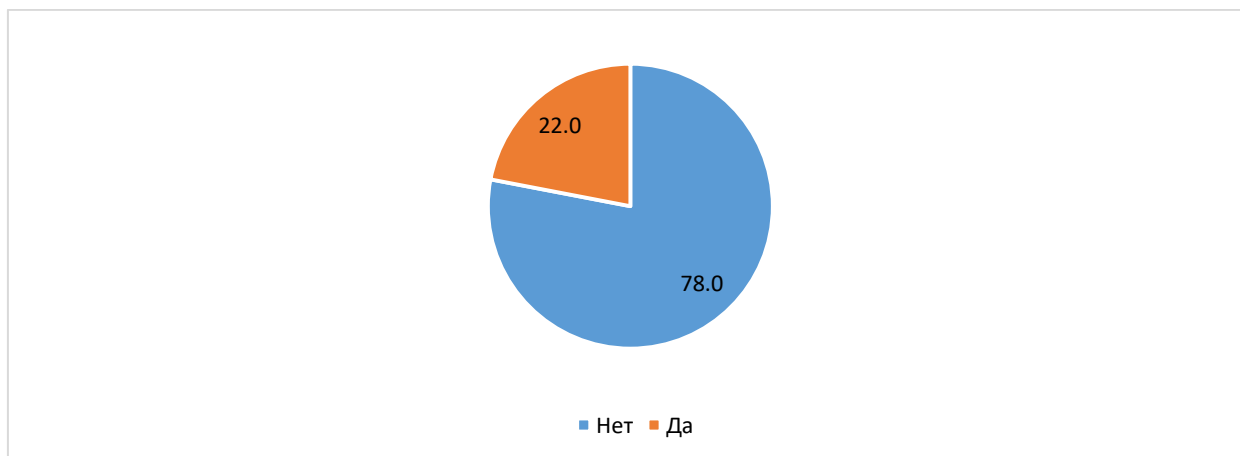


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Жетысуская область – 39,9%, Улытауская область – 38,8%, Туркестанская область – 38,5%.

«нет» – Акмолинская область – 67,3%, г. Нур-Султан – 67,1%, ЗКО – 66,5% (76).

Большинство респондентов не сталкивались с некорректным отношением со стороны медицинского персонала в частных клиниках – 78%. Но с таким поведением со стороны медицинского персонала в частных клиниках столкнулись 22% опрошенных, в текущем году.

Диаграмма 77. Некорректное отношение медицинского персонала: в частных клиниках

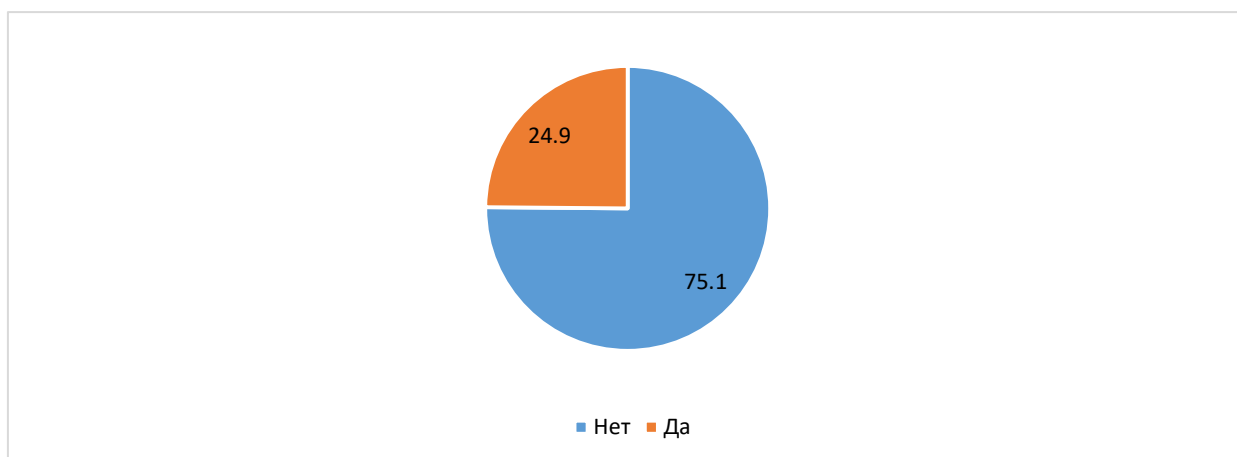


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Жетысуская область и г. Нур-Султан – 23,9%, Алматинская область – 23,8%.

«нет» – Улытауская область – 81,6%, Павлодарская область – 80,7%, Мангистауская область – 79,8% (77).

75,1% опрошенных респондентов не сталкивались с некомпетентностью медицинских работников в государственных учреждениях, но 24,9% респондентов столкнулись с данной ситуацией.

Диаграмма 78. Некомпетентность медицинских работников: в государственных учреждениях

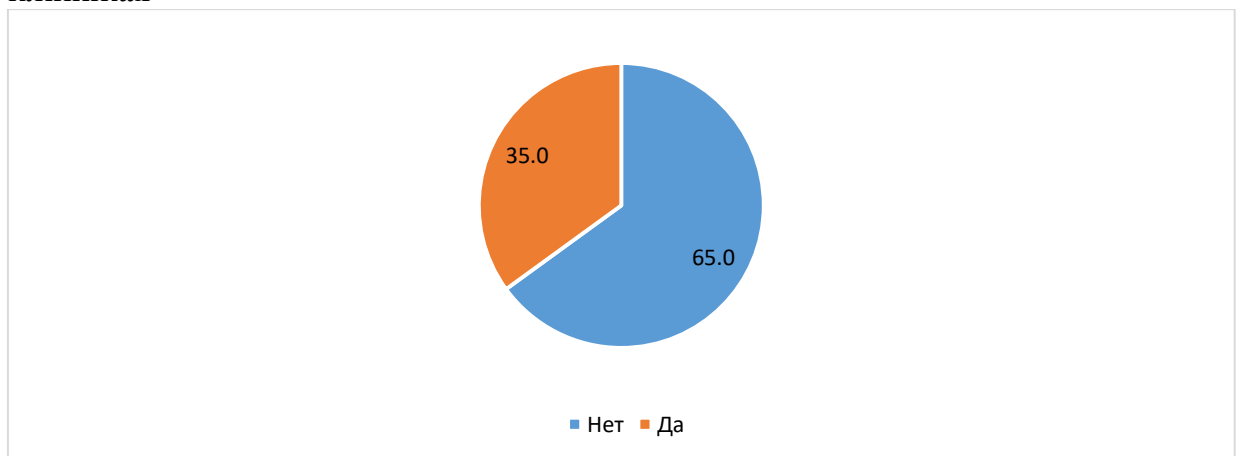


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – г. Шымкент – 27,5%, Атырауская область – 27,3%, Костанайская область – 27,1%.

«нет» – Актыобинская область – 79,5%, Туркестанская область – 77%, СКО – 76,6% (78).

65% опрошенных респондентов не сталкивались с некомпетентностью медицинских работников в частных клиниках, но 35% респондентов столкнулись с данной ситуацией.

Диаграмма 79. Некомпетентность медицинских работников: в частных клиниках

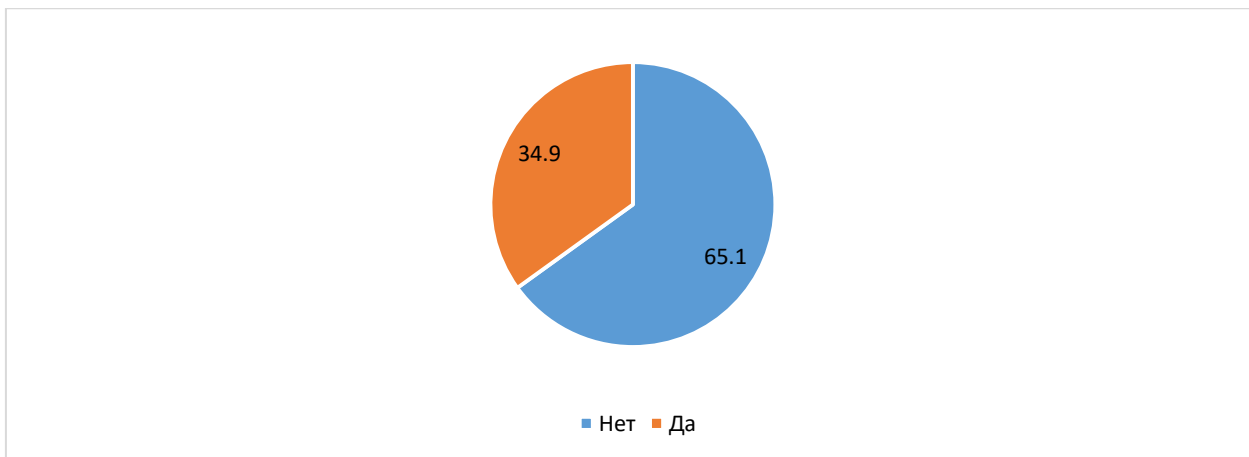


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – Кызылординская область – 37,8%, Абайская область – 37,9%, ВКО – 36,9%.

«нет» – г. Нур-Султан – 68%, Костанайская область – 65,5% Жамбылская область – 66,9% (79).

Результаты опроса показали, что 65,1% респондентов не сталкивались с некачественными лекарствами, но у 34,9% опрошенных данный опыт был.

Диаграмма 80. Некачественные лекарства



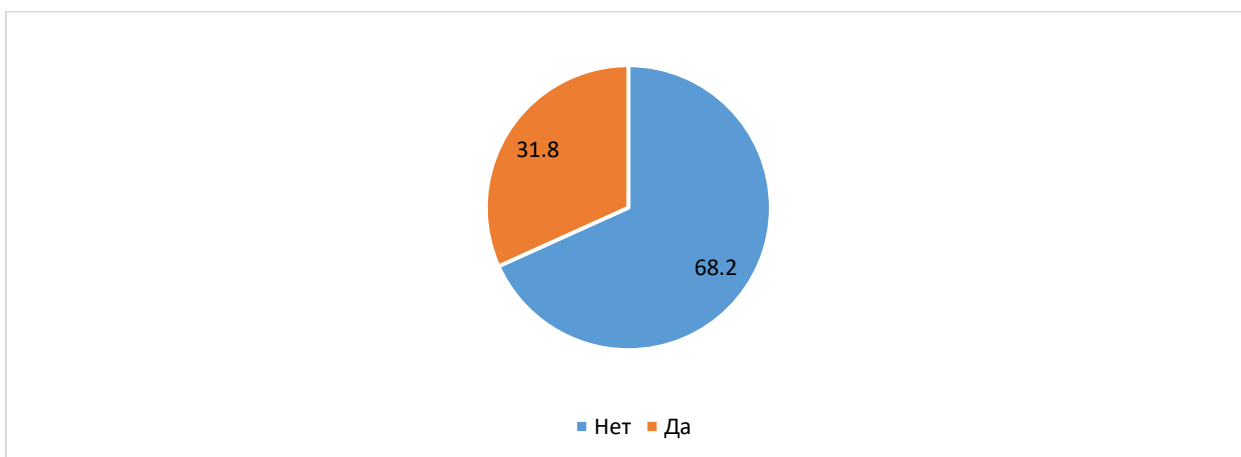
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Алматинская область – 38%, Кызылординская область – 39%, Павлодарская область – 37,4%.

«нет» – Актюбинская область – 68,8%, г. Алматы – 67,4%, Акмолинская область – 67,4% (80).

68,2% респондентов не сталкивались с ситуацией, в которой они не получали фискальный документ, но у 31,8% респондентов данный опыт был.

Диаграмма 81. Непредставление фискального документа



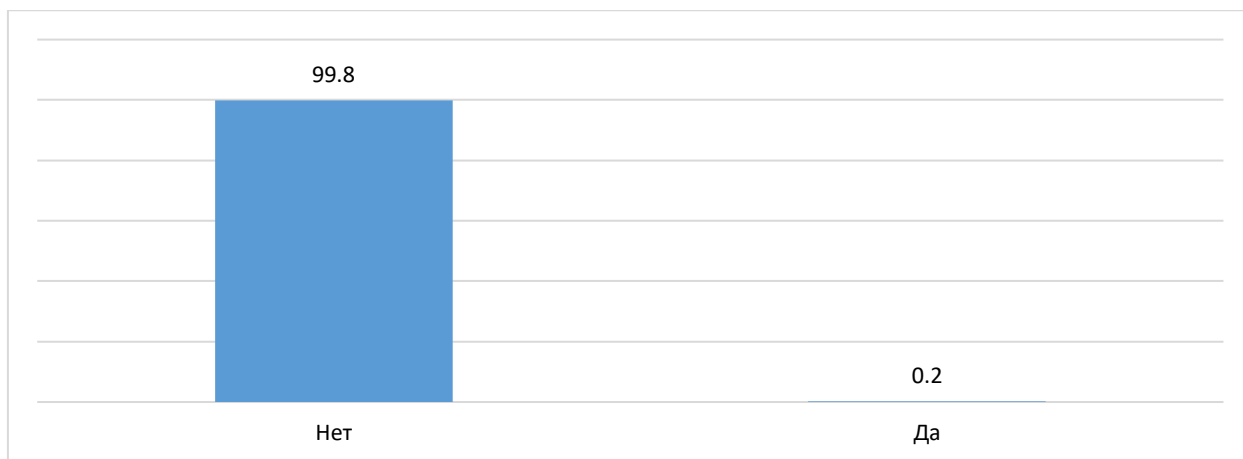
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Павлодарская область – 36,1%, Мангистауская область – 35,5%, Атырауская область – 34,7%.

«нет» – Костанайская область – 71,3%, ВКО – 71%, Абайская область – 70,6% (81).

Почти у всех респондентов не нарушались права потребителя в сфере предоставления медицинских услуг – 99,8%, и лишь 0,2% опрошенных отметили, что их права потребителя в сфере предоставления медицинских услуг были нарушены.

Диаграмма 82. Не нарушались права потребителя в сфере предоставления медицинских услуг



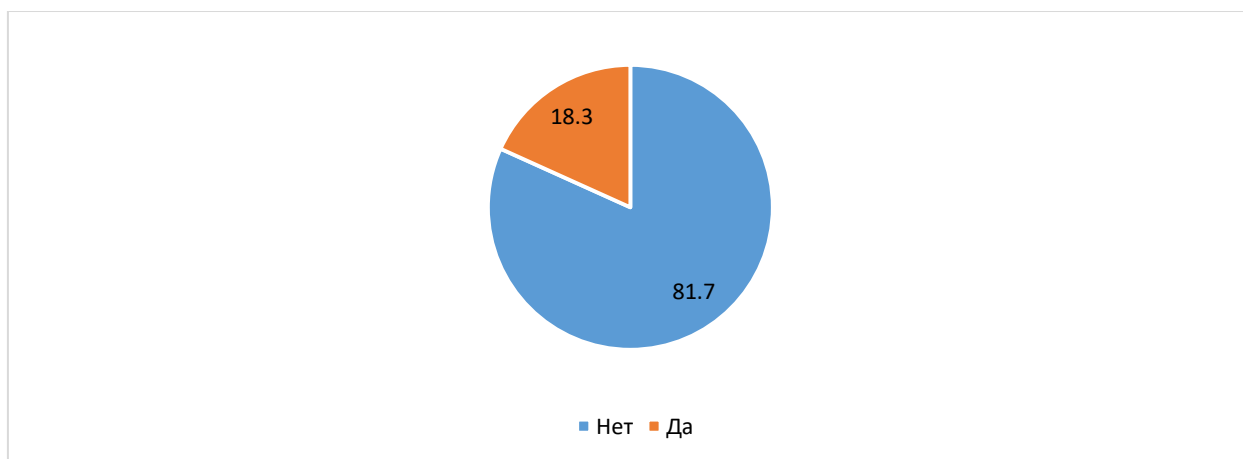
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Улытауская область – 0,5%, г. Нур-Султан, Карагандинская и Туркестанская области – по 0,4%

«нет» – г. Алматы, Алматинская и Атырауская области – по 100% (82).

У 81,7% респондентов не взимали необоснованно комиссии при оказании услуг, а у 18,3% была необоснованно начислена комиссия при оказании услуг.

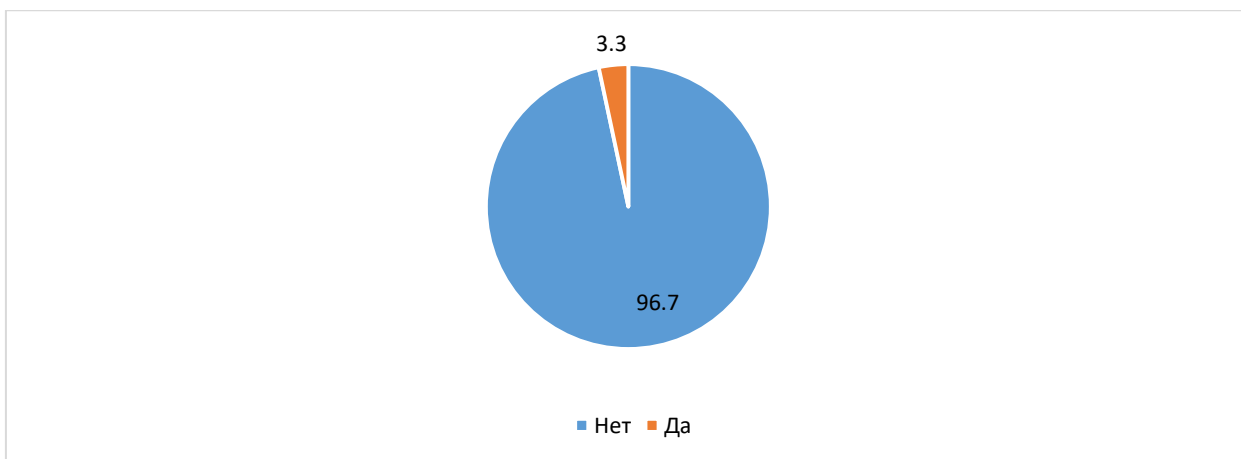
Диаграмма 83. Необоснованное взимание комиссии при оказании услуг



В региональном разрезе, у большинства респондентов, проживающих в Улытауской области – 86,8%, Павлодарской области – 85,3%, СКО – 84,3%, не взимали необоснованно комиссии при оказании услуг, а у жителей Карагандинской области – 22,6%, Акмолинской области – 20,4% и в Костанайской области – 20,3%, была обратная ситуация (83).

96,7% опрошенных респондентов не были в ситуации, в которой не выполнялись условия договора при получении кредита, но у 3,3% данный опыт был.

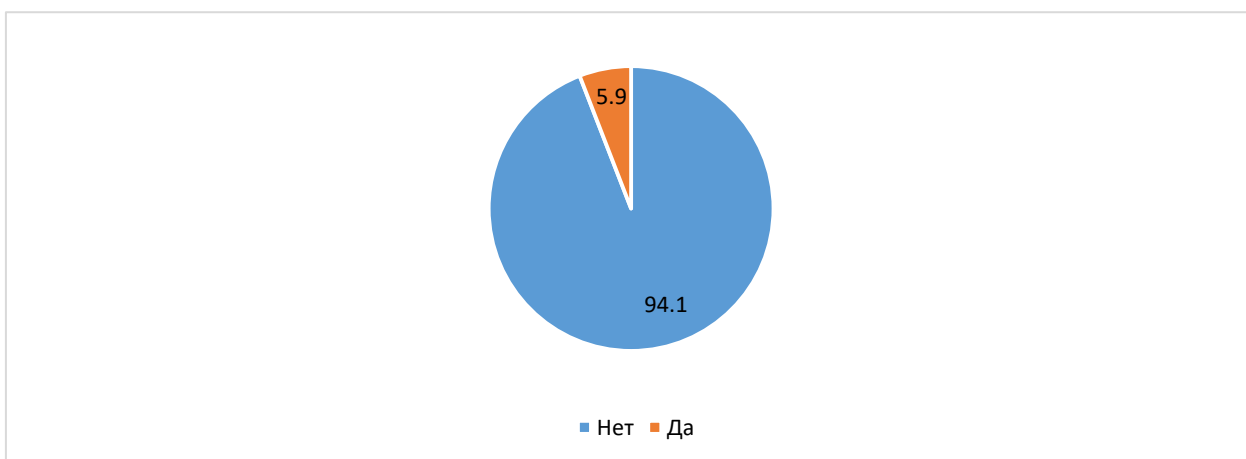
Диаграмма 84. Невыполнение условий договора при получении кредита



Большая часть респондентов, проживающая в Туркестанской области – 97,5%, Абайской, Карагандинской областях и ВКО – по 97,3% не была в ситуации, в которой не выполнялись условия договора при получении кредита (84).

С неправильным переводом денежных средств сталкивались 5,9% из всех опрошенных, остальные 94,1% опрошенных указали в анкете, что в данной ситуации не были.

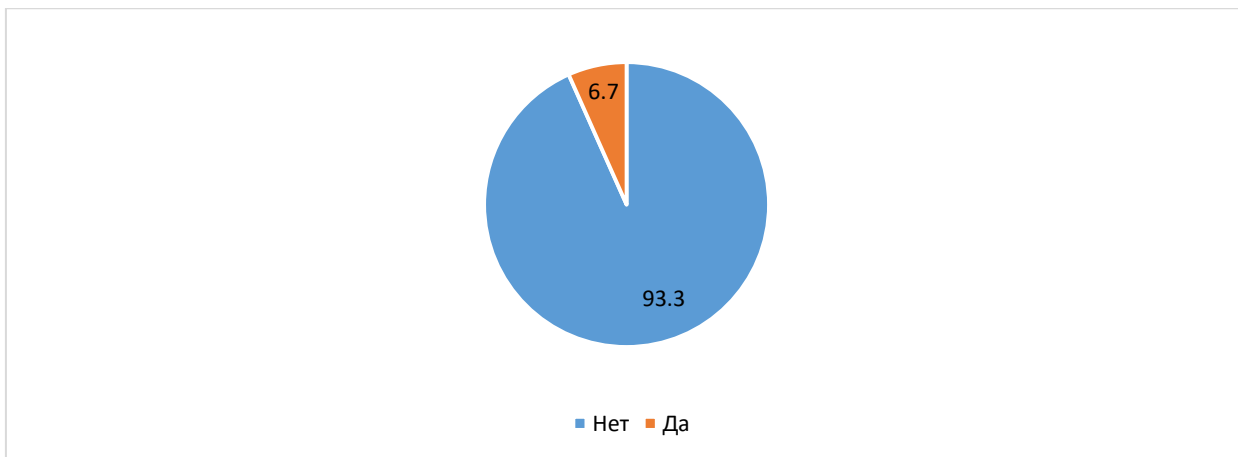
Диаграмма 85. Неправильный перевод денежных средств



С неправильным переводом денежных средств, в текущем году, чаще сталкивались опрошенные жители Атырауской области – 8,5%, г. Шымкент – 7,3%, Жамбылской области – 7,2% (85).

93,3% респондентов ответили, что им не навязывали дополнительные финансовые продукты или услуги при получении кредита, а 6,7% опрошенных навязывали дополнительные финансовые продукты или услуги при получении кредита.

Диаграмма 86. Навязывание дополнительных финансовых продуктов или услуг при получении кредита



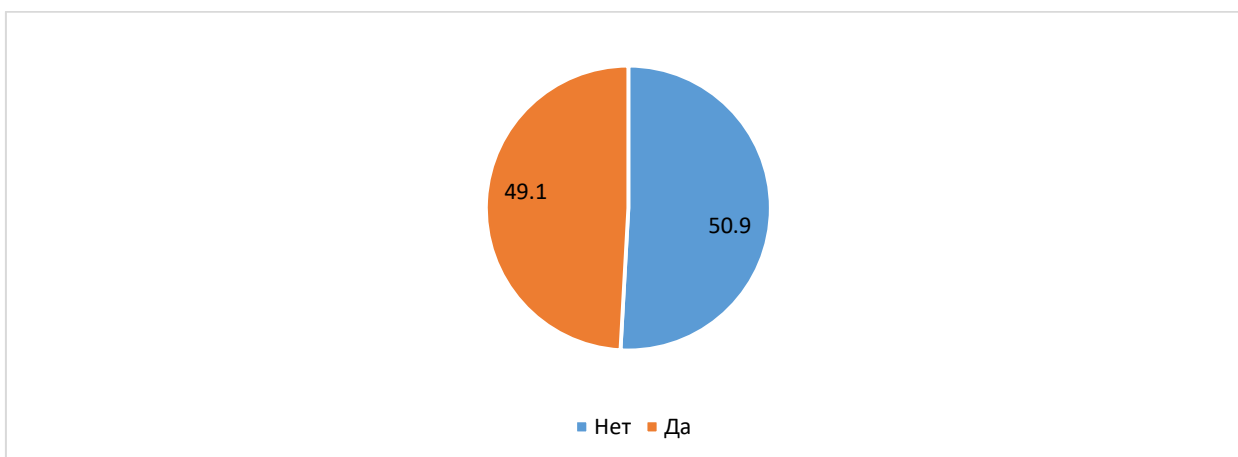
На вопрос: «Какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления финансовых услуг? (навязывание дополнительных финансовых продуктов или услуг при получении кредита)», респонденты ответили:

«да» – Атырауская область – 9,5%, Мангистауская область – 8%, Туркестанская область – 7,7%.

«нет» – Абайская область – 95,5%, Улытауская область – 94,9% и СКО – 94,3% (86).

Результаты опроса показали, что у 50,9% опрошенных не нарушались права потребителя в сфере предоставления финансовых услуг, но у 49,1% нарушались права потребителя в сфере предоставления финансовых услуг.

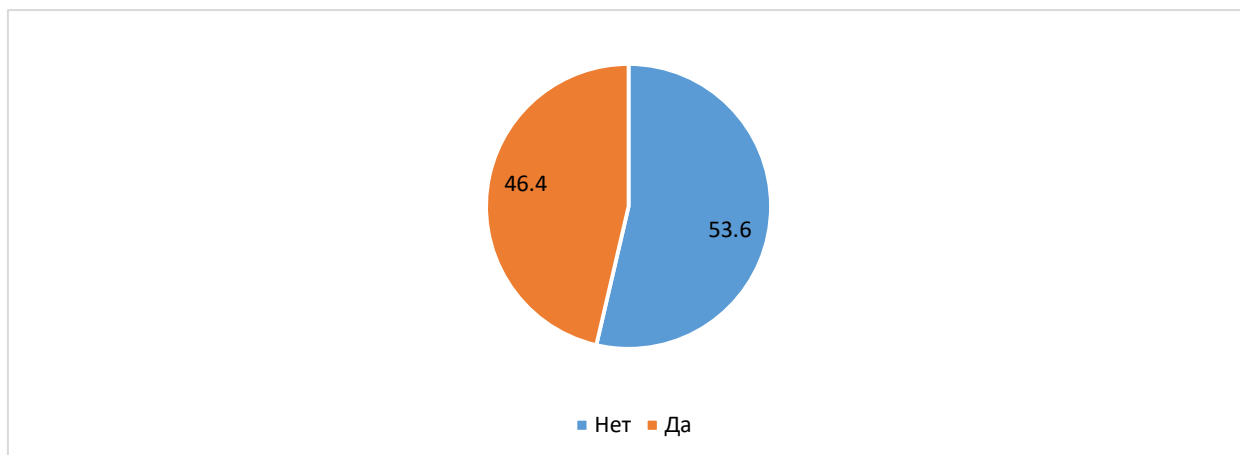
Диаграмма 87. Не нарушались права потребителя в сфере предоставления финансовых услуг



У половины опрошенных, проживающих в г. Алматы, ВКО и СКО – по 51,3% нарушались права потребителя в сфере предоставления финансовых услуг (87).

53,6% опрошенных ответили, что им не предоставляли некачественные образовательные услуги в государственных учреждениях, но 46,4% указали, что им предоставляли некачественные образовательные услуги.

Диаграмма 88. Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях: государственных



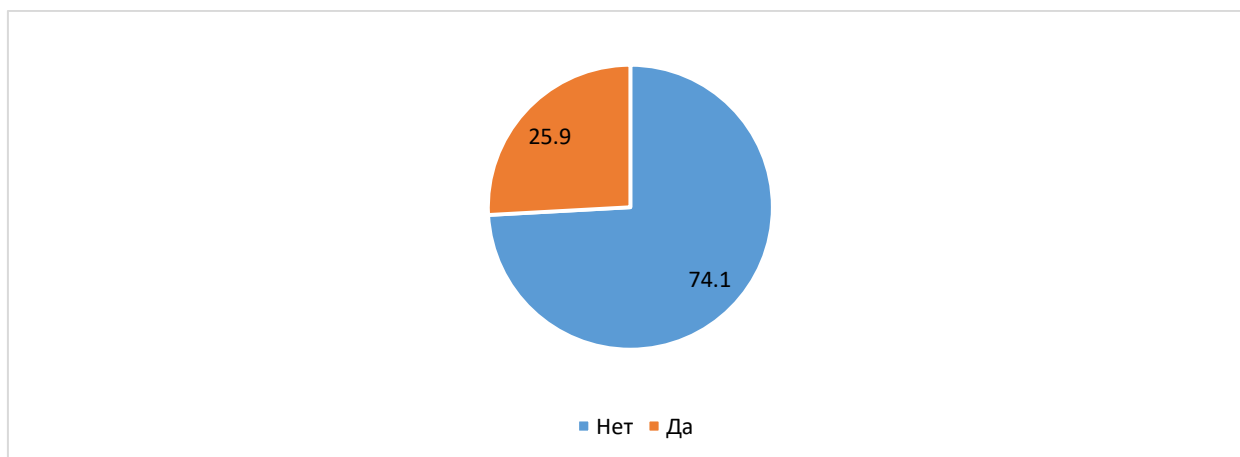
На вопрос «Какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления образовательных услуг? (Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях: государственных)», респонденты отметили:

«да» – Мангистауская область – 50,1%, Жетысуская область – 49%, Туркестанская область – 48,2%.

«нет» – Атырауская область – 57,6%, г. Алматы – 56,1%, Павлодарская область и г. Шымкент – по 55,6% (88).

74,1% опрошенных указали, что им не предоставляли некачественные образовательные услуги в частных учреждениях, но 25,9% считают, что им предоставляли некачественные образовательные услуги в частных учреждениях.

Диаграмма 89. Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях: частных



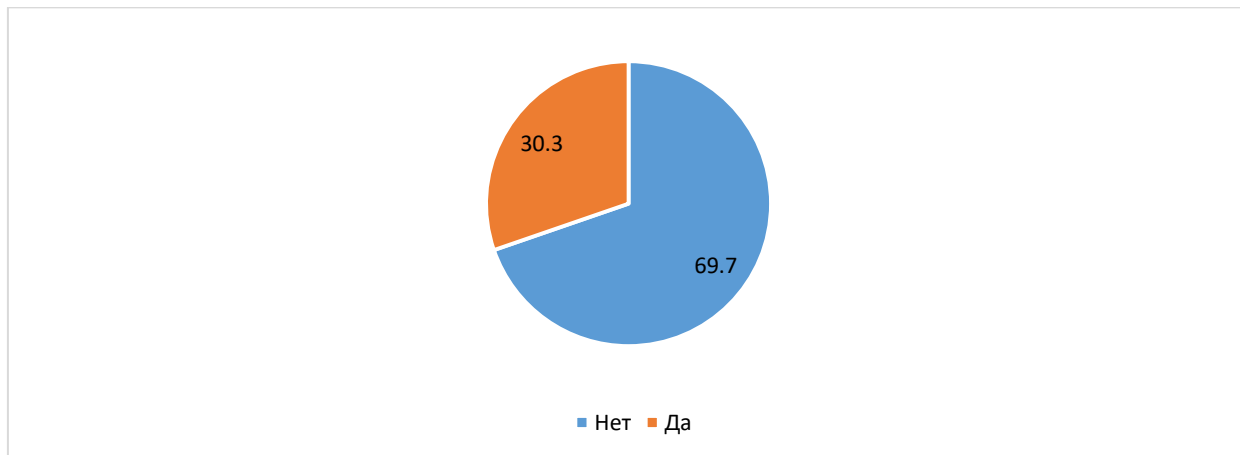
На вопрос «Какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления образовательных услуг? (Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях: частных)», респонденты отметили:

«да» – Мангистауская область – 29,1%, Жамбылская область – 27,2% и Улытауская область – 27,1%.

«нет» – Карагандинская область – 77,6%, г. Алматы – 76,6% и Туркестанская область – 76,4% (89).

Большинство респондентов не сталкивались с нарушение обязанностей и норм педагогической этики в государственных учреждениях – 69,7%, но 30,3% ответили, что у них был такой опыт.

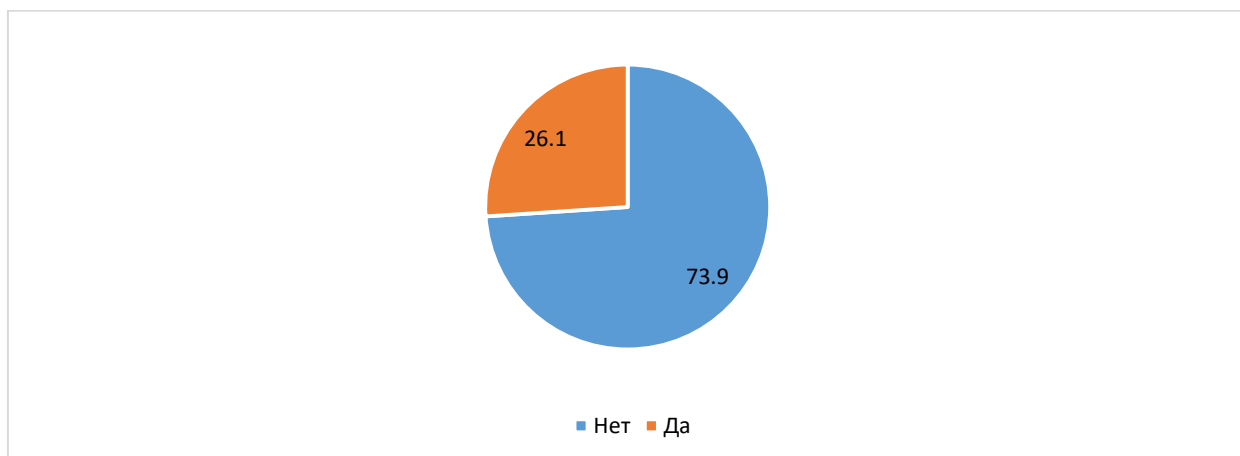
Диаграмма 90. Нарушение обязанностей и норм педагогической этики в учреждениях: государственных



Часть опрошенных, проживающих в г. Шымкент – 35,4%, в Атырауской области – 35,7%, в Карагандинской области – 33,1%, отметила, что сталкивалась с нарушением обязанностей и норм педагогической этики в государственных учреждениях. Большинство опрошенных, проживающих в Кызылординской области – 75,4%, Жетысуской области – 73,6%, и в г. Нур-Султан – 72,8%, отметили, что с данным нарушением не сталкивались (90).

Большинство респондентов указали в анкете, что не сталкивались с нарушение обязанностей и норм педагогической этики в частных учреждениях – 73,9%, но 26,1% - сталкивались.

Диаграмма 91. Нарушение обязанностей и норм педагогической этики в учреждениях: частных

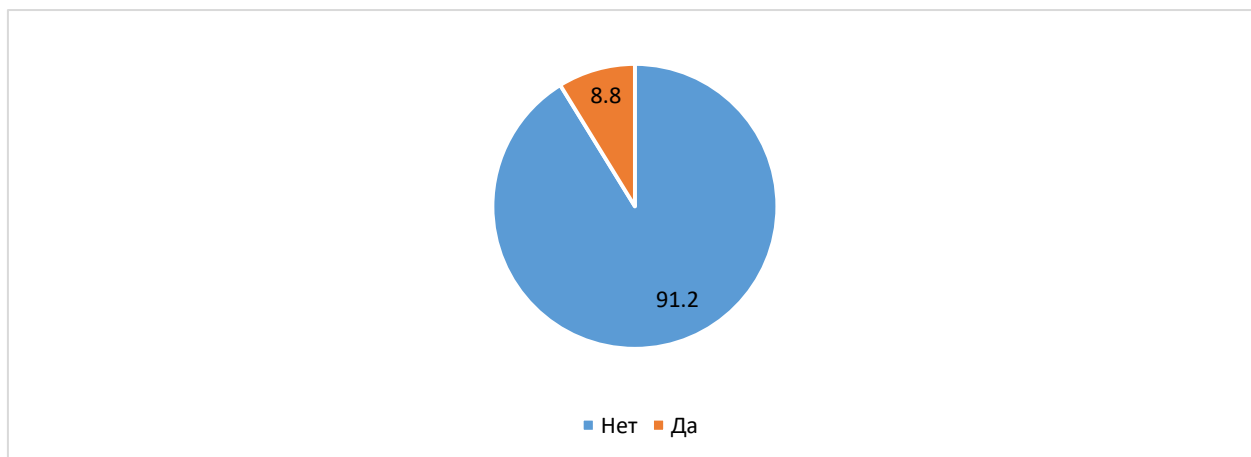


Часть опрошенных, проживающая в Улытауской области – 30%, Мангистауской области – 29,7% и в Костанайской области – 28,5%, отметила, что сталкивалась с

нарушением обязанностей и норм педагогической этики в частных учреждениях. Большинство опрошенных, проживающих в Кызылординской области – 80,1%, Жамбылской области – 76% и в Атырауской области – 75,4%, отметили, что с данным нарушением не сталкивались (91).

Лишь у 8,8% из всех опрошенных респондентов был опыт, связанный с некомпетентность преподавателей в государственных учреждениях и большинство респондентов ответили, что с таким явлением они не встречались – 91,2%.

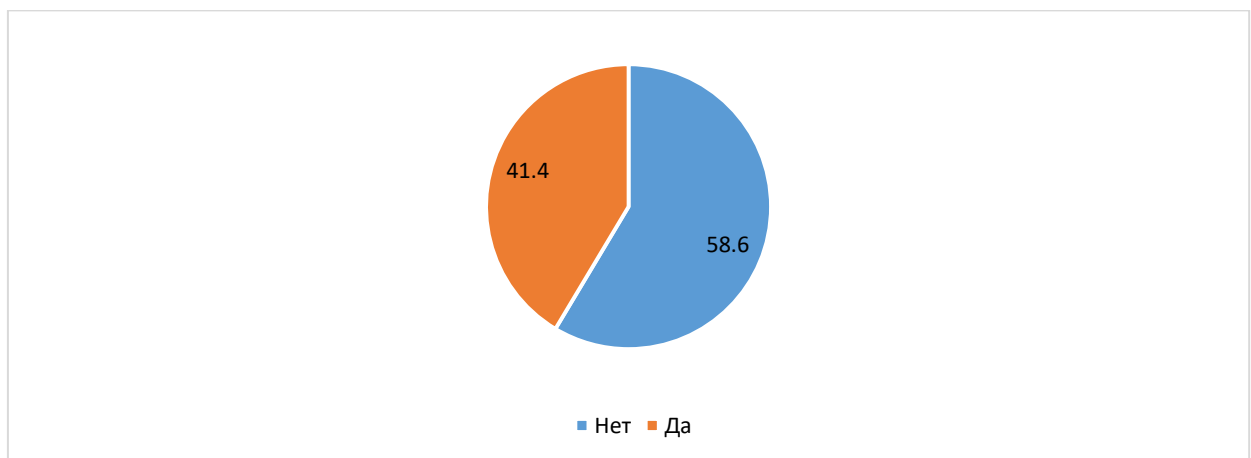
Диаграмма 92. Некомпетентность преподавателей в учреждениях: государственных



Респонденты, проживающие в Костанайской области – 10,2%, Жамбылской, Атырауской областях и ВКО – по 9,9%, отметили, что у них был опыт с некомпетентность преподавателей в государственных учреждениях. (92).

В частных учреждениях с некомпетентность преподавателей сталкиваются чаще, чем в государственных, у 41,4% из всех опрошенных респондентов был опыт с некомпетентность преподавателей в частных учреждениях, но у 58,6% такого опыта не было.

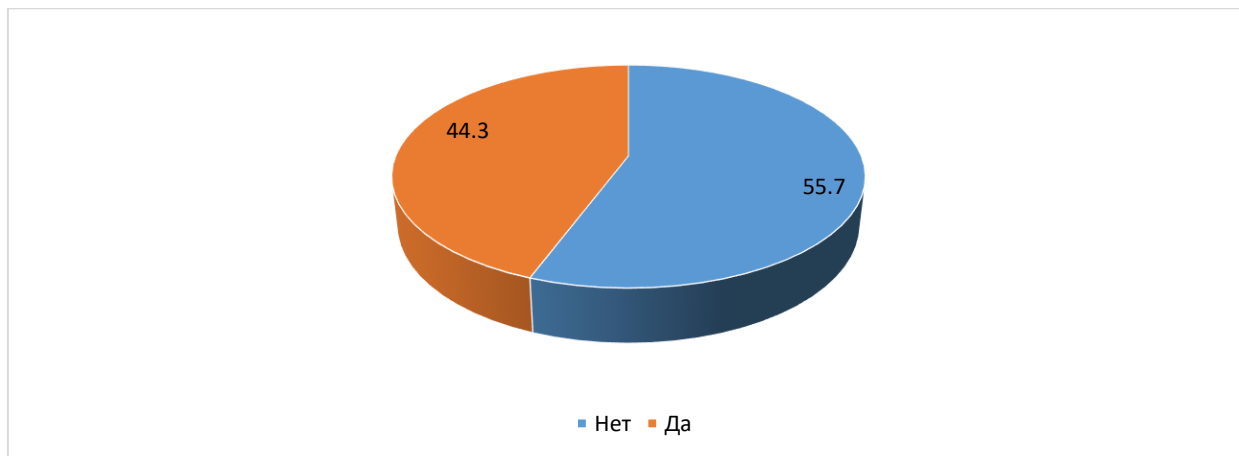
Диаграмма 93. Некомпетентность преподавателей в учреждениях: частных



Респонденты, проживающие в г. Шымкент – 47,5%, г. Алматы – 46,4% и Абайской области – 45,5%, отметили, что у них был опыт, связанный с некомпетентность преподавателей в частных учреждениях (93).

55,7% респондентов ответили, что в сфере образовательных услуг они не сталкивались с изношенностью и неэффективностью учебно-технического оборудования и средств обучения, но у 44,3% данный опыт был.

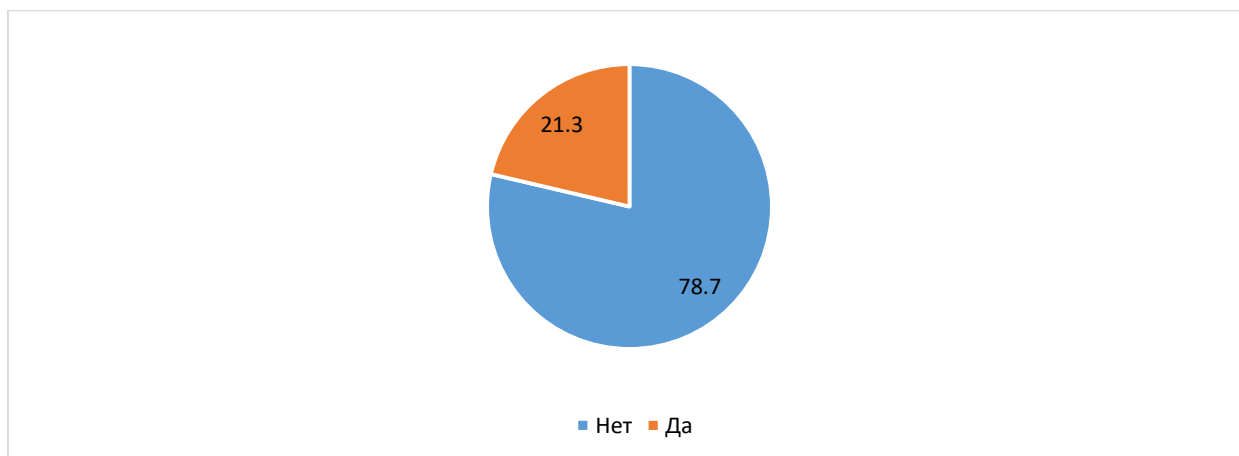
Диаграмма 94. Изношенность и неэффективность учебно-технического оборудования и средств обучения



Почти половина респондентов, проживающая в Жетысуской области – 47,7%, Кызылординской области – 47,6%, Абайской области – 46,8%, сталкивалась с изношенностью и неэффективностью учебно-технического оборудования и средств обучения (94).

21,3% респондентов указали в анкете, что столкнулись с отсутствием ремонта в помещениях, предназначенных для образовательных услуг.

Диаграмма 95. Отсутствие ремонта в помещениях



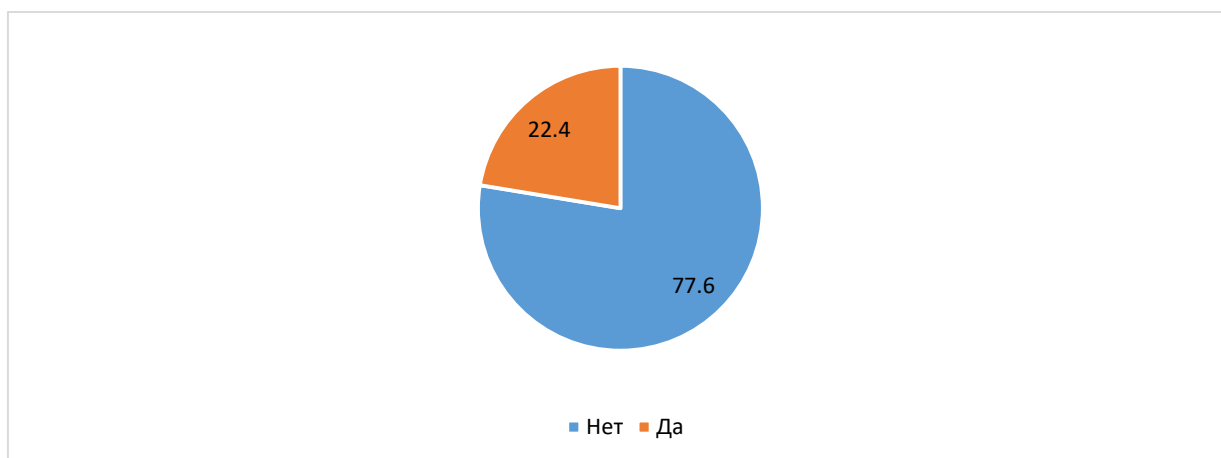
На вопрос «Какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления образовательных услуг? (Отсутствие ремонта в помещениях)», респонденты дали следующие ответы:

«да» – г. Шымкент – 26,9%, г. Алматы – 25,3%, Карагандинская область – 24,7%.

«нет» – Улытауская область – 82,3%, Кызылординская область – 81,9%, Костанайская область – 81,7% (95).

Результаты опроса показали, что 22,4% респондентов столкнулись с несоблюдением санитарных норм в помещениях, предназначенных для образовательных услуг.

Диаграмма 96. Несоблюдение санитарных норм

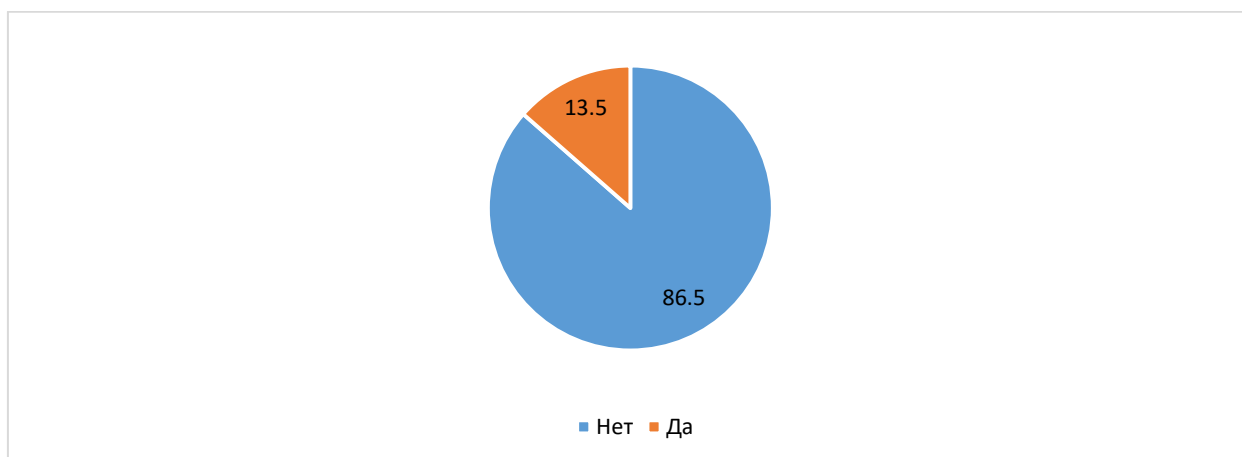


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:
«да» – г. Шымкент – 27,1%, Карагандинская область – 26,1%, Абайская область – 25,2%.

«нет» – Кызылординская область – 85%, Павлодарская область – 80,5%, г. Нур-Султан – 80,1% (96).

Из всех опрошенных респондентов у 13,5% нарушались права потребителя в сфере предоставления образовательных услуг. У 86,5% опрошенных такого опыта не было.

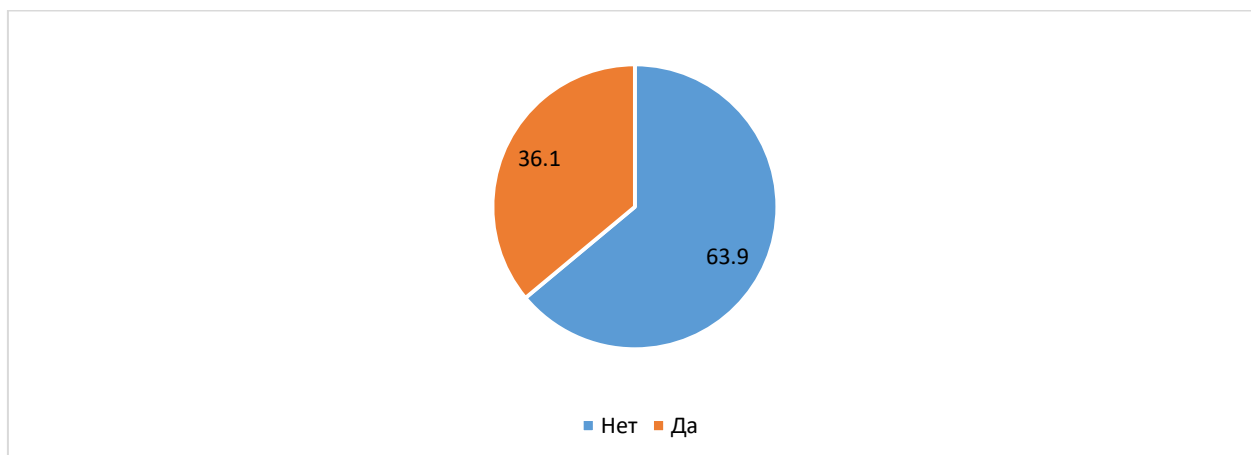
Диаграмма 97. Не нарушались права потребителя в сфере предоставления образовательных услуг



Небольшая часть опрошенных респондентов, проживающая в Кызылординской области – 17,9%, г. Нур-Султан – 16% и ЗКО – 15,5%, отметила, что нарушались их права, как потребителя, в сфере предоставления образовательных услуг (97).

В сфере общественного питания, 36,1% опрошенных столкнулся с несоблюдением санитарных требований, но большинство – 63,9% не встречались с такими нарушениями.

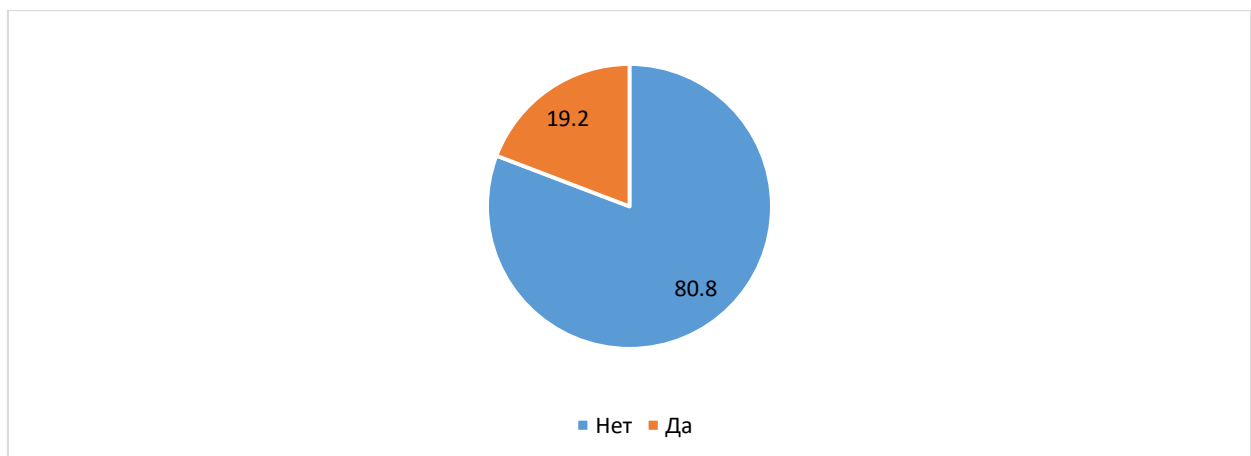
Диаграмма 98. Несоблюдение санитарных требований



Треть респондентов, проживающая в г. Алматы – 39,3%, в ЗКО -38,2%, в Улытауской области – 37,9%, в сфере общественного питания, столкнулась с несоблюдением санитарных требований (98).

Нарушение, в виде, отсутствия информации о продукте, было выявлено 19,2% респондентов, тогда как такого не указали в своих анкетах 80,8% опрошенных.

Диаграмма 99. Отсутствие информации о продукте



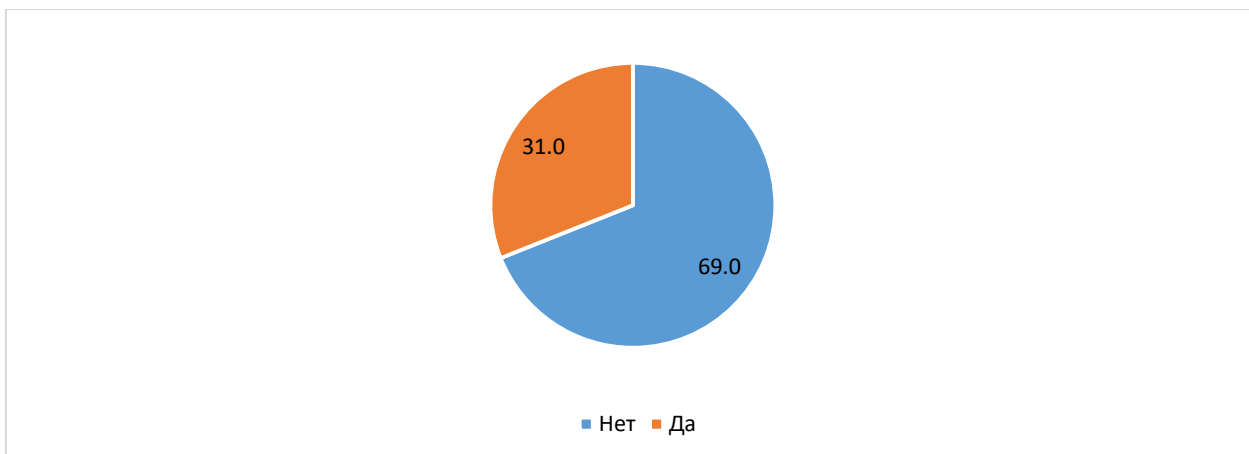
На вопрос «Какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере общественного питания? (отсутствие информации о продукте)», респонденты отметили следующие варианты ответа:

«да» – Жамбылская область – 22,9%, ЗКО – 22,3%, Туркестанская область и ВКО – 20,1%.

«нет» – Карагандинская область – 84,2%, г. Нур-Султан – 83,2% и Жетысуская область – 82,9% (99).

69% респондентов указали, что они не встречались с несоблюдением сроков годности и хранения продуктов потребления. Но почти треть респондентов (31%) столкнулась с несоблюдением сроков годности и нормами хранения продуктов в сфере общественного питания.

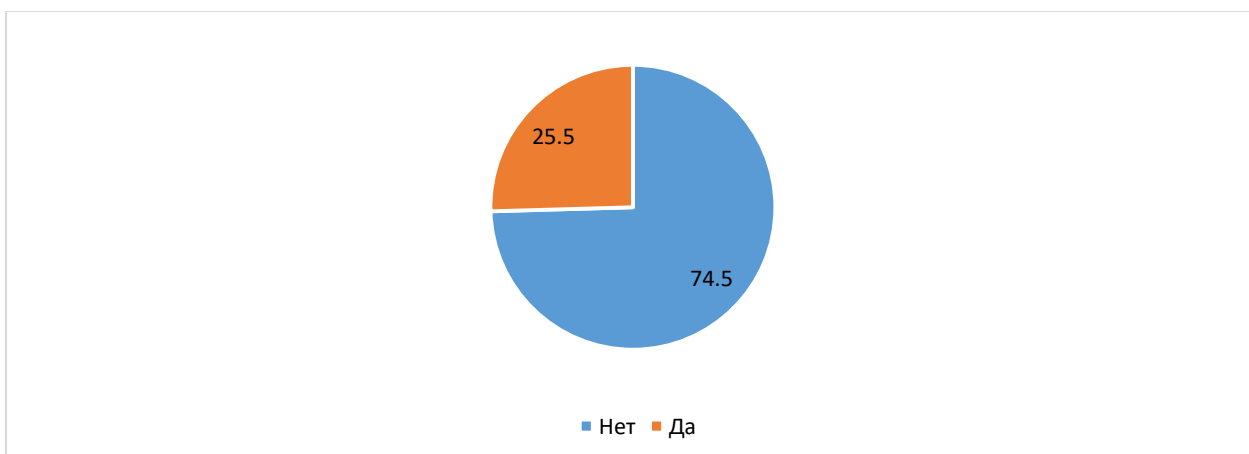
Диаграмма 100. Несоблюдение сроков годности, хранения



Почти треть респондентов, проживающая в г. Алматы – 34,7%, в Атырауской области и в ВКО – по 33,3%, столкнулась с несоблюдением сроков годности и нормами хранения продуктов в сфере общественного питания (100).

Как указало большая часть опрошенных – 74,5% - они не встречали в текущем году некачественное обслуживание. Но ¼ часть респондентов (25,5%) сталкивалась с некачественным обслуживанием в сфере общественного питания.

Диаграмма 101. Некачественное обслуживание

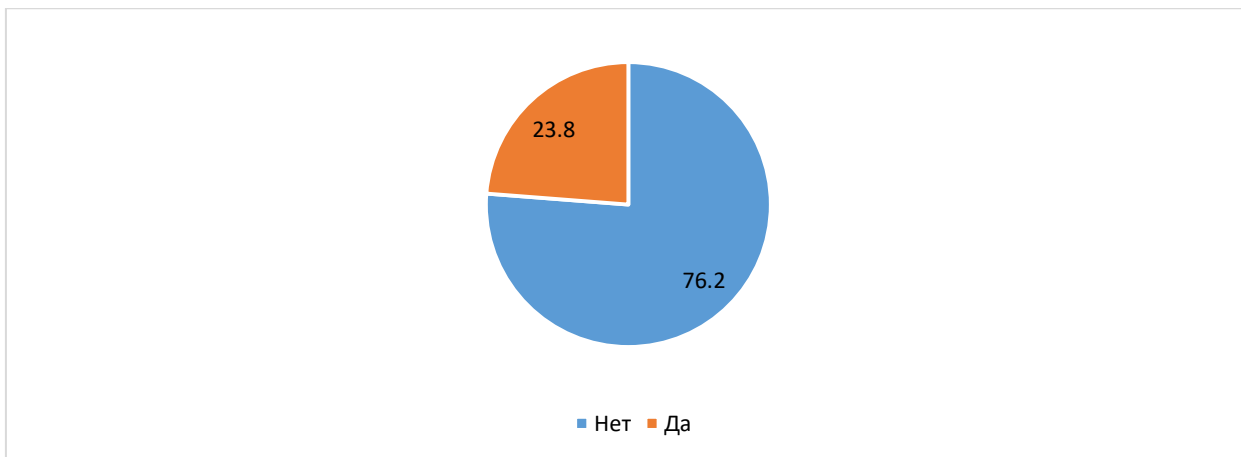


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

¼ часть респондентов, проживающая в г. Алматы – 29,9%, в Кызылординской области – 27,9% и в ВКО – 27,8%, сталкивалась с некачественным обслуживанием в сфере общественного питания (101).

Большинству участников опроса – 76,2% выдавали фискальные чеки при совершении покупки, но 23,8% респондентам не предоставили фискальные чеки в сфере общественного питания.

Диаграмма 102. Непредставление фискального чека



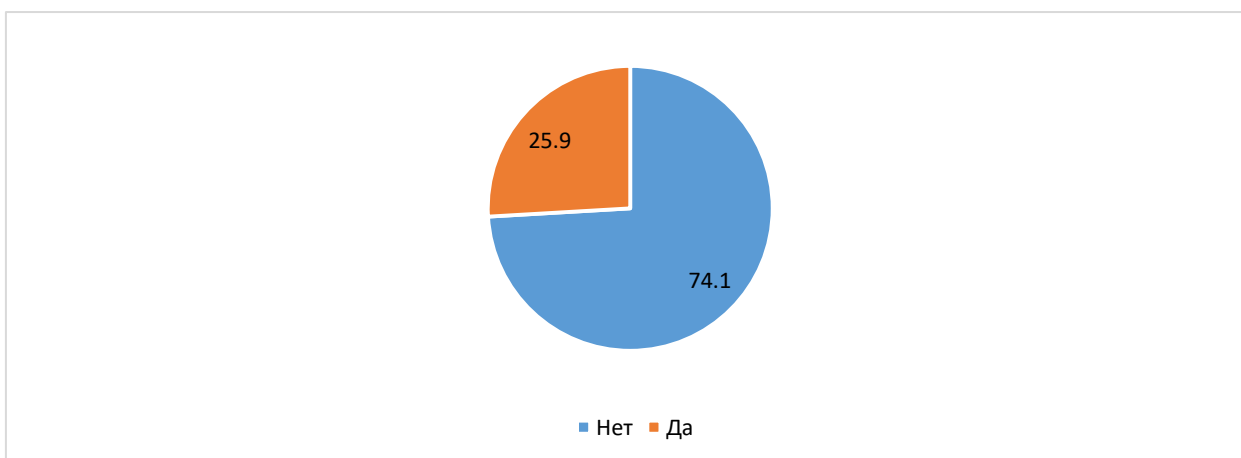
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Туркестанская область – 27,3%, г. Нур-Султан – 26,6% и Кызылординская область – 26,5%.

«нет» – Жетысуская область – 80,9%, Атырауская область – 80% и Карагандинская область – 78,6% (102).

У 74,1% участников опроса не нарушались права потребителя в текущем году. Но у 25,9% из всех опрошенных респондентов отметили, что их права, как потребителя, в сфере общественного питания были нарушены, в текущем году.

Диаграмма 103. Не нарушались права потребителя в сфере общественного питания

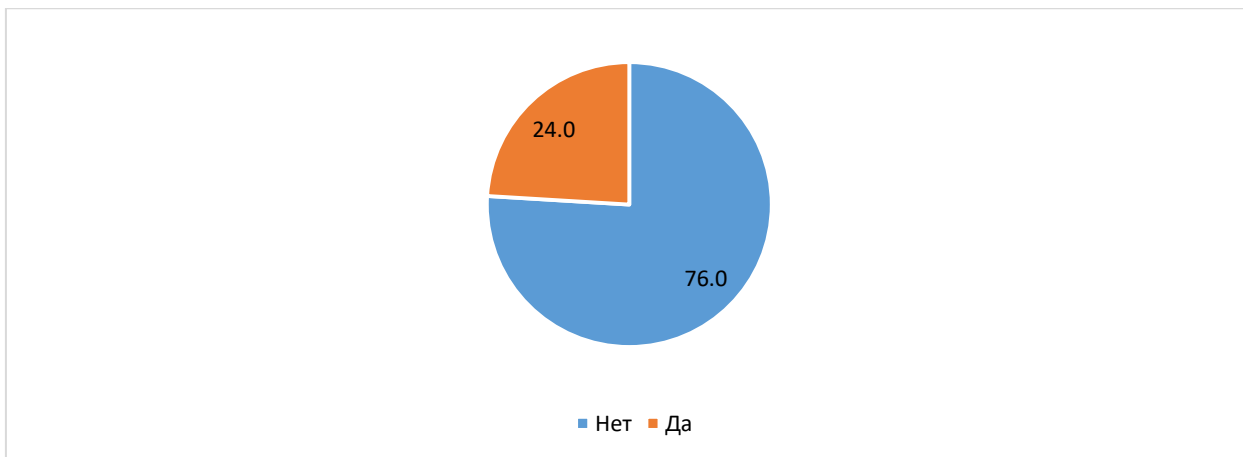


В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

¼ часть респондентов, проживающая в Жетысуской области – 30,2%, Карагандинской области – 28,8% и в Актыбинской области – 28,1%, отметила, что их права, как потребителя, в сфере общественного питания были нарушены, в текущем году (103).

Большая часть респондентов – 76% - ответила, что не встречалась с ситуацией несоответствия качества товара или услуги. Но 24% респондентов, в сфере розничной торговли столкнулись с несоответствием качества товара или услуги.

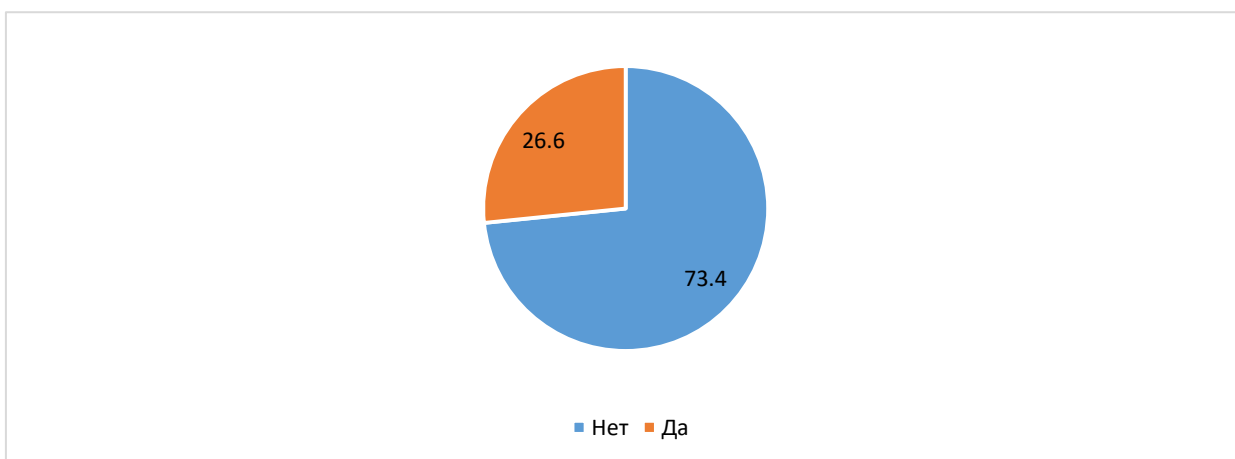
Диаграмма 104. Несоответствие качества товара или услуги



Часть респондентов, проживающая в Актюбинской области – 29,3%, в Карагандинской области – 28,4% и в г. Нур-Султан – 28,2%, в сфере розничной торговли столкнулась с несоответствием качества товара или услуги (104).

Результаты показали, что 26,6% опрошенных столкнулись с несоответствием указанной цены на полке и по факту оплаты на кассе, в сфере розничной торговли. Но 73,4% участников опроса такого не встречала.

Диаграмма 105. Несоответствие указанной цены (полка-касса)



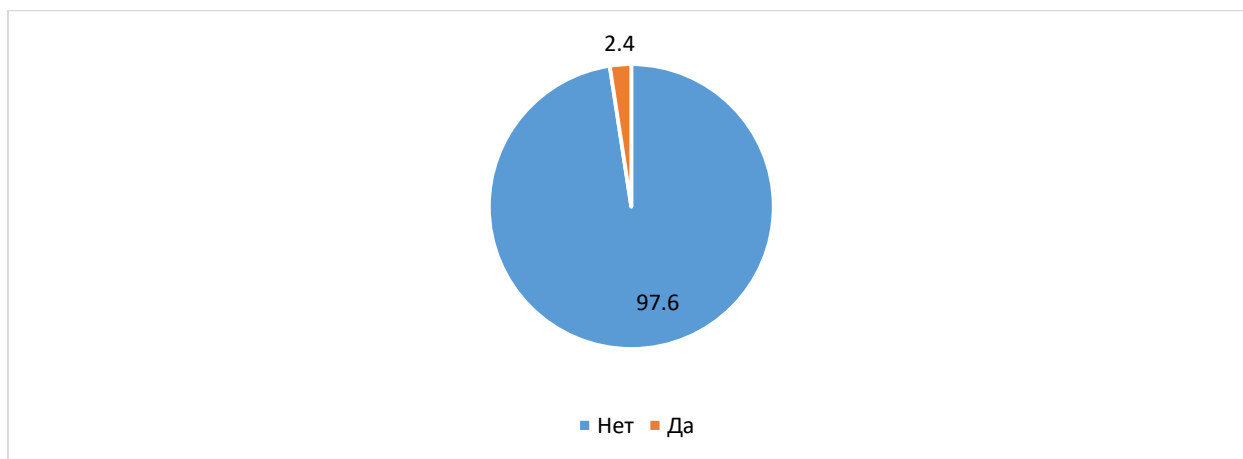
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Карагандинская область – 32,1%, Атырауская область – 30,6%, Актюбинская область и г. Нур-Султан – по 30,2%.

«нет» – Кызылординская область – 77,8%, Павлодарская область – 77,3% и ВКО – 76,5%.

97,6% респондентов получили отказ в обмене или возврате товара/услуги. И лишь 2,4% из 100%, столкнулись с отказом в возврате товара(услуги) в сфере розничной торговли.

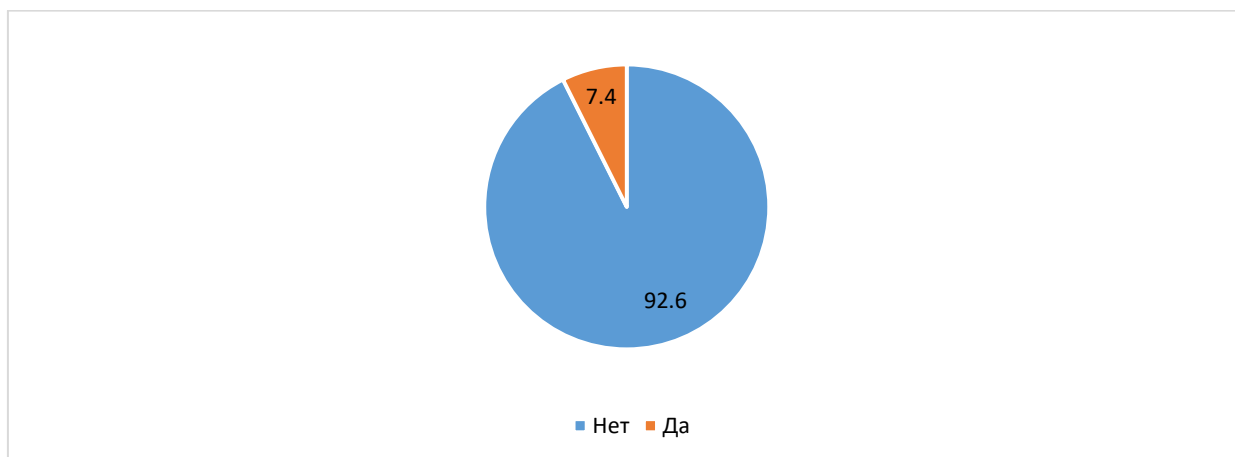
Диаграмма 106. Отказ в обмене (возврата) товара (услуги)



В региональном разрезе, большинство опрошенных, проживающих в Павлодарской области – 98,3%, в Кызылординской области – 98,2%, в Акмолинской области – 98,1%, ответили, что они не сталкивались с отказом в возврате товара (услуги) в сфере розничной торговли. Столкнулись с данной ситуацией, респонденты, проживающие в Улытауской области – 3,4%, в г. Алматы – 3,3%, в Костанайской области – 3% (106).

Большинство – 92,6% респондентов не сталкивались с непредставлением (или) предоставлением недостоверной информации о товаре(услуги) в сфере розничной торговли. И только 7,4% опрошенных столкнулись с непредставлением (или) предоставлением недостоверной информации о товаре(услуги) в сфере розничной торговли.

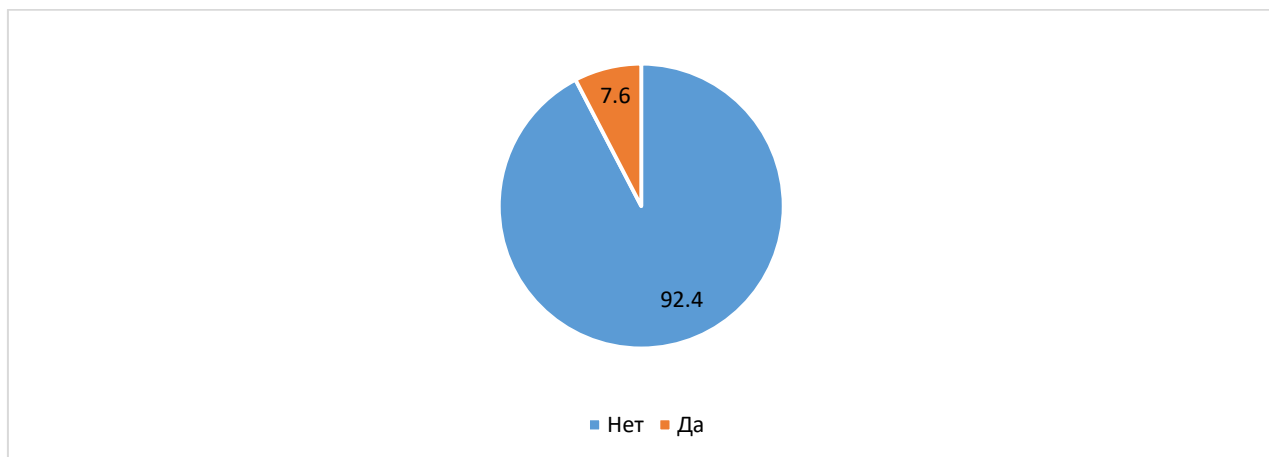
Диаграмма 107. не предоставление (или) предоставление недостоверной информации о товаре(услуги)



Небольшая часть респондентов, проживающая в СКО и Туркестанской области – по 8,9% и в Жетысуской области – 84%, ответила, что столкнулась с непредоставлением (или) предоставлением недостоверной информации о товаре(услуги) в сфере розничной торговли, в текущем году (107).

Основная доля опрошенных – 92,4% указали в анкете, что им не навязывали дополнительные услуги. И только 7,6% опрошенных респондентов были навязаны дополнительные услуги в сфере розничной торговли.

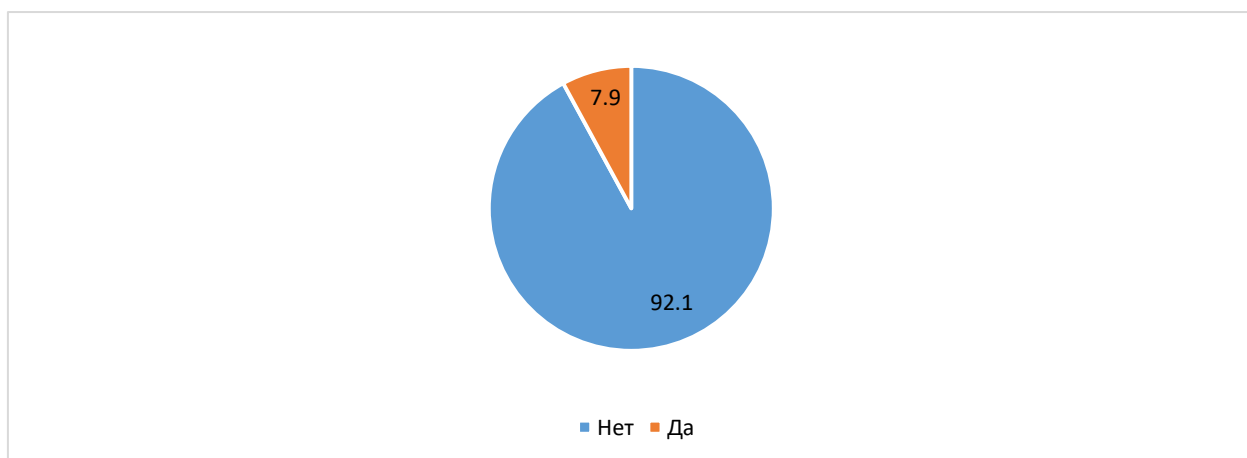
Диаграмма 108. Навязывание дополнительных услуг



Небольшая часть опрошенных респондентов, проживающая в Актыбинской области – 11%, в Алматинской области – 9,7% и в Атырауской области – 10,1%, столкнулась с навязыванием дополнительных услуг в сфере розничной торговли (108).

92,1% опрошенных указали, что не встречались с хамским или оскорбительным поведением продавца. Только 7,9% пришлось столкнуться с хамским поведением продавца/услугодателя, в сфере розничной торговли.

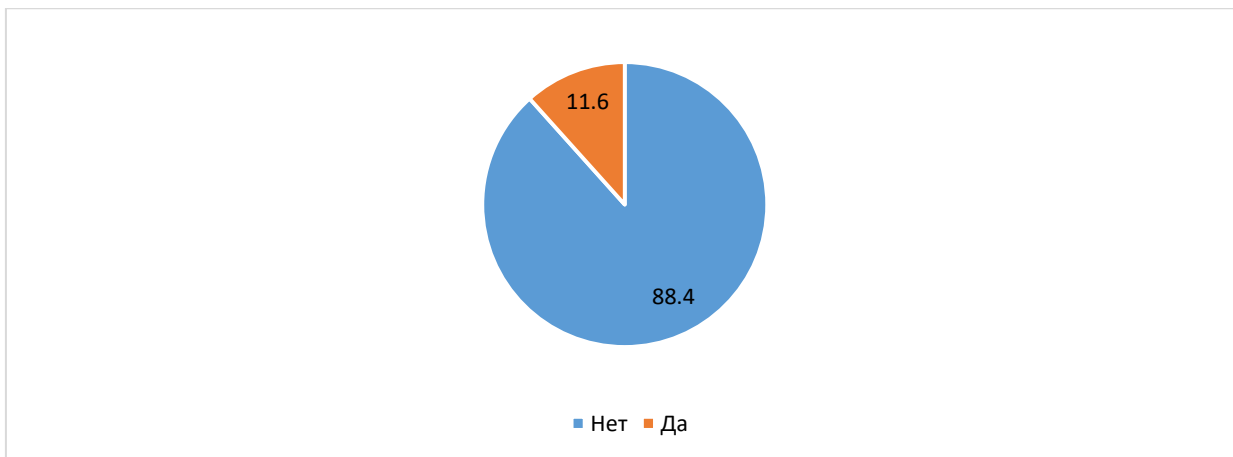
Диаграмма 109. Хамское или оскорбительное поведение представителя продавца/услугодателя



Часть респондентов, проживающих в Карагандинской области – 9,9%, в Костанайской области – 9,6% и в Акмолинской области – 9,5%, чаще указывали ответ «да», другая часть опрошенных, проживающая в Павлодарской области – 94,5%, Улытауской области – 93,9%, СКО – 93,8%, чаще выбирали вариант «нет» (109).

88,4% опрошенных ответили, что им предоставляли фискальный чек при покупке. И 11,6% опрошенных респондентов остались без предоставления фискального документа, в сфере розничной торговли.

Диаграмма 110. Непредоставление фискального документа



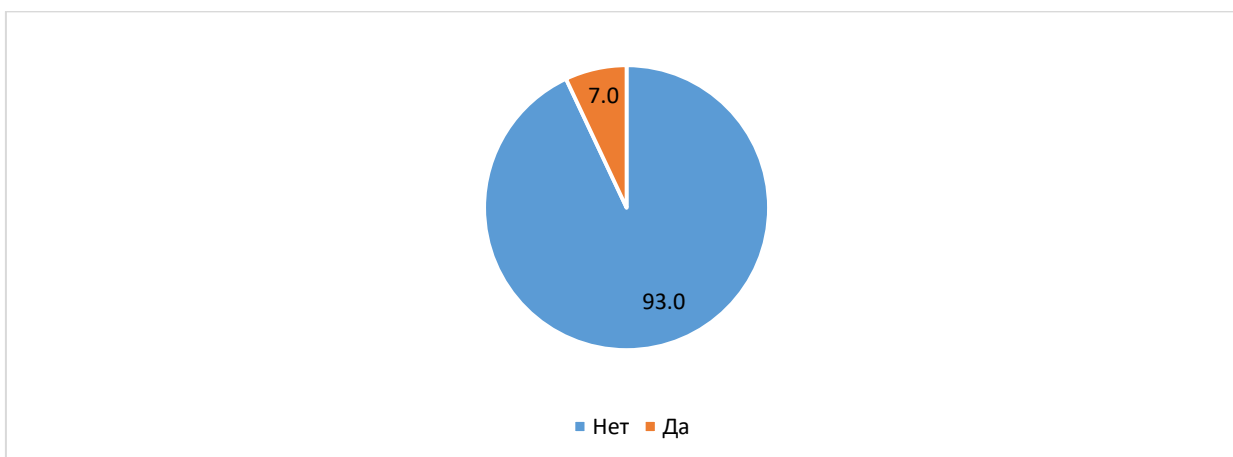
В разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Туркестанская область – 14,1, Карагандинская область – 14% и г. Нур-Султан и г. Алматы – по 13,4%.

«нет» – Кызылординская область – 91,8%, ВКО – 90,2%, Павлодарская область – 90% (110).

Основная доля опрошенных – 93%- не встречались в текущем голу с несоблюдением санитарных норм. И только 7% респондентов ответили утвердительно.

Диаграмма 111. Несоблюдение санитарных норм



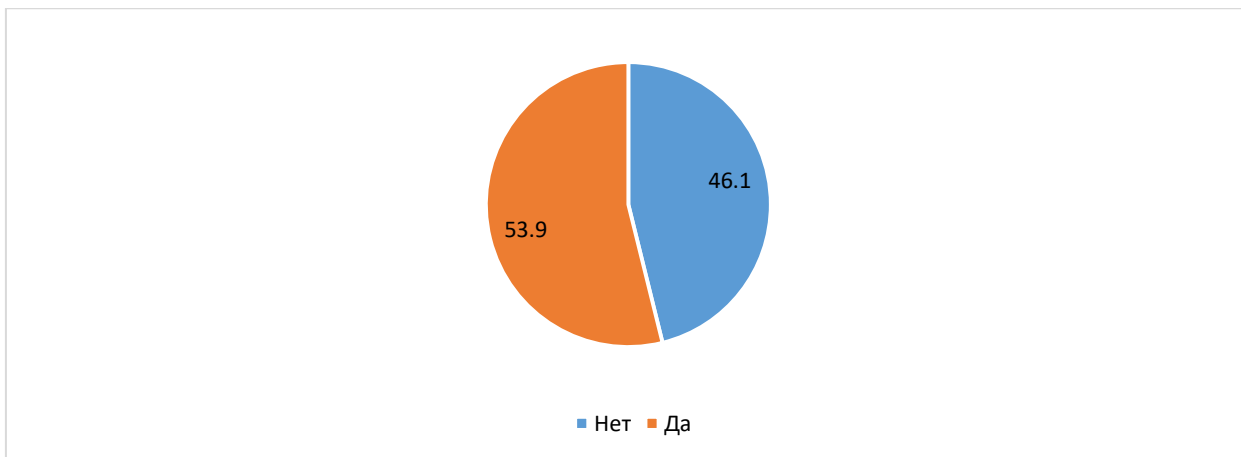
в разрезе регионов варианты ответов распределились следующим образом:

«да» – Карагандинская область – 10,7%, Актыбинская область – 9,3%, Алматинская область – 8,5%.

«нет» – Павлодарская и Кызылординская области – 95,3%, Улытауская область – 94,6% (111).

Половина опрошенных респондентов ответили, что их потребительские права в сфере розничной торговли были нарушены – 53,9%. И 46,1% - нет, не нарушались.

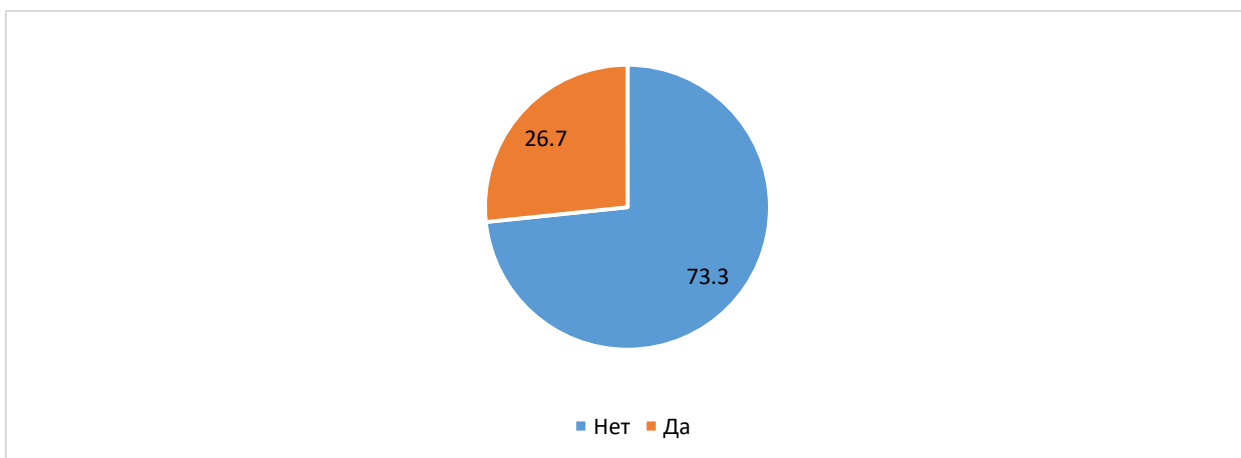
Диаграмма 112. Не нарушались права потребителя в сфере розничной торговли



Половина респондентов, проживающих в Павлодарской области – 66%, в Кызылординской области – 65,1% и в СКО – 60,9%, отметили, что их потребительские права нарушались в сфере розничной торговли (112).

Основная часть – 73,3% респондентов указали в анкете, что их права не нарушались в парикмахерских и косметологических салонах. 26,7% респондентов отметили, что их права потребителей, были нарушены в парикмахерских и косметологических салонах.

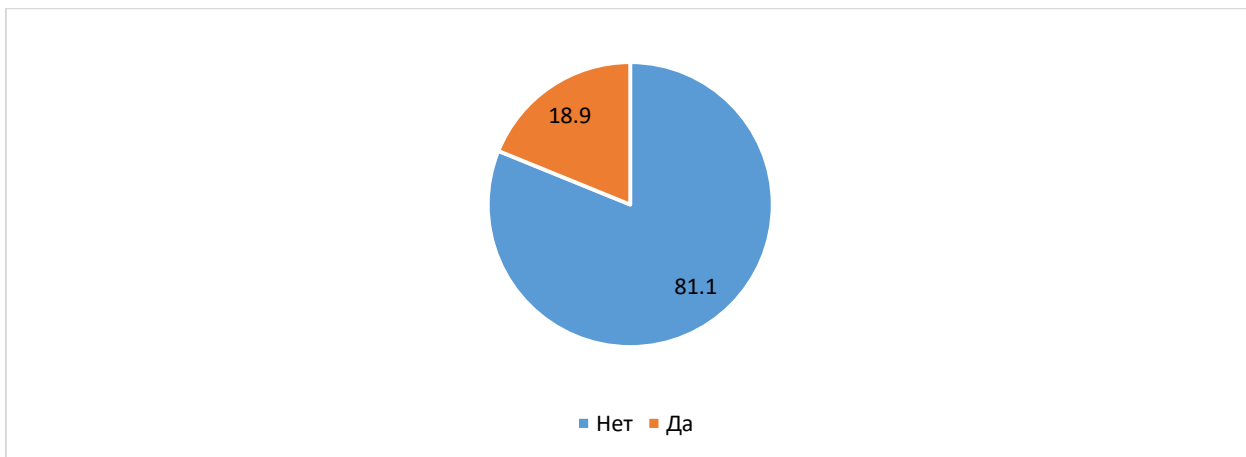
Диаграмма 113. Нарушение прав потребителя в парикмахерских и косметологических салонах



Часть респондентов, проживающих в Карагандинской области – 30%, в г. Шымкент и в ВКО – по 29,7%, ответили, что их права потребителей, были нарушены в парикмахерских и косметологических салонах (113).

Основная доля опрошенных – 81,1% ответили, что их права потребителей не нарушались в химчистках. Но 18,9% респондентов отметили, что их потребительские права были нарушены, в сфере бытового обслуживания, а именно, в услуге химической чистке.

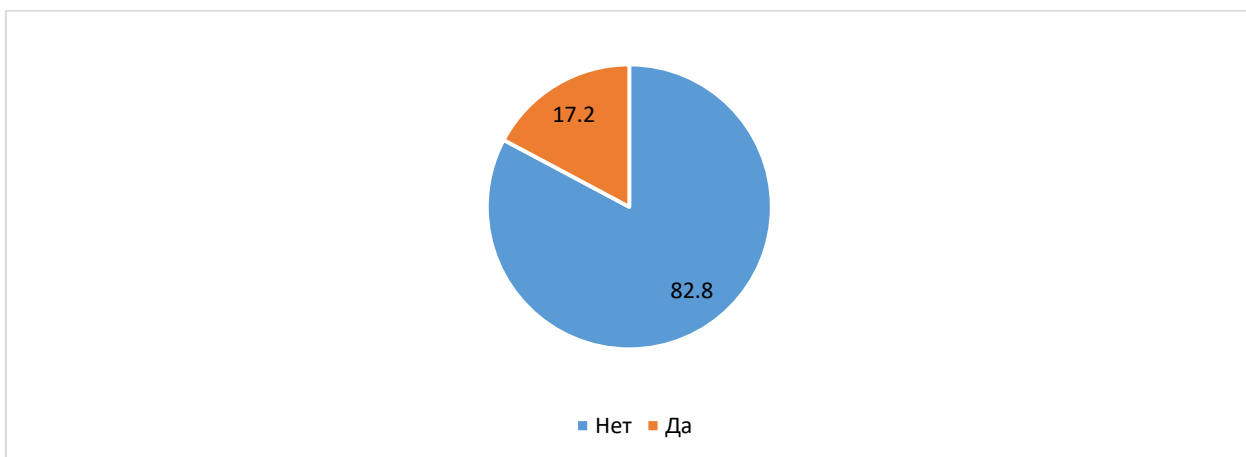
Диаграмма 114. Нарушение прав потребителя по химической чистке



Опрошенные жители Жетысуской области – 23,9%, Костанайской области – 21,5% и ЗКО – 21%, отметили, что сталкивались с нарушением прав потребителя по химической чистке (114).

Большинства участников опроса – 82,8% - указали, что их права, как потребителя не были нарушены в сфере предоставления бытовых услуг, а именно, при ремонте автомобилей, при обслуживании в СТО. Но 17,2% отметили, что встречались с такими нарушениями.

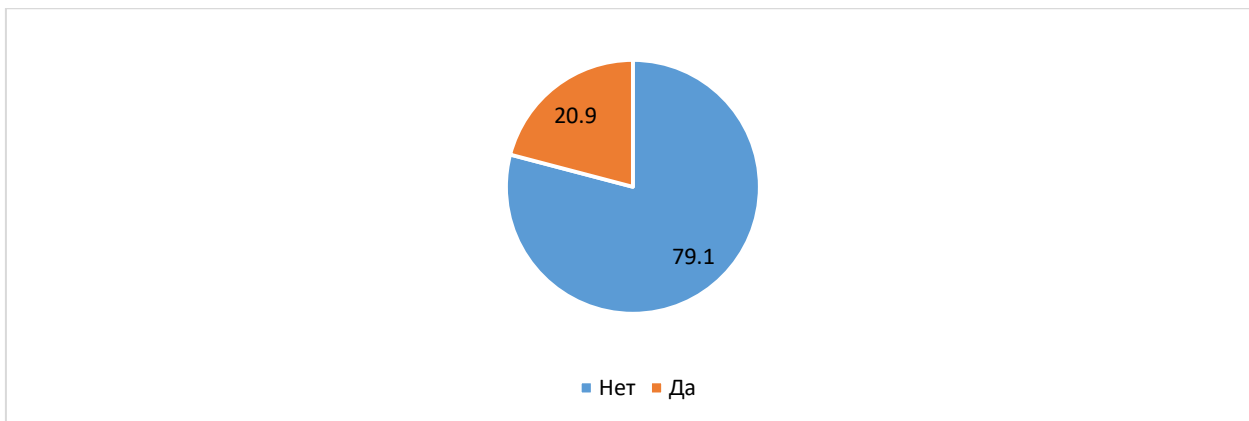
Диаграмма 115. Нарушение прав потребителя по ремонту автомобилей, СТО



Респонденты, проживающие в Туркестанской области – 19,9%, в Улытауской области – 19,1%, в Мангистауской области – 18,7%, ответили, что столкнулись с нарушением прав потребителя по ремонту автомобилей, СТО (115).

В сфере предоставления бытовых услуг, 20,9% респондентов столкнулись с нарушением прав потребителя по ремонту и изготовлению мебели, но 79,1% - нет.

Диаграмма 116. Нарушение прав потребителя по ремонту и изготовлению мебели



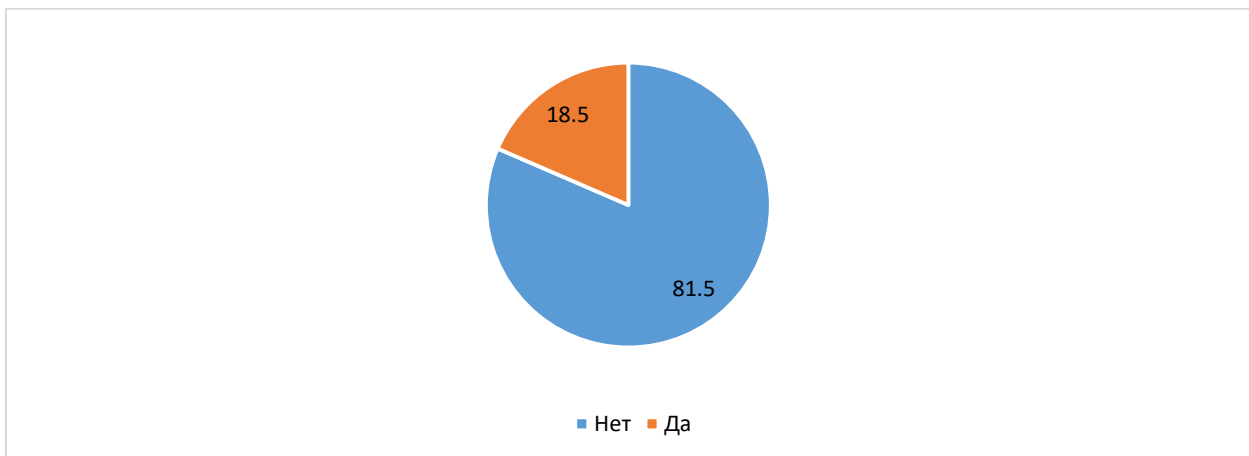
На вопрос «Сталкивались ли вы с нарушением прав потребителя по ремонту и изготовлению мебели», респонденты дали следующие ответы:

«да» – Павлодарская область – 81,3%, Актюбинская область – 81,2% и ВКО – 81%.

«нет» – Акмолинская область – 23,4%, Шымкент -23,6%, Абайская область – 23,3% (116).

Результаты опроса показали, что 18,5% респондентов, в сфере предоставления бытовых услуг, столкнулись с нарушением прав потребителя, по ремонту технических бытовых машин и приборов. Но основная доля – 81,5% - не встречались с такими нарушениями.

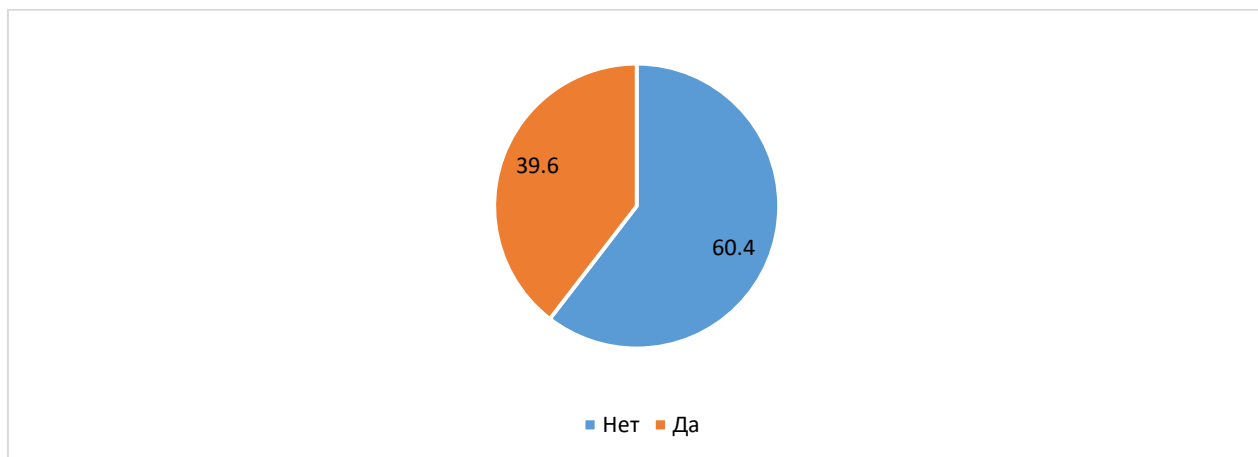
Диаграмма 117. Нарушение прав потребителя по ремонту технических бытовых машин и приборов



Часть респондентов, проживающая в Акмолинской области – 20,8%, в Жамбылской области – 20,6% и в Карагандинской области – 20,4%, отметили, что в сфере предоставления бытовых услуг, они столкнулись с нарушением прав потребителя, по ремонту технических бытовых машин и приборов (117).

Большинство опрошенных – 60,4% не сталкивались с нарушением их прав, как потребителей, по ремонту обуви, одежды в сфере предоставления бытовых услуг в текущем году. Но 39,6% респондентов столкнулись с таким нарушением их прав.

Диаграмма 118. Нарушение прав потребителя по ремонту обуви, одежды



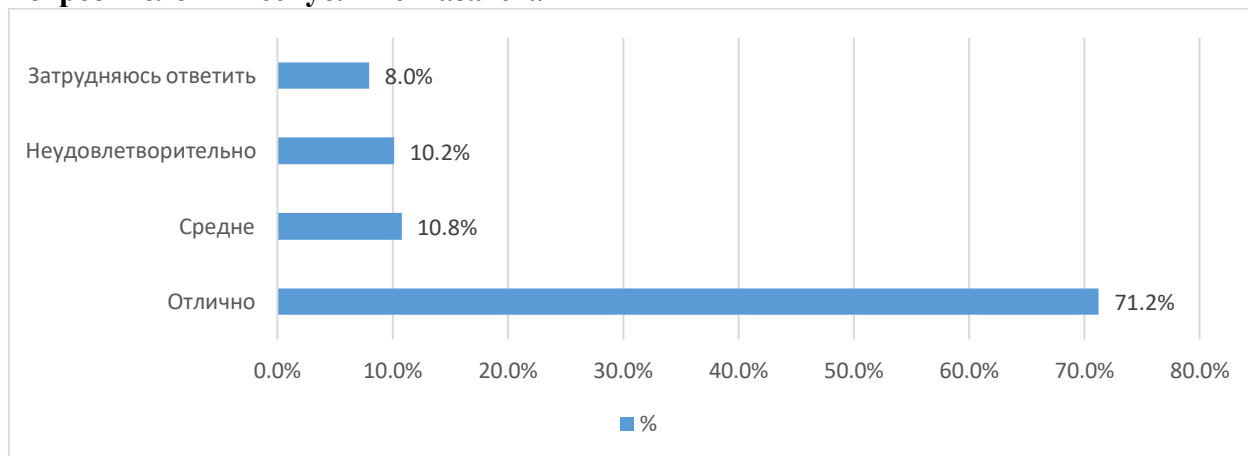
На вопрос «Где Вы сталкивались с нарушением ваших прав потребителя (некачественная услуга) в сфере предоставления бытовых услуг в текущем году? (Нарушение прав потребителя по ремонту обуви, одежды)» Большинство респондентов проживающие в Павлодарской области – 47,8%, в Кызылординская область и в ВКО – по 41,5% ответили, что столкнулись с нарушением их прав, как потребителей, по ремонту обуви, одежды (118).

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА НА ТЕМУ: «СОБЛЮДЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН». СРЕЗ 2

Вопрос 1. Как бы Вы оценили текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан?

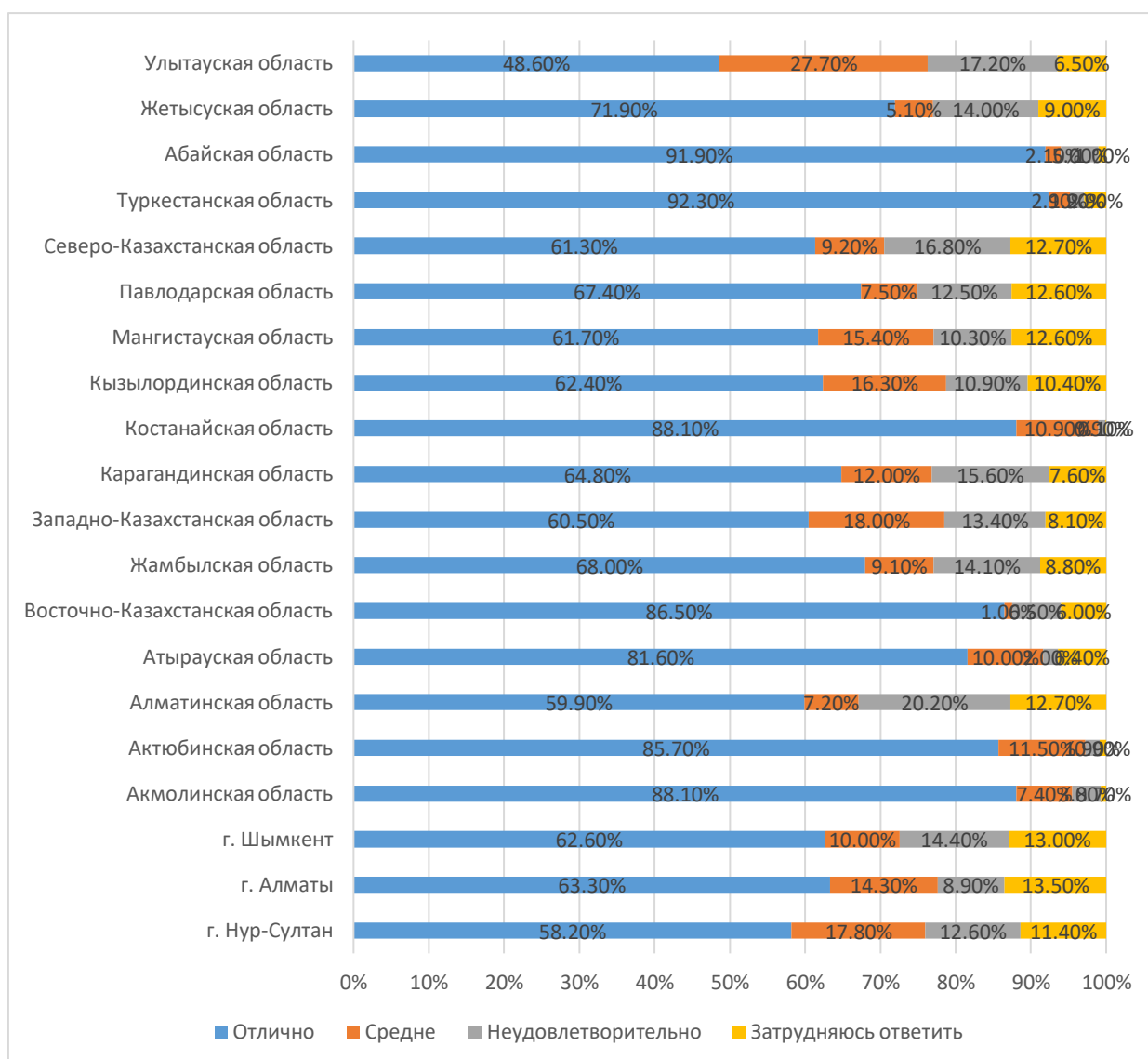
Общее распределение мнений показывает, что 72,1% респондентов оценивают текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан положительно, 10,8% респондентов оценивают средне, 10,2 % респондентов затрудняются ответить и 8% не удовлетворены текущей ситуацией соблюдения и защиты прав потребителей в Республике Казахстан. Таким образом, общее распределение мнений показало, что половина респондентов (72,1% и 10,8%), текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан считают благополучной.

Диаграмма 1. Оценка текущей ситуации с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан



На вопрос как оценивают текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан жители опрашиваемых нами областей, большинство респондентов с Абайской области – 91,9%, Туркестанской области – 92,3%, Акмолинской области - 88% оценили на «отлично». Вариант ответа «не удовлетворительно» чаще встречается среди жителей Улытауская области – 17,2%, СКО – 16,8% и Карагандинской области – 15,6%. Большая часть респондентов, которые затруднились ответить, проживает в Улытауской области – 17,2%, Карагандинской области – 15,6% и г.Шымкент – по 14% (1).

Диаграмма 2. Оценка текущей ситуации соблюдения и защиты прав потребителей в Республике Казахстан (по регионам)



Вопрос 2. Оцените изменение ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год?

Результаты опроса показали, что большинство респондентов (71%) оценили изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год, как «стало лучше», 12,5% отмечают, что изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год «стало хуже» и 9% отмечают, что изменений в сфере государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год остались на прежнем уровне и 7,5 % респондентов затрудняются ответить.

Диаграмма 3. Оценка изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год

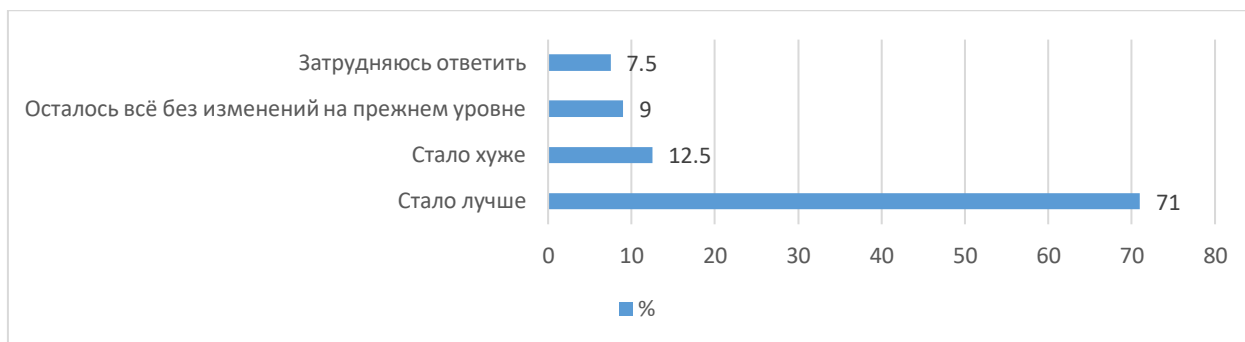
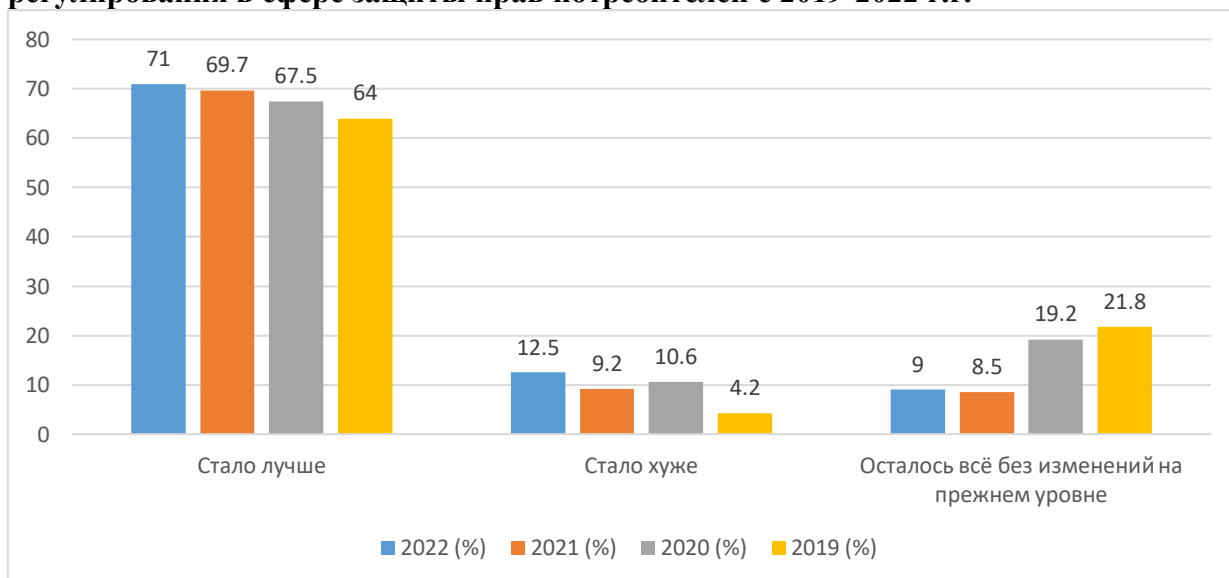
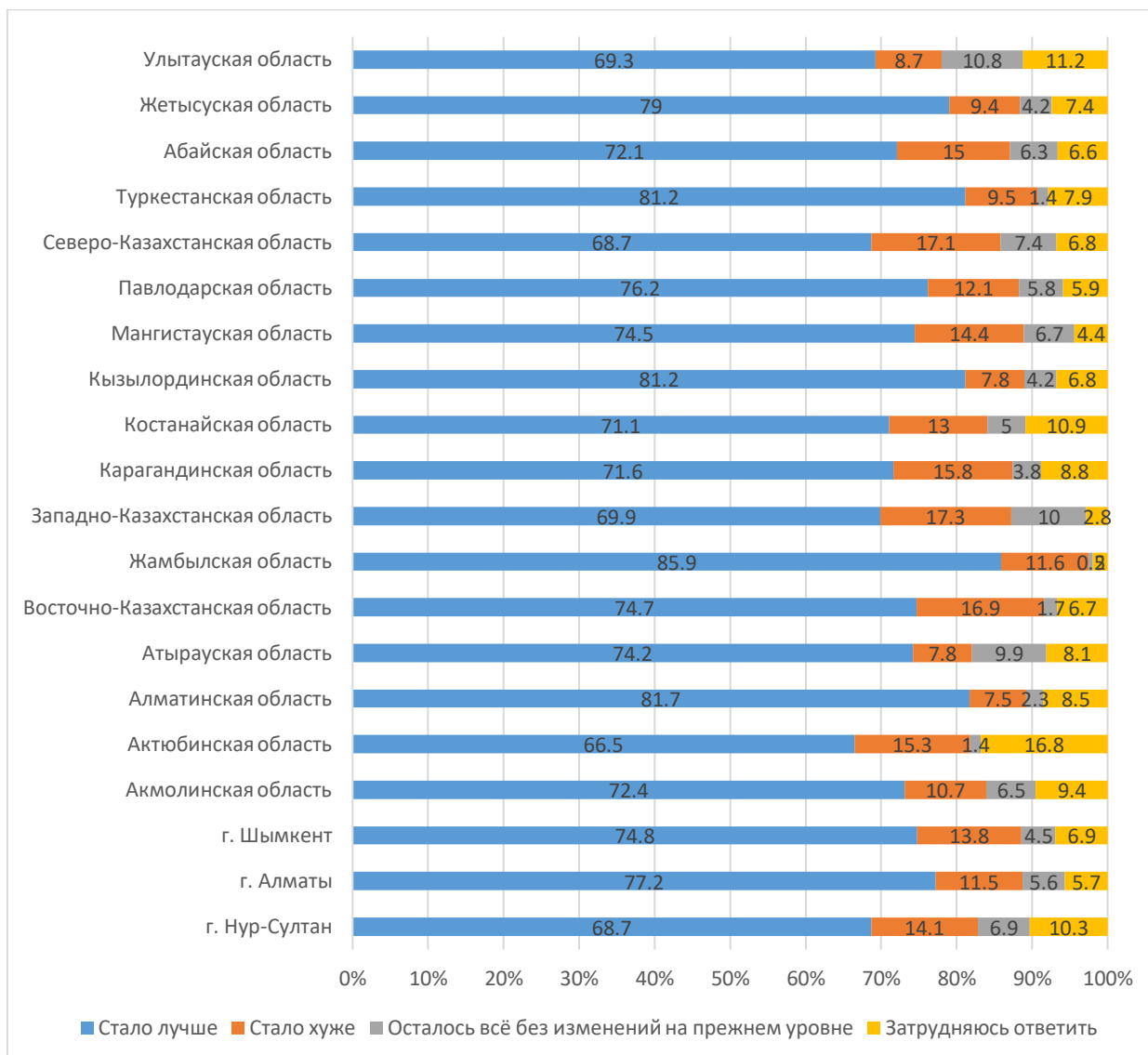


Диаграмма 4. Динамика оценки изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей с 2019-2022 г.г.



Жители Жамбылской области - 85,9%, Кызылординской и Туркестанской области – 81,2% и Алматинской области – 81,7% отметили положительную динамику изменений ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год. Тех, кто отмечает отрицательную динамику в изменениях ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год, больше всего проживает в ВКО – 16,9%, ЗКО -17,3% и в СКО – 17,1%. Не заметили изменений все на прежнем уровне в ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год респонденты проживающие в ЗКО -10%, Улытауской области - 10,8%. Атырусской области – 9,9%. Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди респондентов, которые проживают в Актюбинской области – 16,8 % и Улытауской области – 11,2%, Костанайской области - 10,9 %.

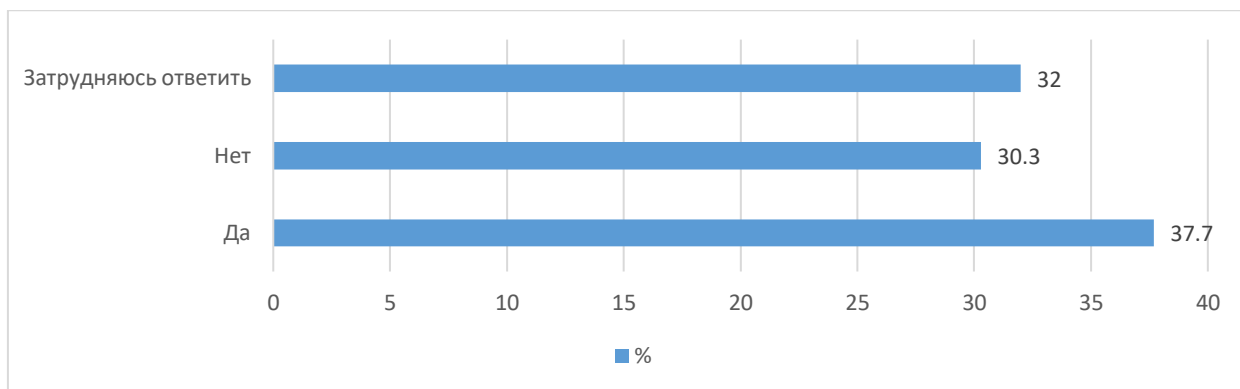
Диаграмма 5. Оценка изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год (по регионам)



Вопрос 3. Считаете ли Вы, что произойдет усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана?

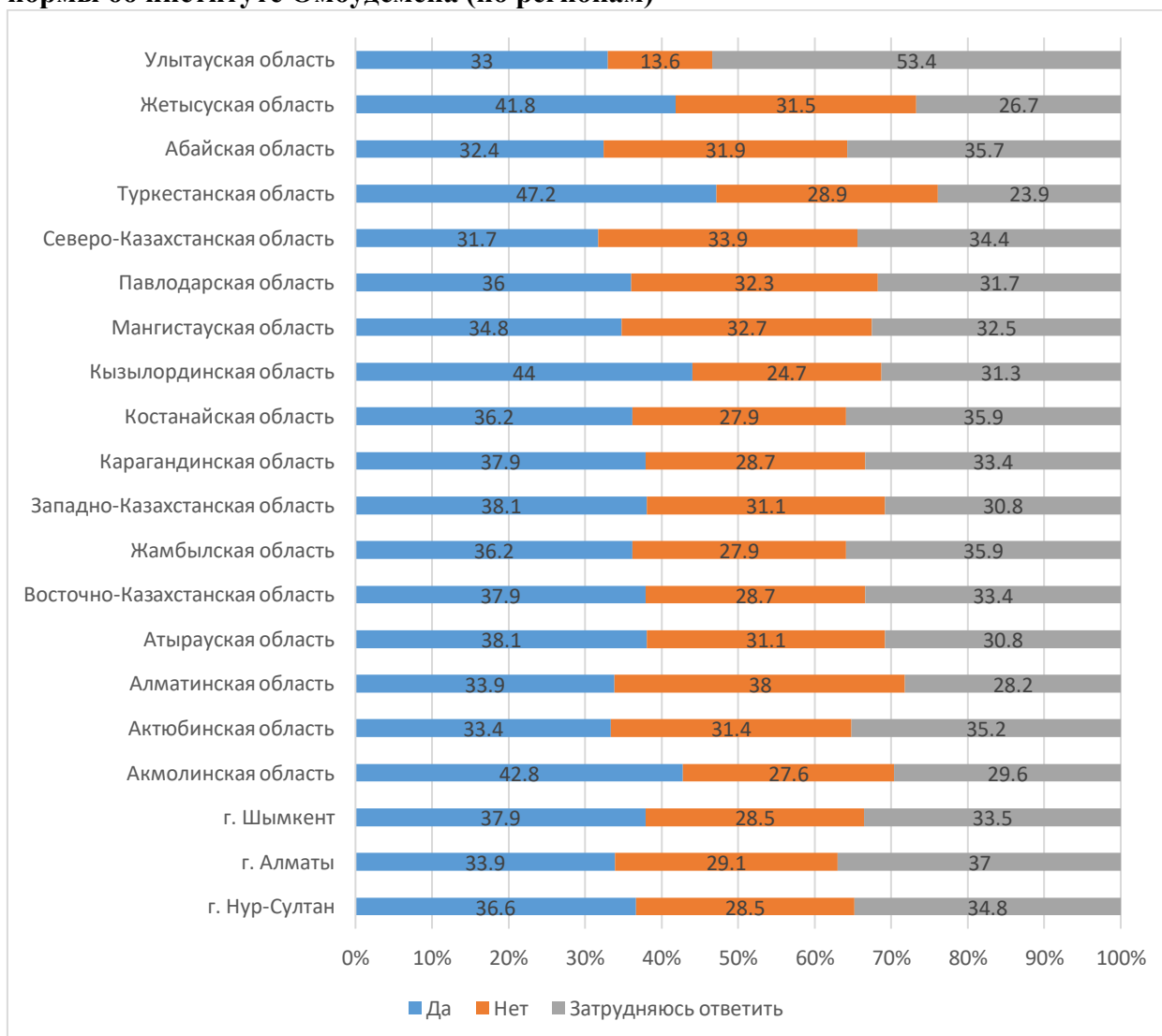
Общее распределение мнений показало, что большая часть (37,2%) респондентов считает, что произойдет усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана, 30,3% респондентов считает, что введения нормы об институте Омбудсмана не усилит системы защиты прав потребителей и 32% респондентов затрудняются ответить.

Диаграмма 6. Усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана



В региональном разрезе большинство респондентов с Алматинской области – 36,7%, Жамбылской области – 40,9% Кызылординской области – 36,3% и Туркестанской области – по 36,1%, ответили, что считает, что произойдет усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана. Жители ВКО – 26,9%, ЗКО – 27,3%, СКО – 27,1% считают, что введения нормы об институте Омбудсмана не усилит системы защиты прав потребителей. Большинство проживающих в Актюбинской области – 26,8%, Улытауской области – 26,2% затруднились ответить (3).

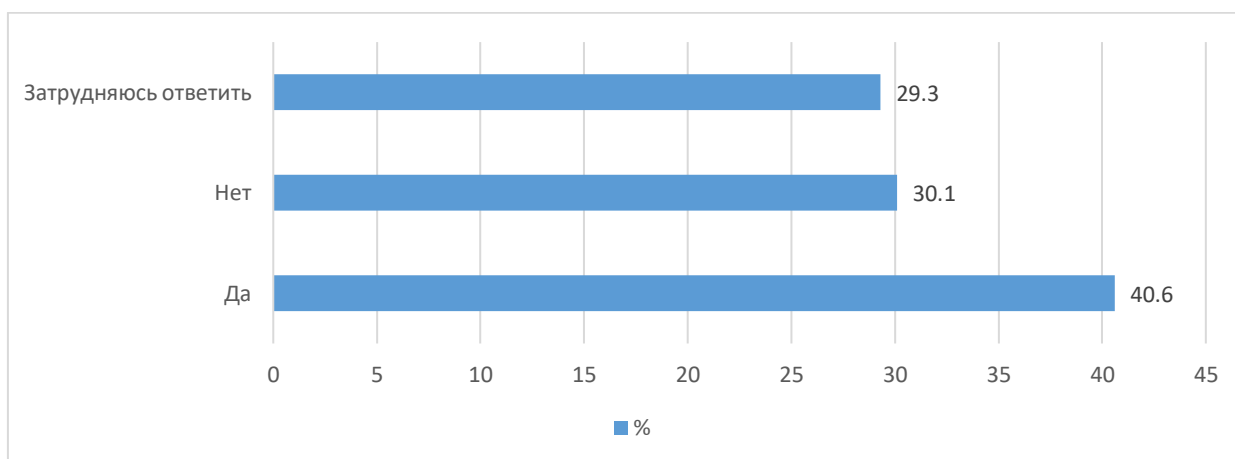
Диаграмма 7. Усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана (по регионам)



Вопрос 4. Согласны ли Вы, что необходимо распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы?

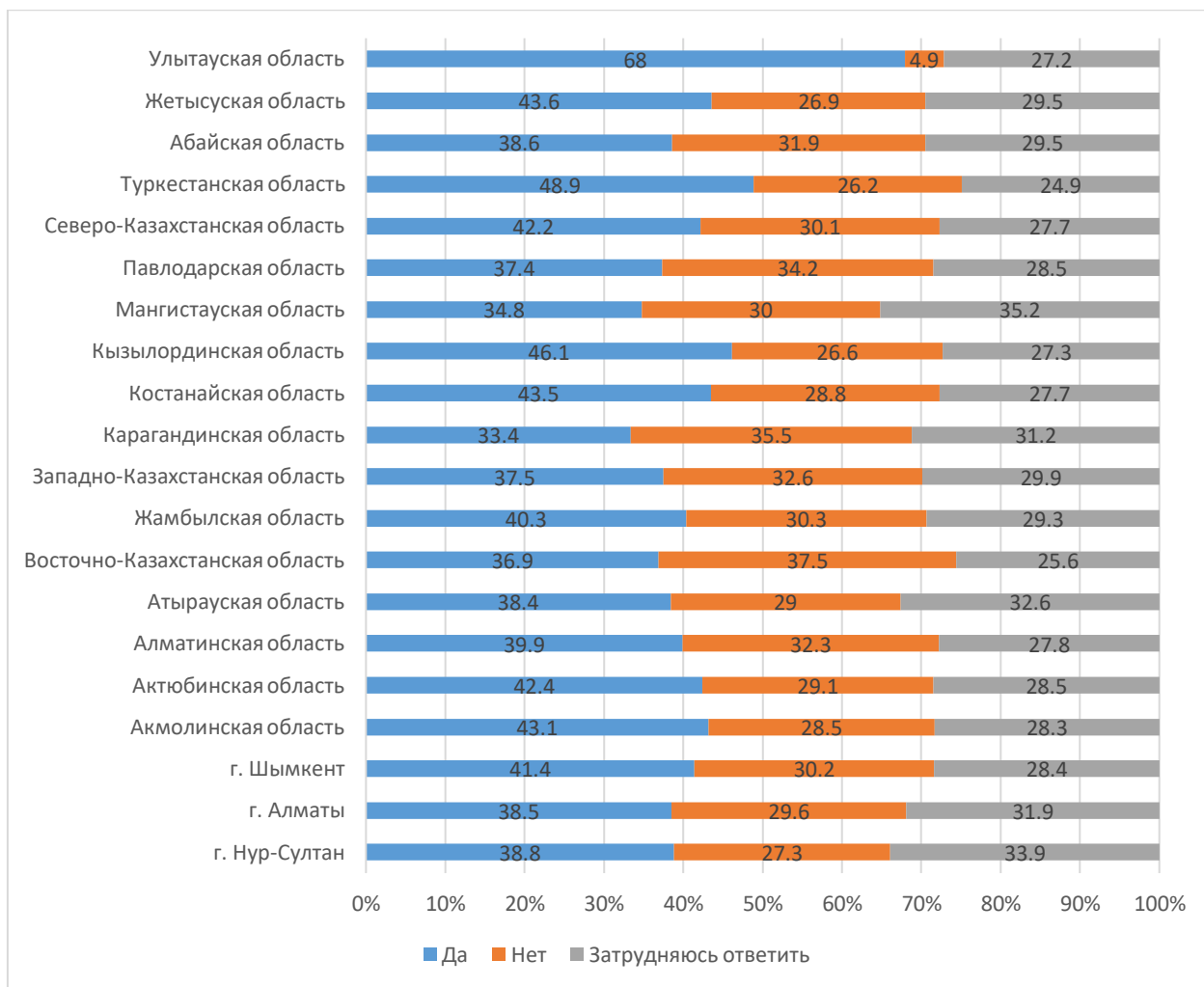
Большинство респондентов (40,6%) считают, что необходимо распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы, регулирующие все сферы услуг, оказываемые субъектами предпринимательства, но треть опрошенных (30,1%) не видят в этом необходимости и 29,3% затрудняются ответить.

Диаграмма 8. Необходимость распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы, регулирующие все сферы услуг, оказываемые субъектами предпринимательства



На вопрос о необходимости распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы, большинство респондентов Кызылординской области – 46,1%, Туркестанской области – 48,9% и Улытауской области – 68 % ответили, что требуется распространение. Жители ВКО – 37,5%, Карагандинской области – 35,5% и Павлодарской области – 34,2% не видят необходимости распространять базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы. Тех, кто затруднились ответить, больше всего проживает в Мангистауской области – 35,2%, Карагандинской области – 31,2%, Атырауской области – 26,9%, г Алматы – 31,9% и г.Нур - Султан – 33,9% (4).

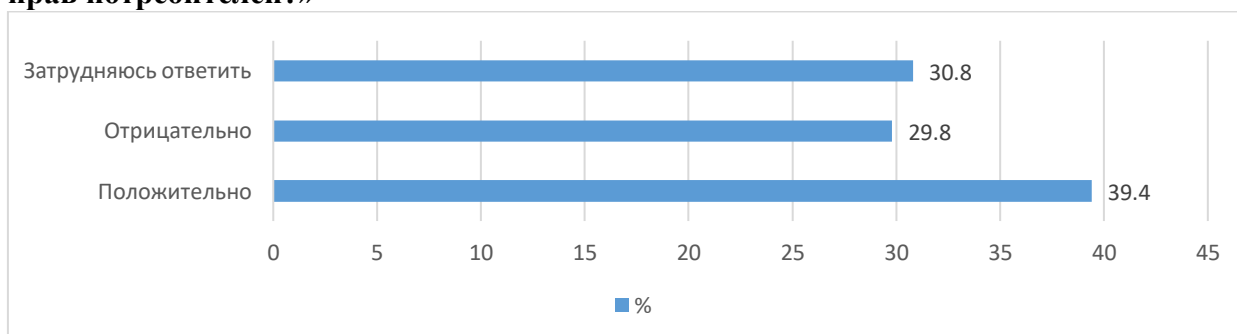
Диаграмма 9. Необходимость распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы, регулирующие все сферы услуг, оказываемые субъектами предпринимательства (по регионам)



Вопрос 5. Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?

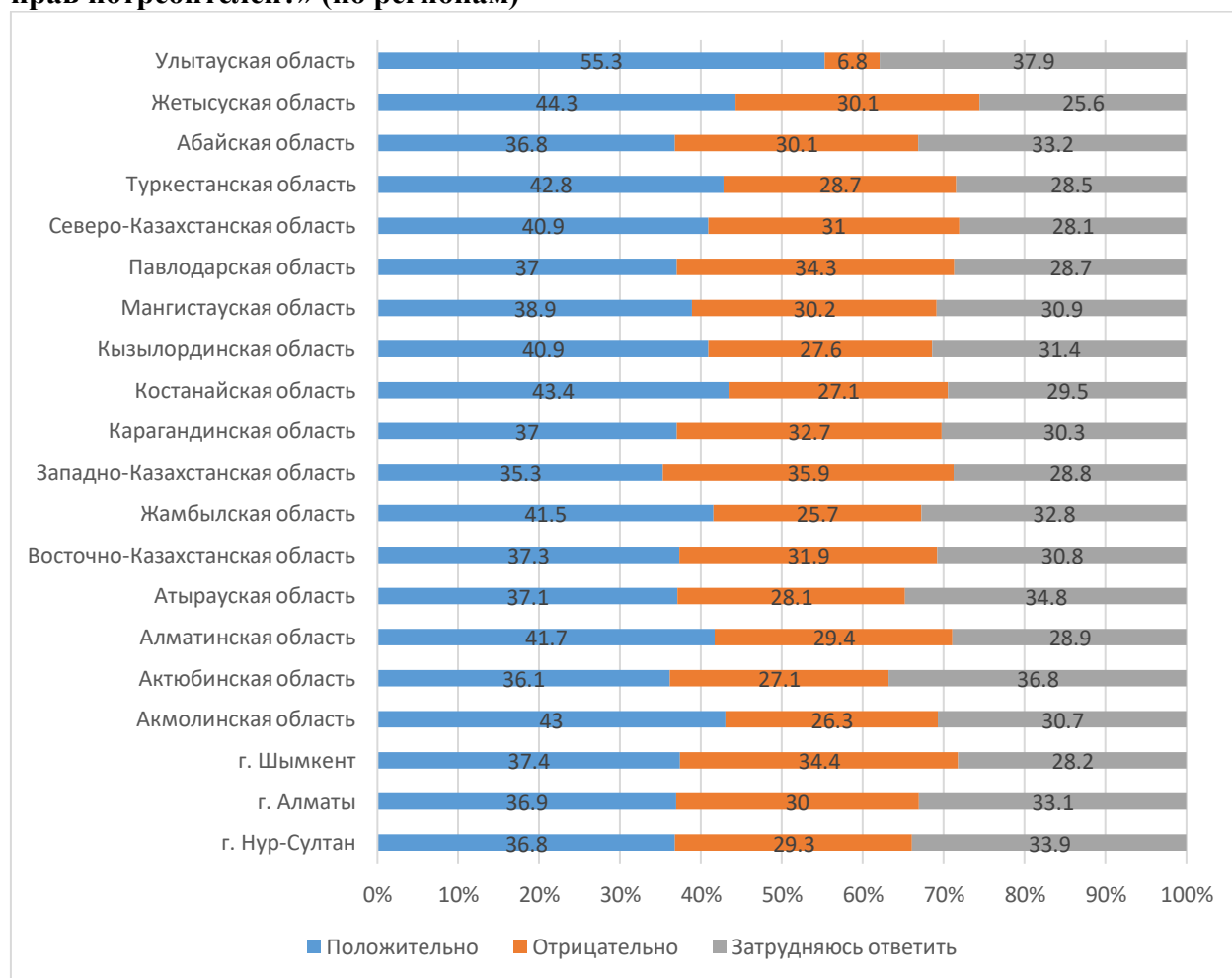
На вопрос «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?» положительно относятся 39,4% респондентов, 29,8% - отрицательно и 30,8% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 10. К вопросу «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?»



Большинство респондентов Акмолинской области – 43%, Костанайской области – 43,4%, Жетесуской области – 44,3 % и Улытауской области 55,3% ответили положительно, на вопрос «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?». Тех, кто ответили отрицательно, на вопрос «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?», больше всего проживает в Павлодарской области – 34,3%, ЗКО – 35,9% и г.Шымкент – 34,4%. Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали жители Улытауской области – 37,9%, Актюбинской области – 36,8%, Атырауской области – 34,8%. (5).

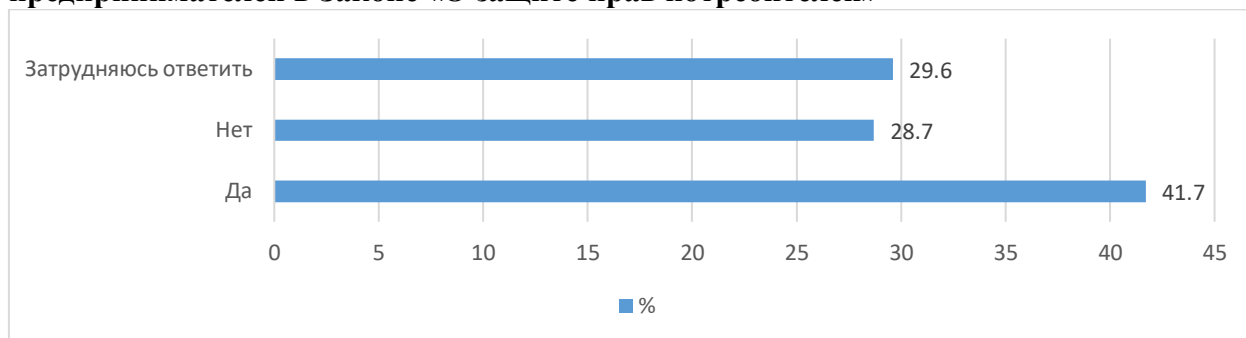
Диаграмма 11. К вопросу «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?» (по регионам)



Вопрос 6. Согласны ли Вы по поводу увеличения прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей»?

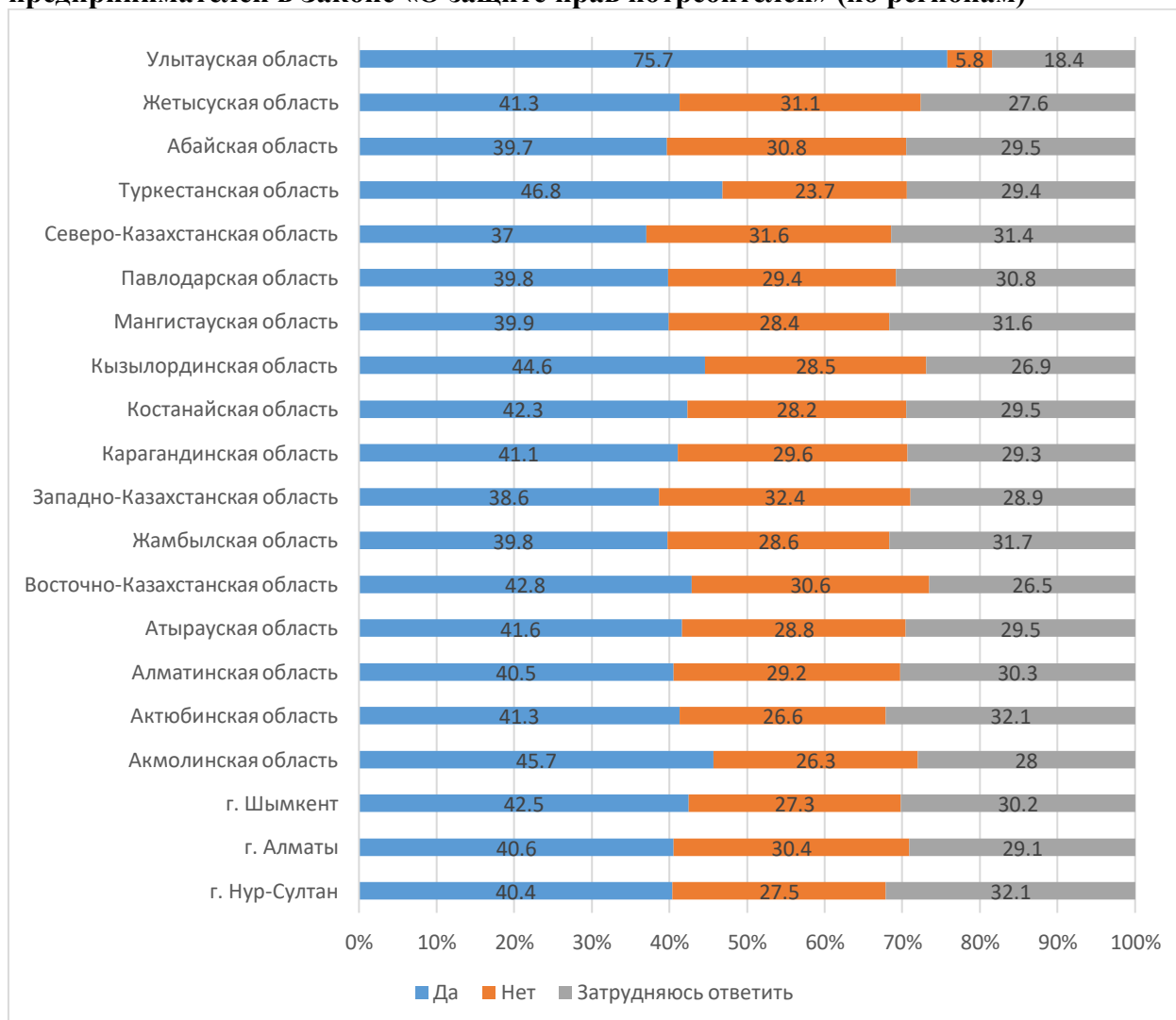
Общее распределение мнений показало, что к увеличению прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей», положительно относятся 41,7% респондентов, 28,7% респондентов отрицательно относятся к этому и 29,6% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 12. Увеличение прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей»



Тех, кто положительно относится к увеличению прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей», больше всего проживает в Улытауской области – 75,7%, Акмолинской области – 45,7% и Туркестанской области – 46,8%. Вариант ответа «нет» чаще всего отмечали жители ЗКО – 32,4%, СКО – 31,6% и Жетысуской области – 31,1%. Большая часть респондентов, которые выбрали третий вариант («затрудняюсь ответить»), проживает в г.Нур-Султан и Актюбинской области – 32,1%, Жамбылской области – 31,7%, Мангистауской области – 31,6% и СКО – 31,4%. (6).

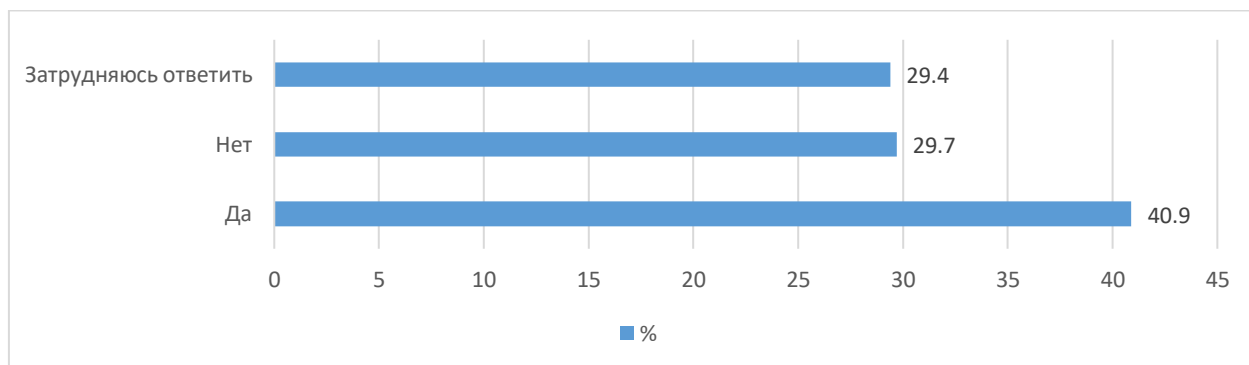
Диаграмма 13. Увеличение прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей» (по регионам)



Вопрос 7. Согласны ли Вы, что состояние дел по торговле товарами через электронные торговые площадки требует ужесточения регулирования?

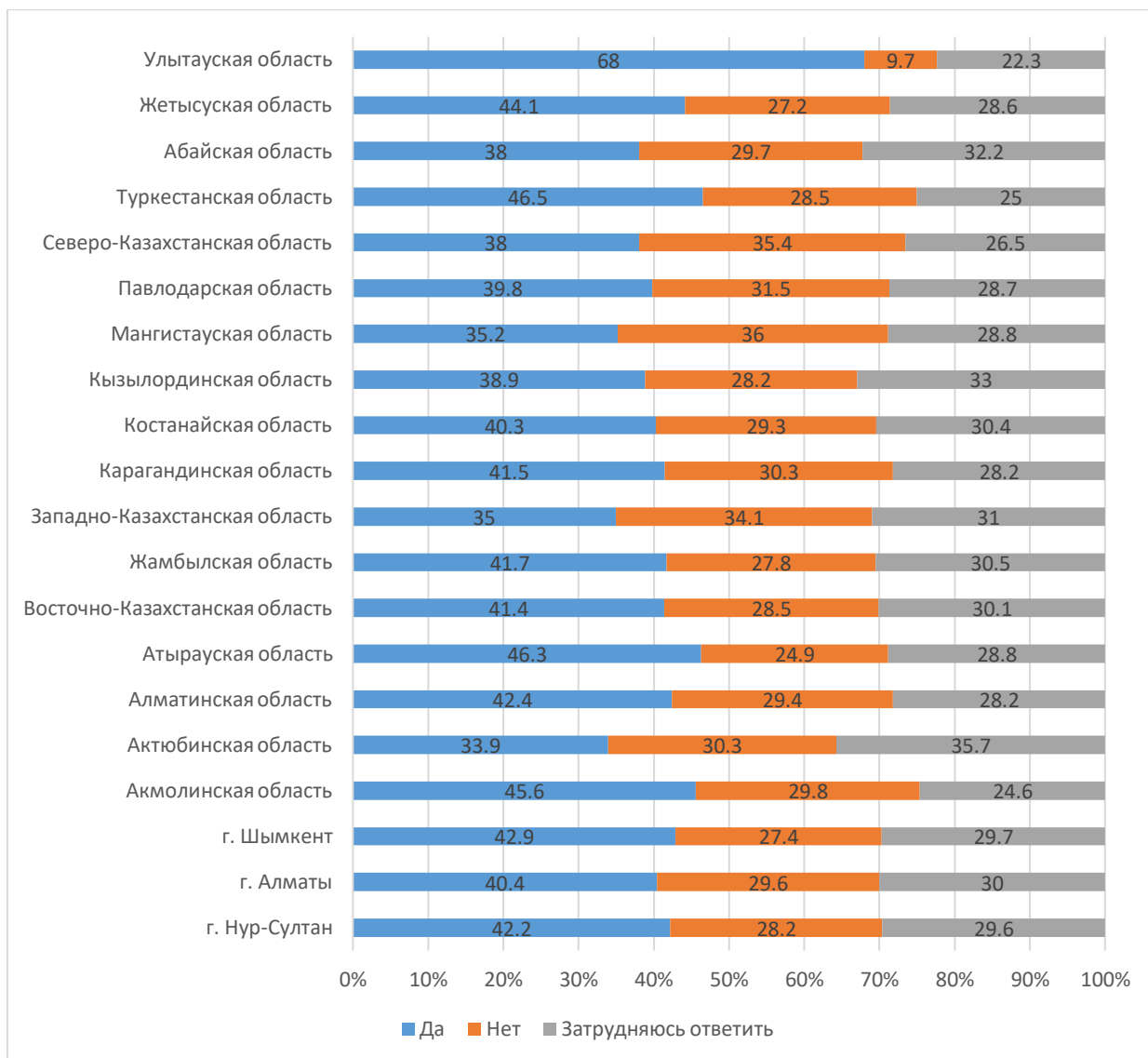
Общее распределение мнений показывает, что почти половина респондентов (40,5%) положительно относятся к ужесточению регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки. Вариант ответа «отрицательно» выбрали 25,7%. Затрудняются ответить – 29,4%.

Диаграмма 14. Вопрос ужесточения регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки



Тех, кто положительно относится к ужесточению регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки, больше всего проживает в Улытауской области – 68%, Атырауской области – 46,3%, Туркестанской области – 46,5%. Вариант ответа «нет» чаще всего отмечали жители ЗКО – 34,1%, Мангистауской области – 36% и СКО – 35,4%. Большая часть респондентов, которые выбрали третий вариант «затрудняюсь ответить», проживает в Актыбинской области – 35,7%, Кызылординской области – 33% и Абайской области – 32,2%. (7).

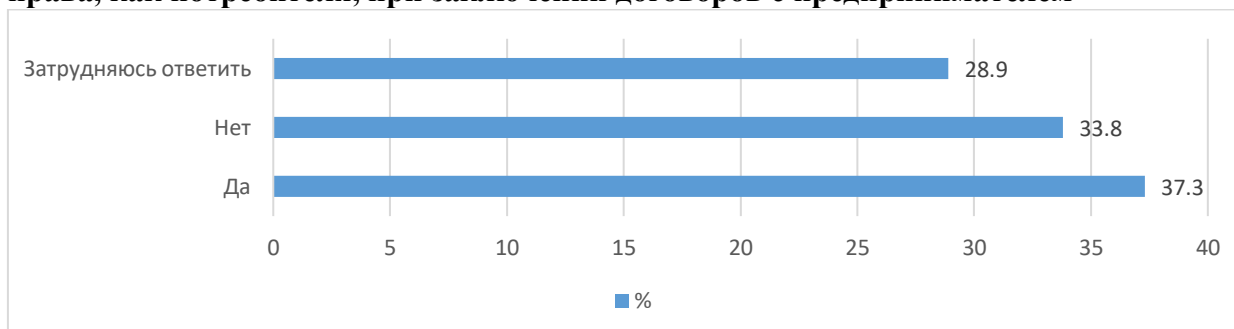
Диаграмма 15. Вопрос ужесточения регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки (по регионам)



Вопрос 8. Сталкивались ли Вы с условиями, ущемляющими Ваши права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем?

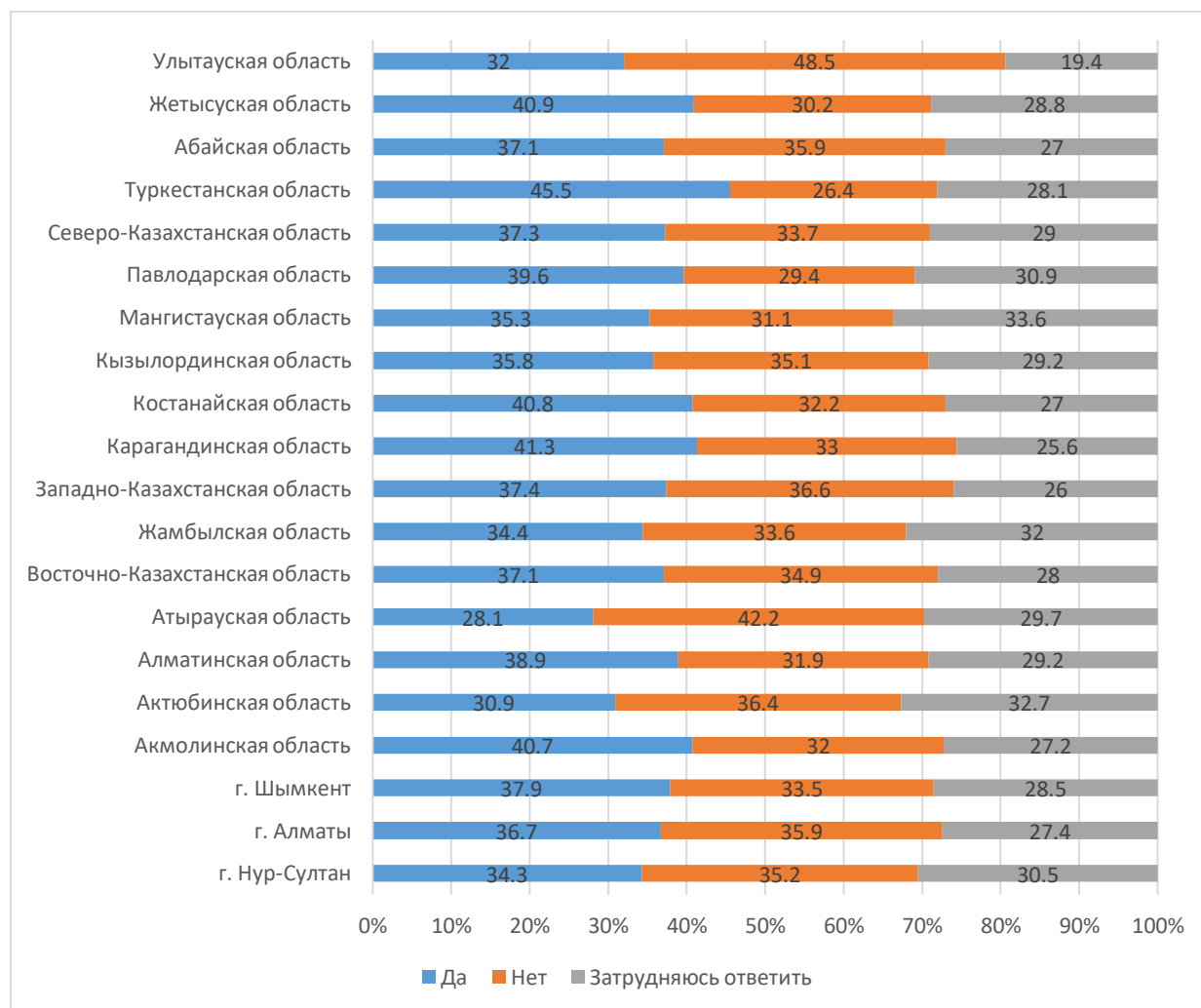
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов сталкивались с ущемляющими своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем – 37,7%. Не сталкивались с ущемляющими своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем – 33,8% респондентов, а 28,9% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 16. Сталкивались ли респонденты с ущемляющими своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем



Большинство жителей Улытауской области – 68%, Туркестанской области – 46,5% и Атырауской области – 46,3% ответили, что сталкивались с ущемляющими своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем. Вариант ответа «нет» выбирали в основном жители ЗКО – 34,1%, Мангистауской области – 36% и СКО – 35,4%. Тех, кто затруднились дать ответ, больше всего проживает в Кызылординской области – 33%, Абайской области – 32,2% и в Актыбинской области – 35,7%. (8).

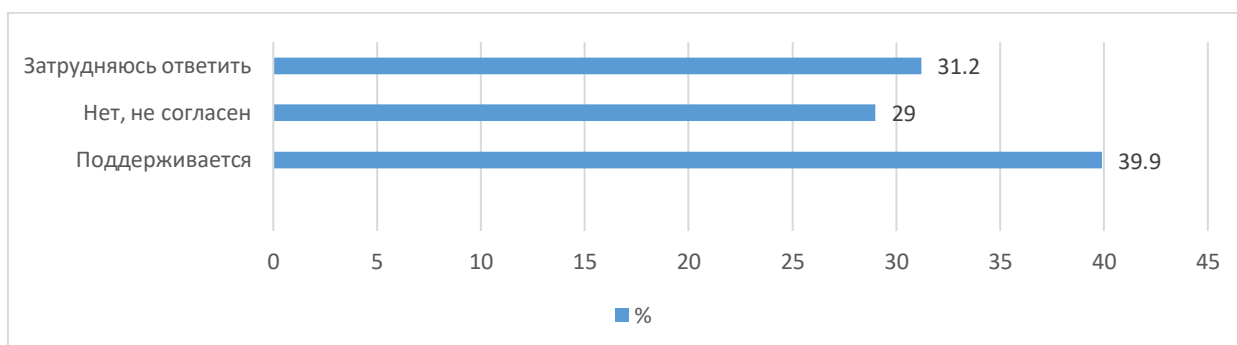
Диаграмма 17. Сталкивались ли респонденты с ущемляющими своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем (по регионам)



Вопрос 9. Согласны ли Вы, что необходимо четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий?

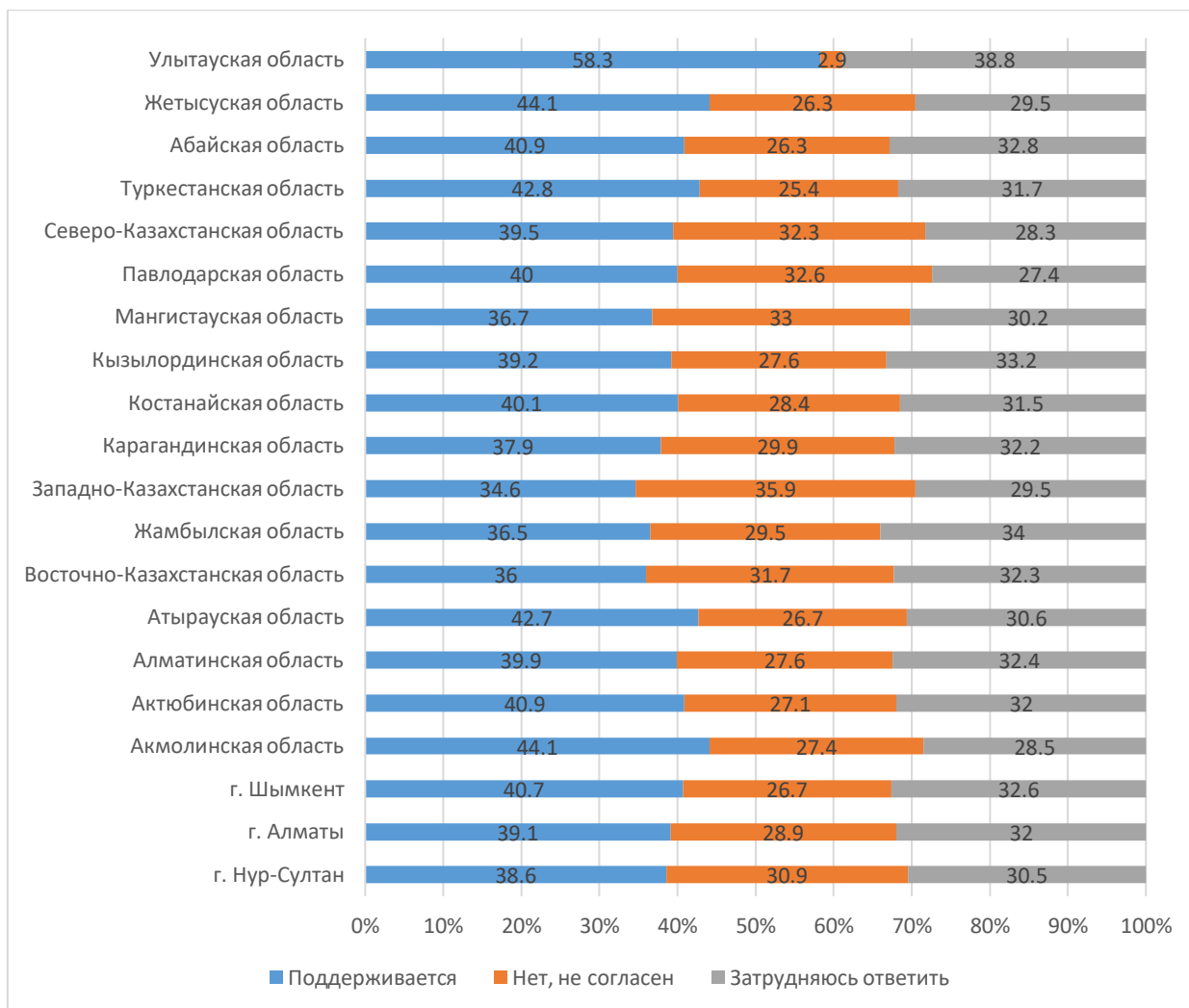
Большинство опрошенных респондентов поддерживают необходимость четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий – 39,9%. Вариант ответа «нет, не согласен» выбрали 29% респондентов, а 31,2% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 18. Вопрос «О необходимости четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий»



Большинство жителей Улытауской области – 72,5%, Абайской области - 44,1% и Акмолинской областей – по 44,1% ответили, что поддерживают необходимость четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий, больше всего проживающих в ЗКО – 35,9%, Мангистауской области 33%, Павлодарской области 32,6 % и СКО – 32,3% выбрали вариант ответа «нет». Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди жителей Улытауской области – 38,8%, Жамбылской области – 34% и Кызылординской области – 33,2. (9).

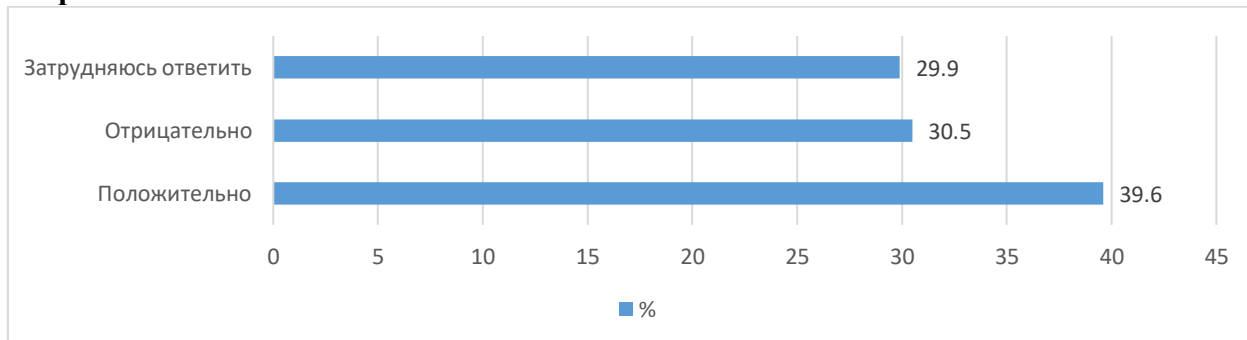
Диаграмма 19. Вопрос «О необходимости четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий» (по регионам)



Вопрос 10. Как Вы относитесь к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей?

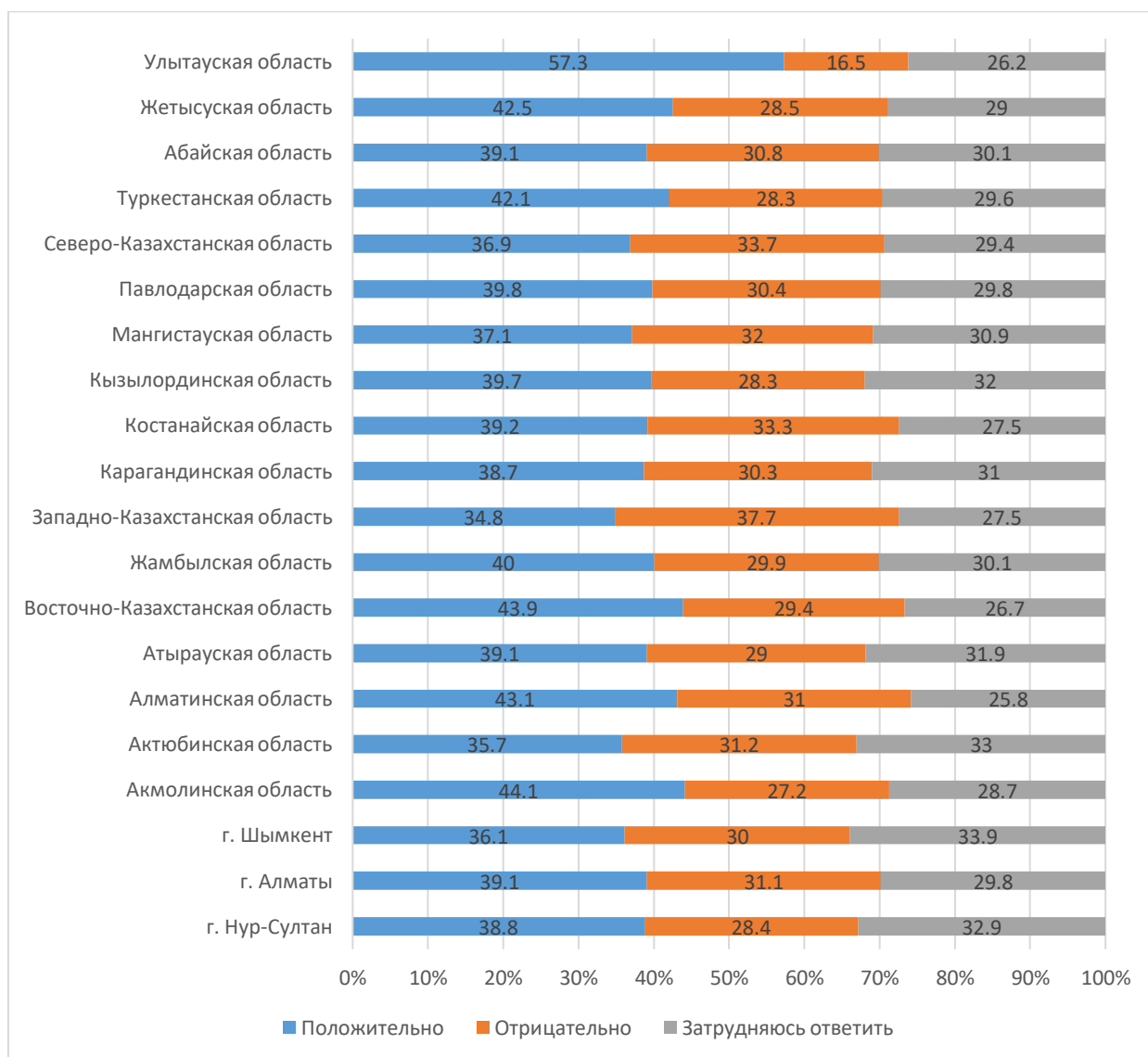
Результаты опроса показали, что большинство опрошенных респондентов положительно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей – 39,6%. Затруднились ответить на данный вопрос 29,9% респондентов, а 30,5% жителей опрошенных нами областей отрицательно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей.

Диаграмма 20. Отношение к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей



Большинство жителей Акмолинской области – 44,1% и Улытауской области – 57,3%, ВКО – 43,9%, Алматинской области – 43,1% ответили, что положительно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей. Отрицательно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей респонденты, которые проживают ЗКО – 37,7%, СКО – 33,7% и в Костанайской области – 33,3%. Затруднились ответить чаще жители Актюбинской области – 33%, г. Шымкент – 33,9% и г. Нур-Султан – 32,9%. (10).

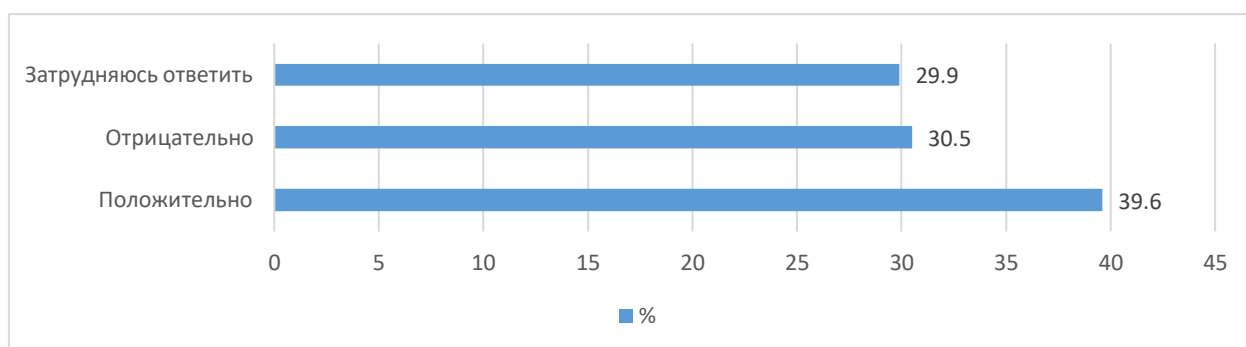
Диаграмма 21. Отношение к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей (по регионам)



Вопрос 11. Считаете ли Вы, что система «e-tutynushy.kz» является нужным инструментом системы защиты прав потребителей ...?

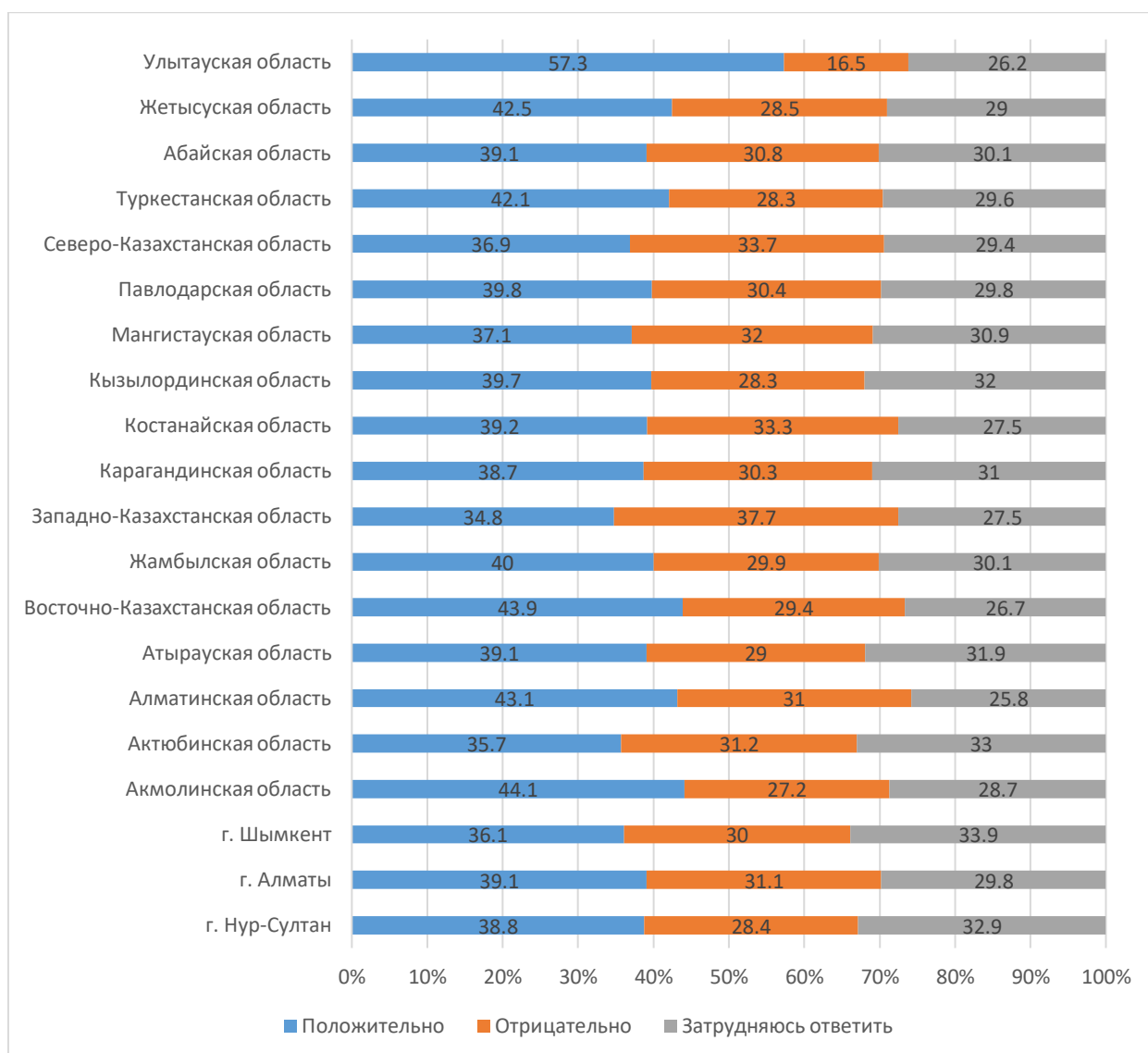
По результатам опроса видно, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены системой «e-tutynushy.kz», которой является нужным инструментом системы защиты прав потребителей – 38,3%. Не удовлетворены системой «e-tutynushy.kz» 30,1% респондентов, а 31,5% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 22. Считаете ли Вы, что система «e-tutynushy.kz» является нужным инструментом системы защиты прав потребителей ...?



Большинство респондентов с Акмолинской области – 42%, Алматинской области – 43,5%, Атырауской области – 42,5%, ВКО – 42,1%, Улытауской области – 50,5% ответили, что удовлетворены системой «e-tutynushy.kz», которой является нужным инструментом системы защиты прав потребителей. Тех, кто не удовлетворен системой «e-tutynushy.kz», которой является нужным инструментом системы защиты прав потребителей, больше всего проживает в ЗКО – 35,7%, СКО -35,6%, Костанайской области – 33,5% . Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали в Актюбинской области – 36,1%, Улытауской области – 41,7% и Жамбылской области – 37,3%. (11).

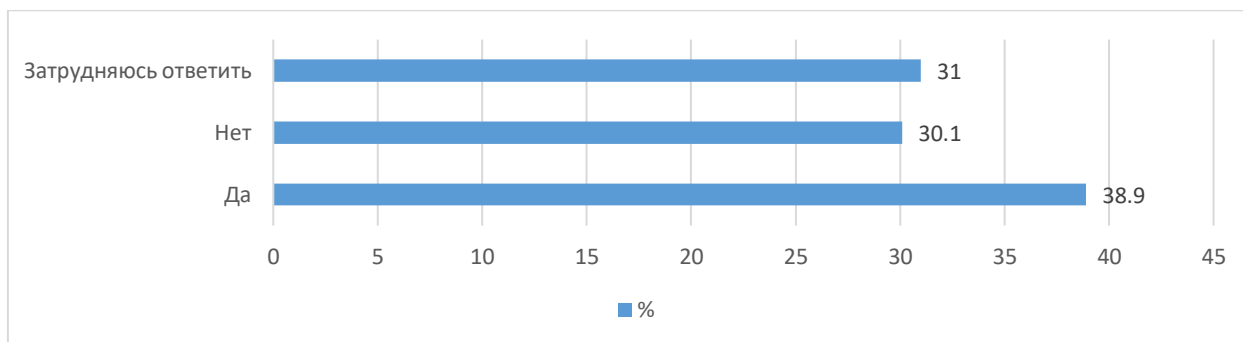
Диаграмма 23. Отношение к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей (по регионам)



Вопрос 12. Полагаете ли Вы целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей?

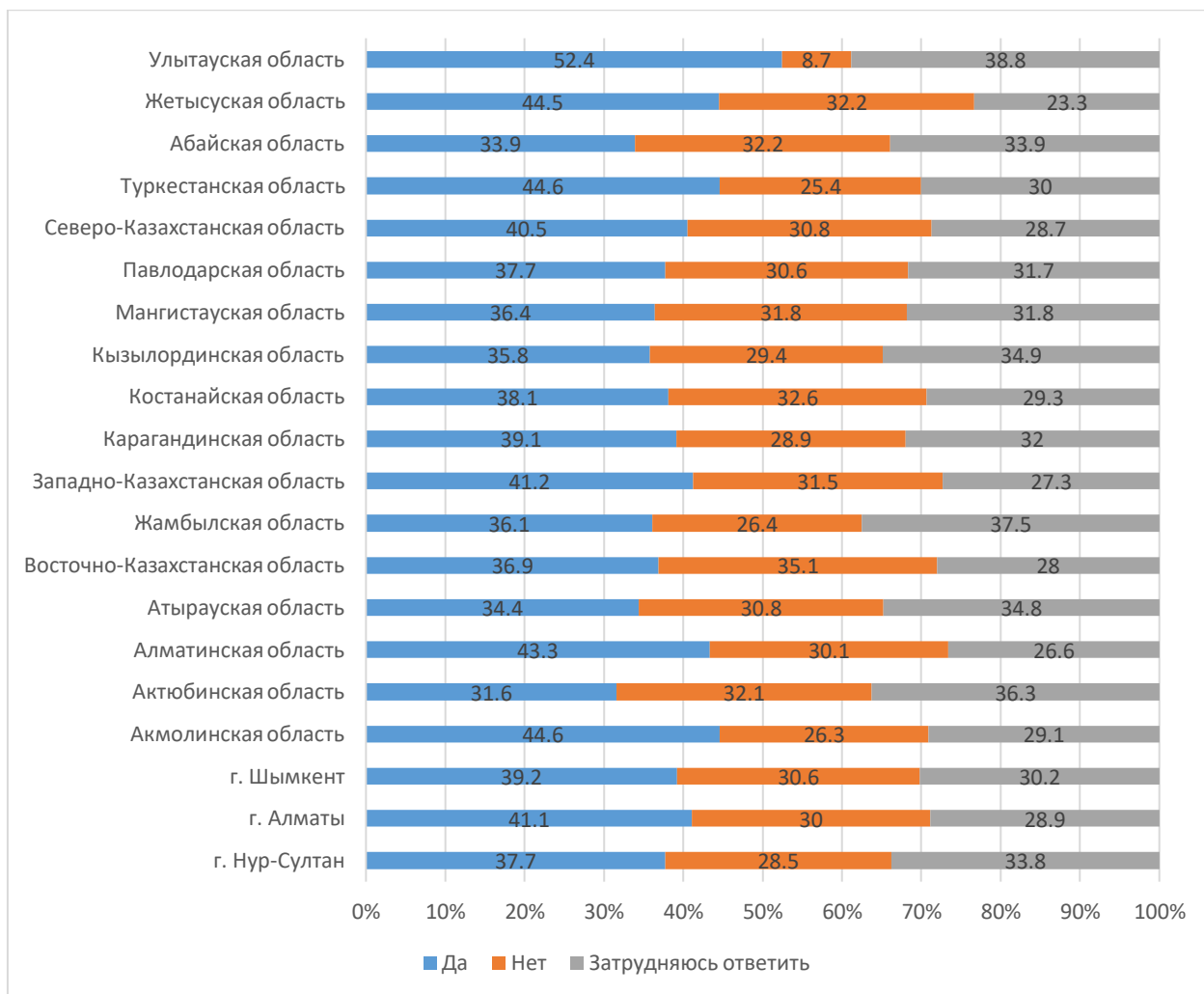
Общее распределение мнений показало, что 38,9% респондентов считают целесообразно вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей, 30,1% респондентов считают не целесообразным вернуть данную норму и 31% жителей опрошенных нами областей затруднились дать ответ.

Диаграмма 24. Целесообразность вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей?



На вопрос о том считают ли целесообразно вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей, большинство респондентов Улытауской области -52,4%, Акмолинской и Туркестанской области – 44,6% ответили положительно. Считают не целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей жители ВКО – 35,1%, Костанайской области – 32,6 %, Жетысуской и Абайской области –32,2%. Затруднились дать оценку жители Актюбинской области – 36,3%, Жамбылской области – 37,5% и Улытауской области – 38,8% (12).

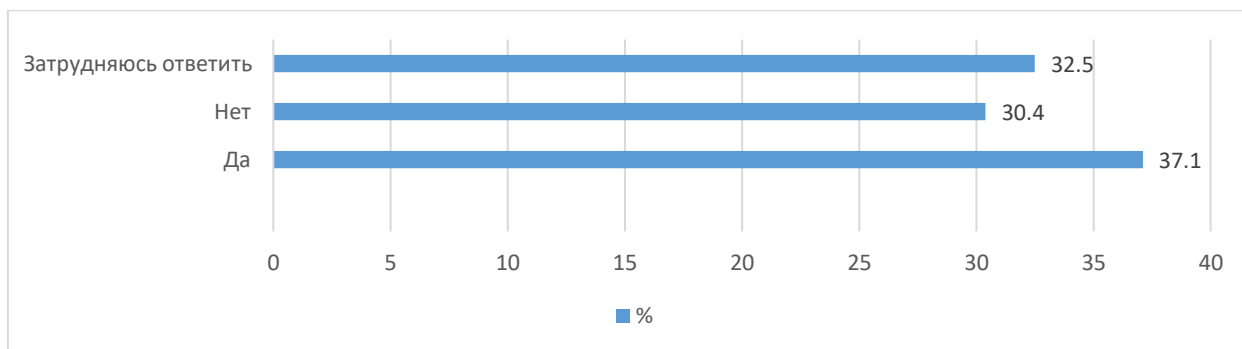
Диаграмма 25. Целесообразность вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей? (по регионам)



Вопрос 13. Полагаете ли Вы необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями (1 этап – к предпринимателю напрямую или при помощи субъектов досудебного урегулирования споров, 2 этап – в государственные органы, 3 — в суд) в двухступенчатый, убрав этап обращения в государственные органы, как обязательный, до предъявления иска в суд?

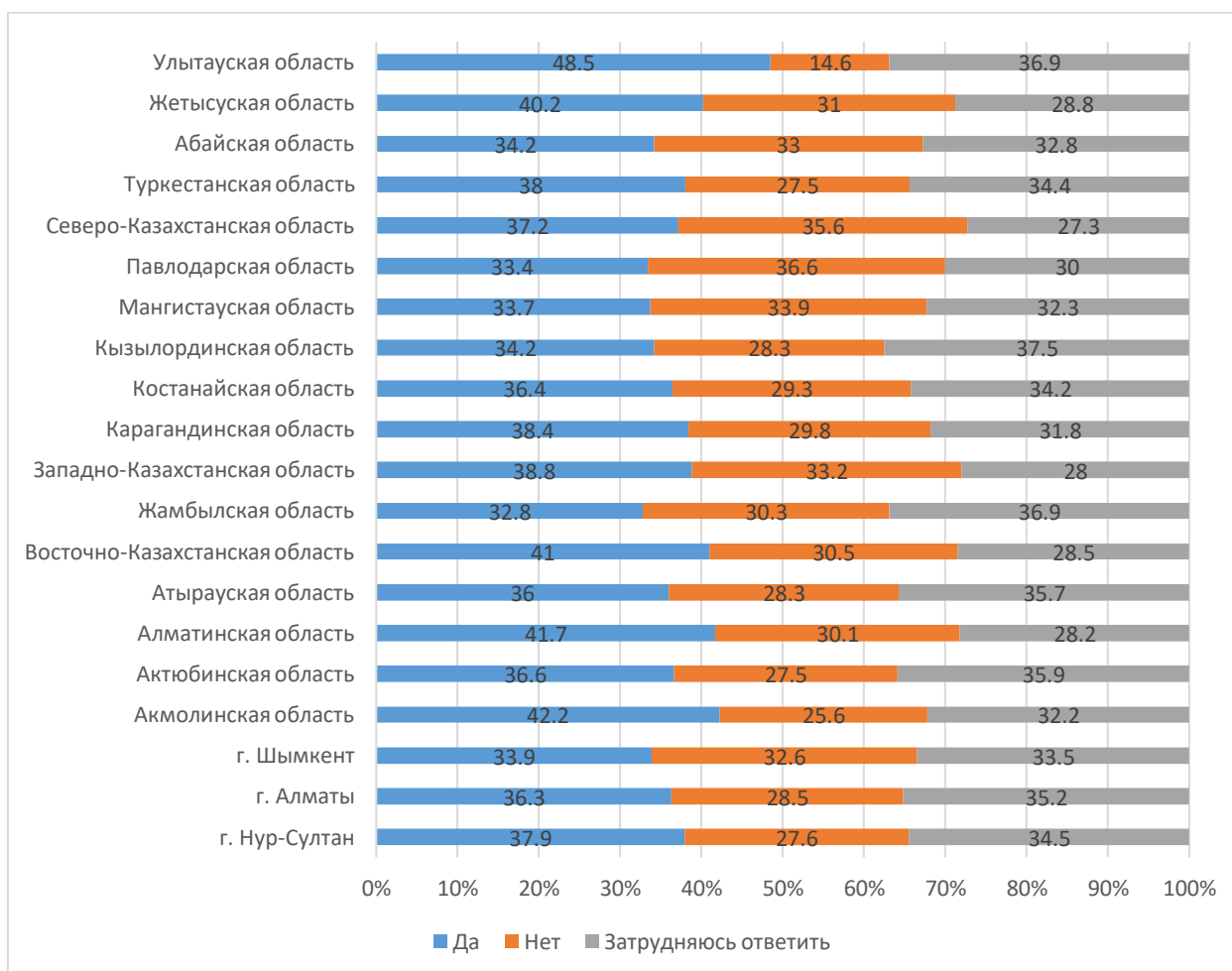
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов полагают необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями – 37,1%. Не считают необходимым упрощать действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями 30,4% жителей опрошенных нами областей. Затруднились дать ответ 32,5% респондентов.

Диаграмма 26. Ответ на вопрос «Полагаете ли Вы необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями в двухступенчатый, убрав этап обращения в государственные органы, как обязательный, до предъявления иска в суд?»



На данный вопрос большинство респондентов с Акмолинской области – 42,2%, Алматинской области – 41,7%, Улытауской области – 48,5% ответили, что необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями. Вариант ответа «нет» чаще всего выбирали жители Мангистауской области – 33,9, СКО – 35,6% и Павлодарской области – 36,6 %. Затруднились ответить респонденты, проживающие в Жамбылской области – 36,9%, Кызылординской области – 37,5% и Улытауской области – 36,9%. (13).

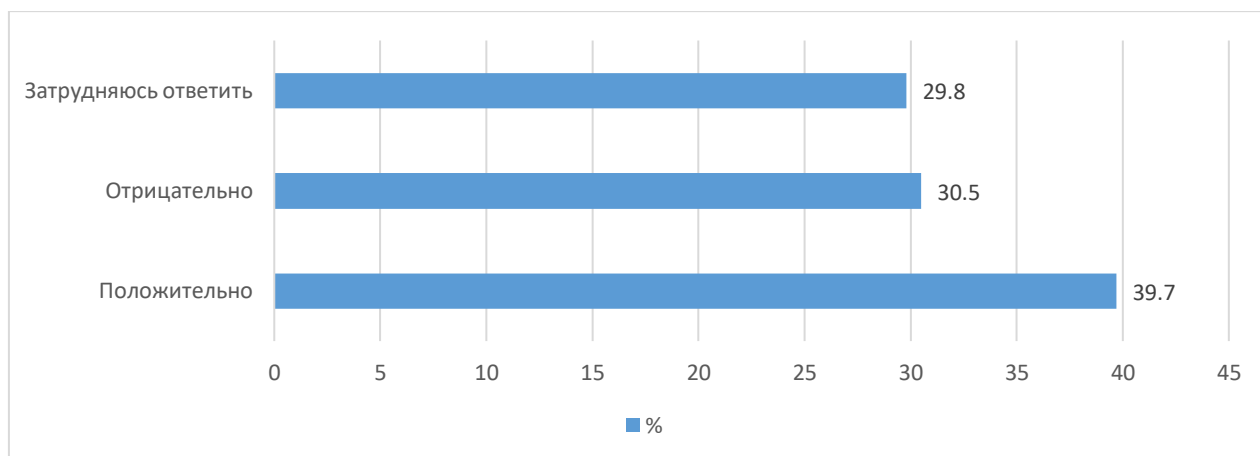
Диаграмма 27. Ответ на вопрос «Полагаете ли Вы необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями (в двухступенчатый, убрав этап обращения в государственные органы, как обязательный, до предъявления иска в суд?» (по регионам)



Вопрос 14. Полагаете ли Вы целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей?

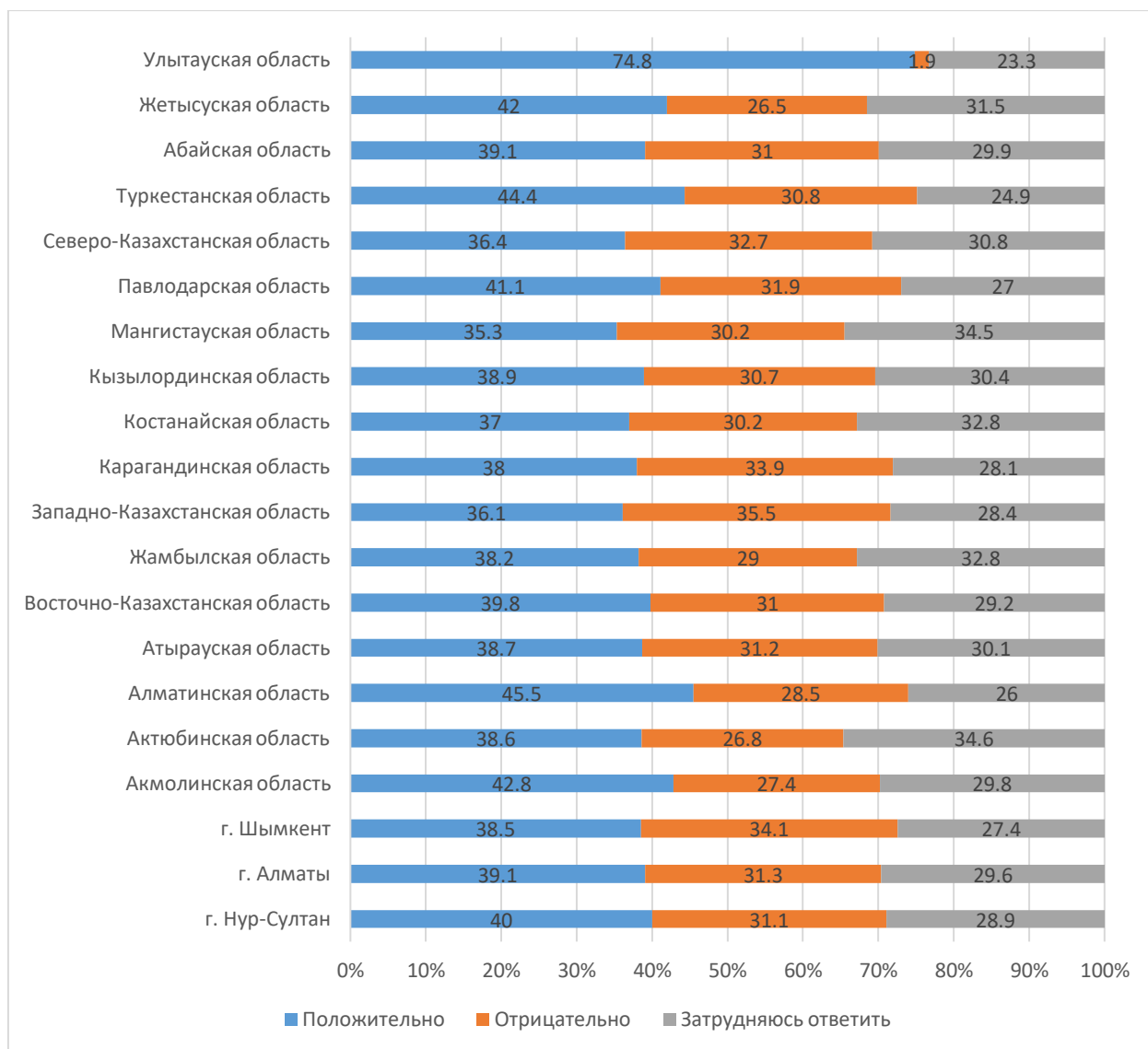
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов положительно полагает ли Вы целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей – 39,7%. Отрицательно относятся к возврату данной нормы - 30,5% жителей опрошенных нами областей. Затруднились дать ответ 29,8% респондентов.

Диаграмма 28. Ответ на вопрос «Полагаете ли Вы целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей»



На данный вопрос большинство респондентов с Улытауской области – 74,8%, Алматинской области – 45,5%, Туркестанской области – 44,4% ответили, что полагают целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей. В большей степени согласны возвратом данной нормы жители ЗКО – 35,5%, г.Шымкента – 34,1%, Карагандинской области – 33,9%. Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали в Актюбинской области -34,6%, Жамбылской области – 32,8% и Мангистауской областях – 34,5%.

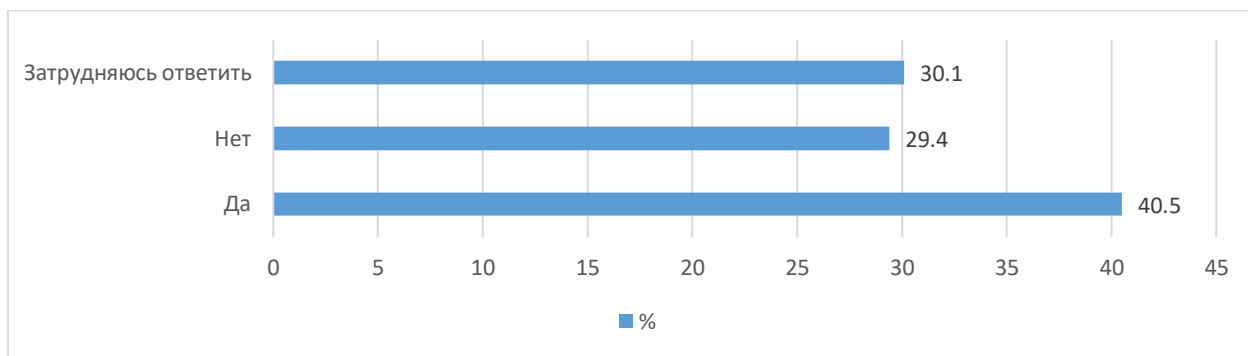
Диаграмма 29. Ответ на вопрос «Полагаете ли Вы целесообразным вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей» (по регионам)



Вопрос 15. Согласны ли Вы, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей?

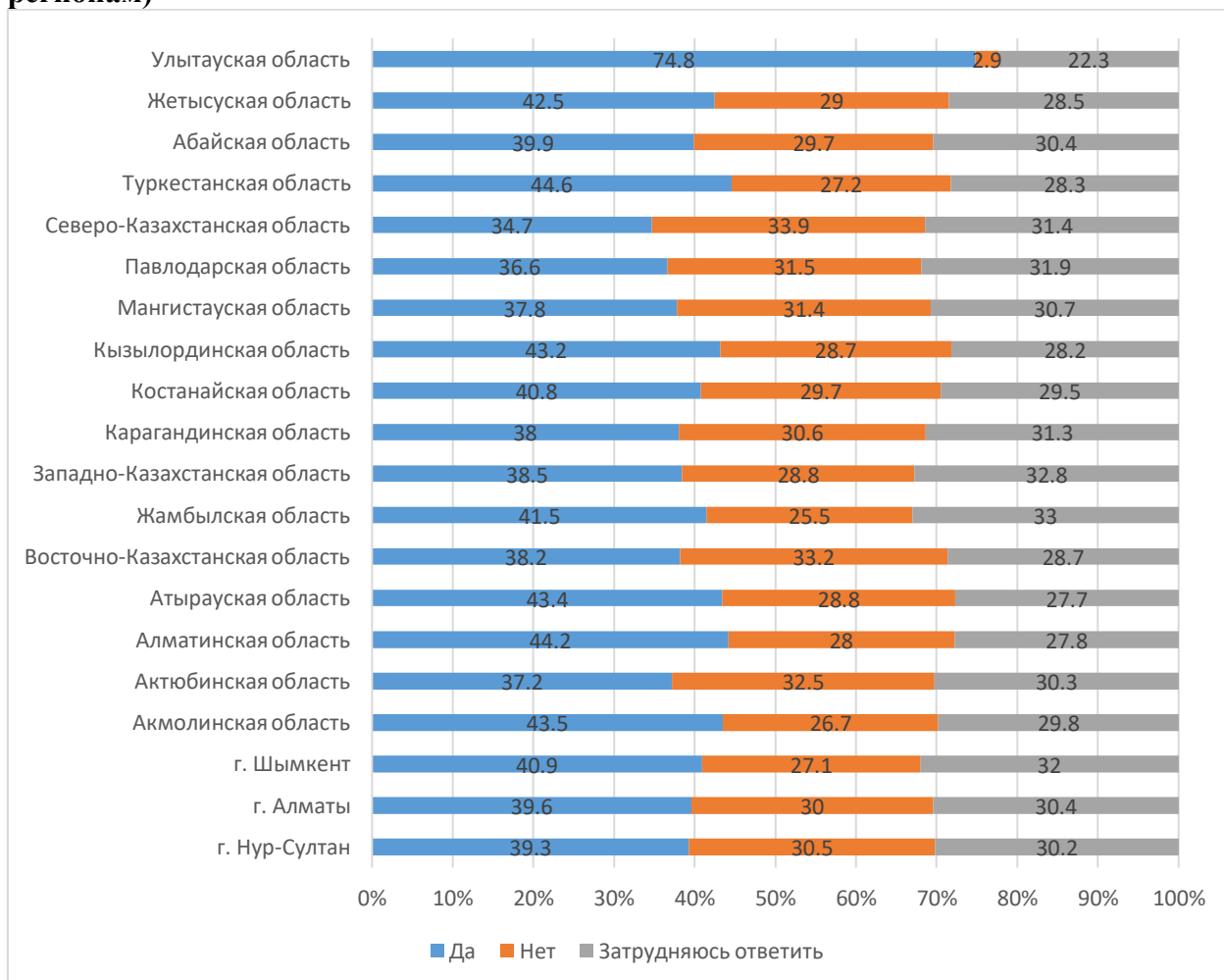
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов считает, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей – 40,5%. Имеют противоположное мнение – 29,4% опрошенных нами респондентов. Затруднились дать ответ 30,1% респондентов.

Диаграмма 30. Вопрос «Согласны ли Вы, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей?»



На вопрос о том, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей большинство жителей Алматинской области – 44,2%, Туркестанской области - 44,6% Улытауской области – 74,8% ответили, положительно. Вариант ответа «нет» в основном выбирали респонденты, проживающие в ВКО – 33,2%, СКО – 33,9%, Мангистауской области -31,4% и Павлодарской области- 31,5%, Туркестанской области – 23,6%. Затруднились дать ответ жители г. Шымкента – 32%, Жамбылской области – 33% и ЗКО – 32,8%. (15).

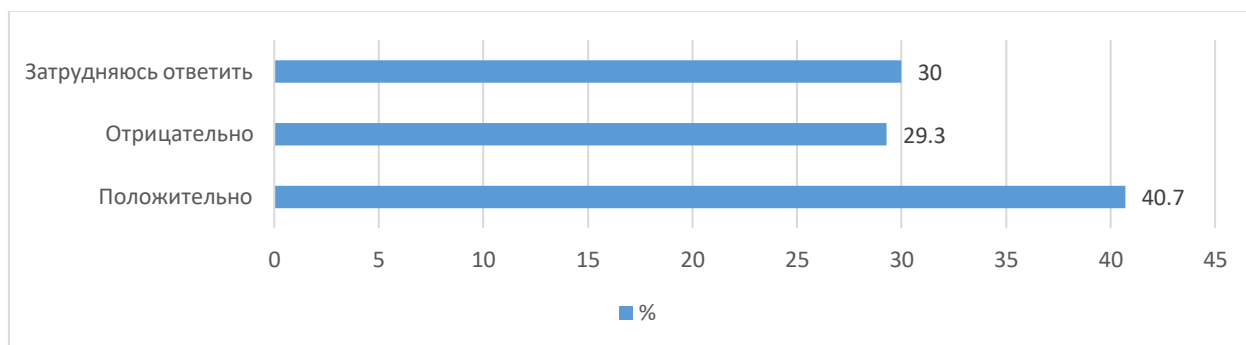
Диаграмма 31. Вопрос «Согласны ли Вы, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей?» (по регионам)



Вопрос 16. Как Вы относитесь к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов?

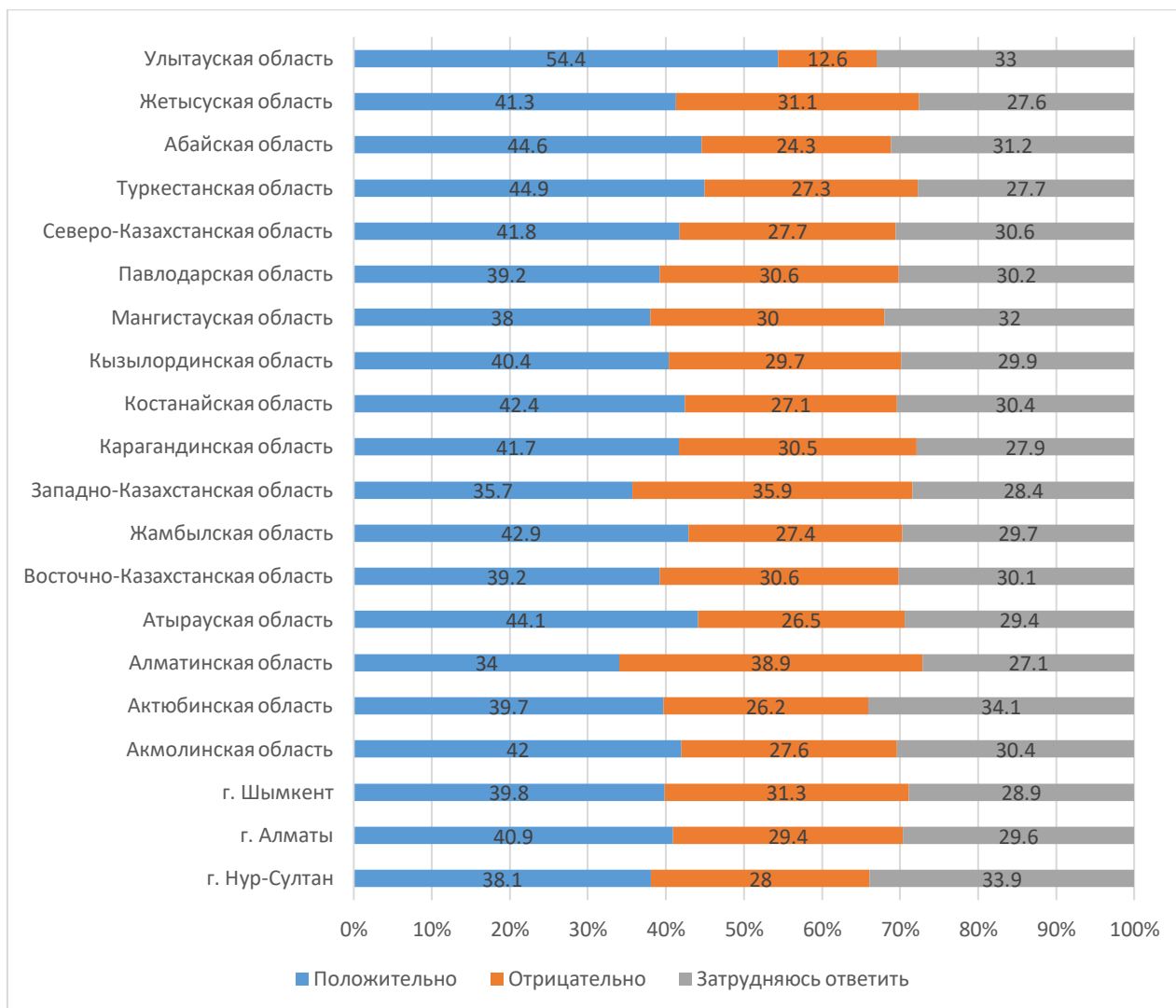
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов положительно относятся к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов – 40,7%. Вариант ответа «отрицательно» выбрали 29,3% респондентов, а 30% затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 32. Отношение к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов



Тех, кто положительно относится к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов, больше всего проживает в Атырауской области – 44,1%, Туркестанской области – 44,9%, Абайской области – 44,6% и Улытауской области – 54,4%. Не удовлетворены образовательными услугами респонденты, которые проживают в г. Шымкент – 31,3%, ЗКО – 35,9%, Алматинской области – 38,9% и Жтысайской области – 31,1%. Затруднились дать ответ жители Актюбинской области – 34,1%, Улытауской области – 33% и г.Нур - Султан - 33,9% (16).

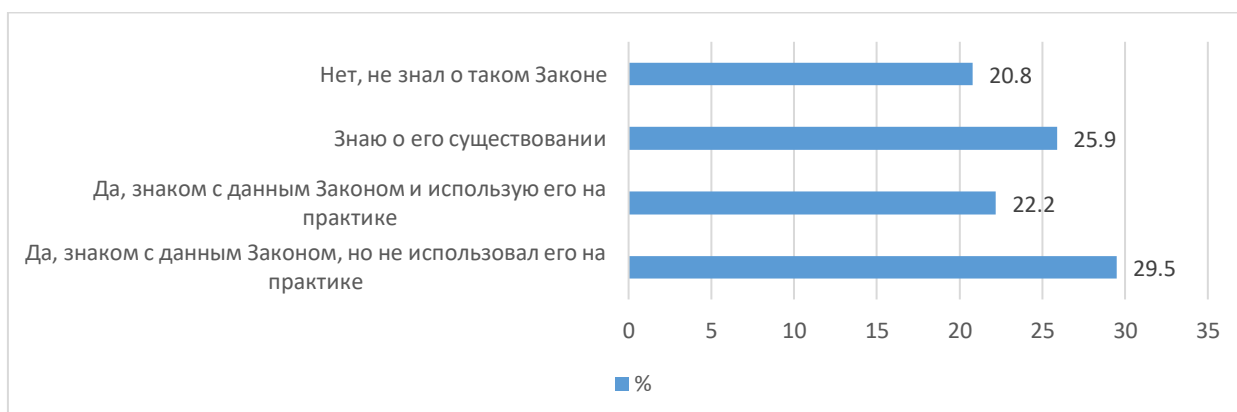
Диаграмма 33. Отношение к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов (по регионам)



Вопрос 17. Знакомы ли Вы с Законом РК «О защите прав потребителей»?

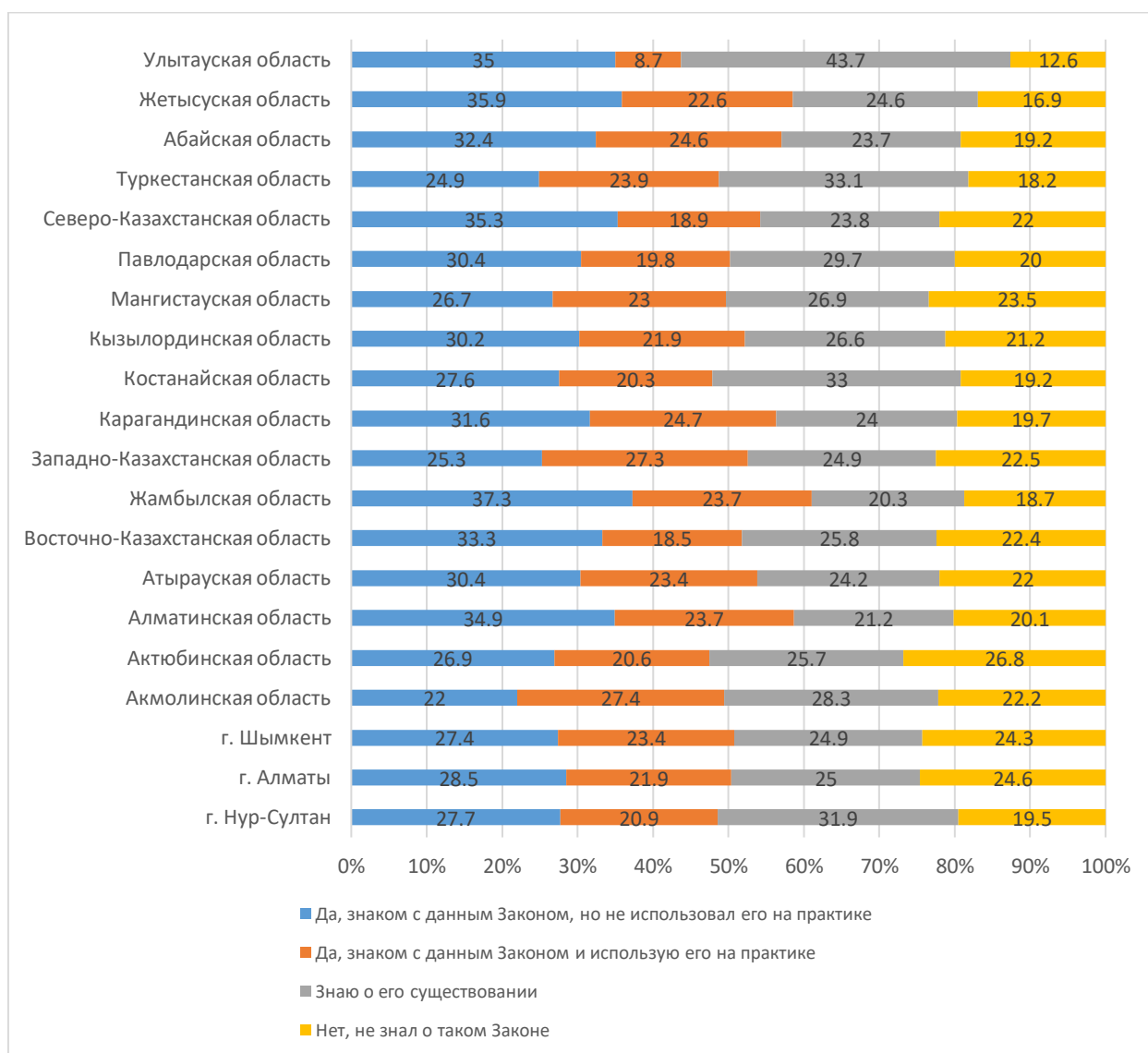
По результатам опроса было выявлено, что большинство респондентов знаком с Законом РК «О защите прав потребителей», но не используют его на практике – 29,5%. Знают о существовании Закона РК «О защите прав потребителей» - 25,9 % респондентов. Знакомы с данным Законом и использую его на практике 22,2% респондентов, а 20,8% не знают о таком Законе.

Диаграмма 34. Знакомство с Законом РК «О защите прав потребителей»



В следующем вопросе мы спросили респондентов, знакомы ли они с Законом РК «О защите прав потребителей». На данный вопрос большинство респондентов, проживающих в Улытауской области – 35%, Жетысуской области – 35,9% и Жамбылской области – 37,3%, но указали, что не используют его на практике. Знают о существовании Закона РК «О защите прав потребителей» большинство жителей Улытауской области – 43,7%, Костанайской области – 33% и Туркестанской области – 33,1%. Знакомы с данным Законом и используют его на практике большинство респондентов проживающих в Акмолинской области – 27,4%, ЗКО- 27,3%, Карагандинской области – 24,7% и Абайской области 24,6%, а большинство респондентов проживающих в Актюбинской области – 26,8%, г. Алматы – 24,6% и г. Шымкенте -24,3% не знают о таком Законе. (17).

Диаграмма 35. Знакомство с Законом РК «О защите прав потребителей» (по регионам)

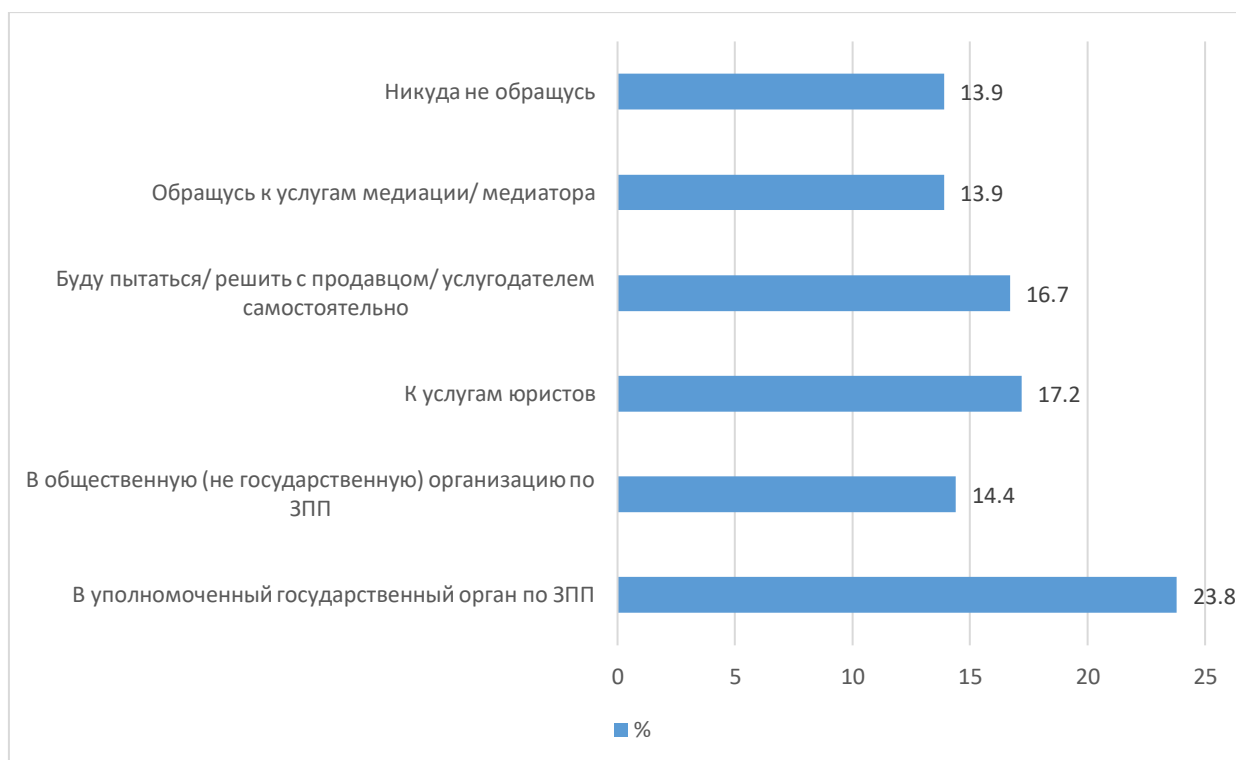


Вопрос 18. Если Ваши права потребителя будут нарушены куда Вы обратитесь?

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении права потребителя в уполномоченный

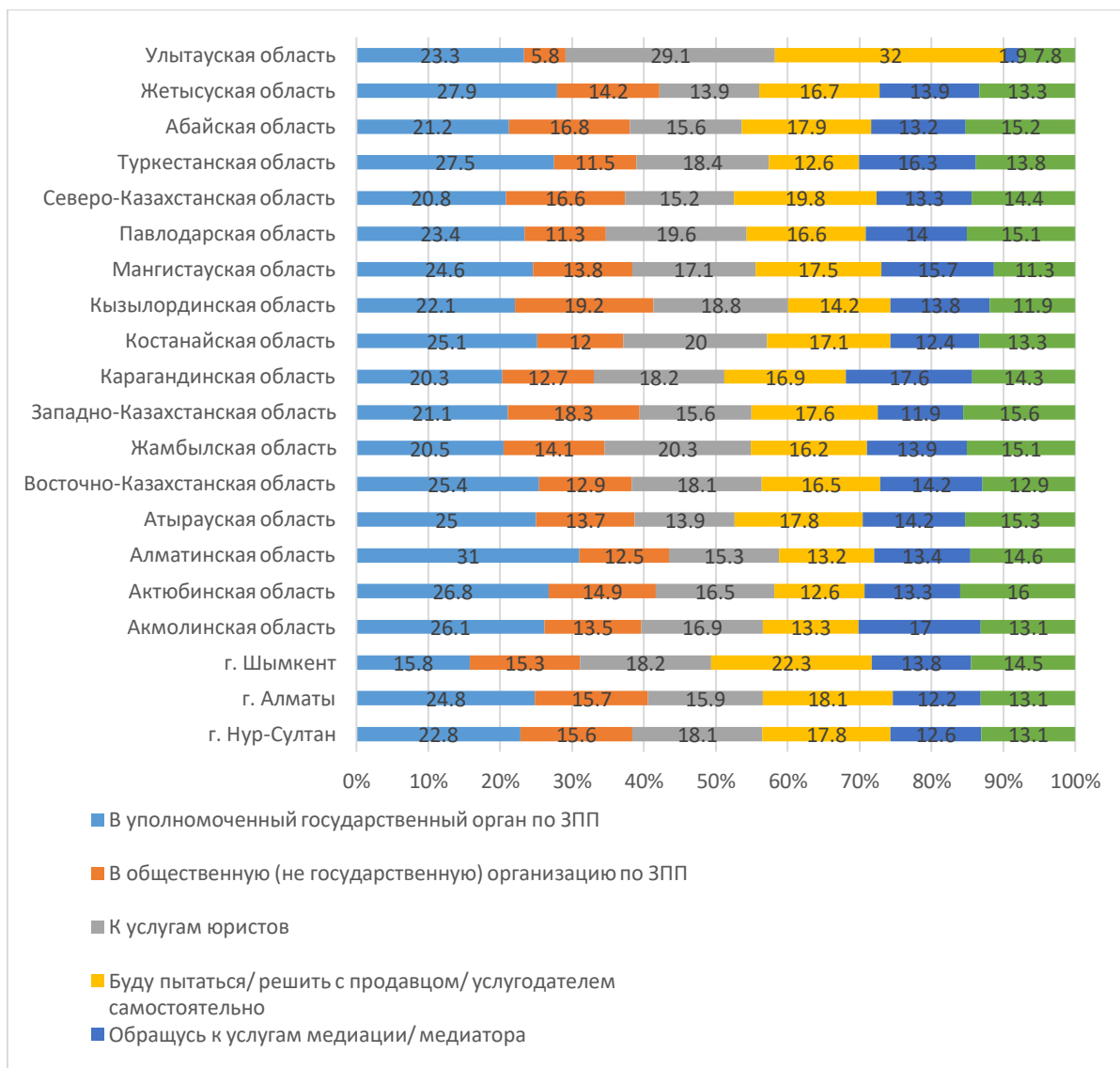
государственный орган по ЗПП – 23,8% или к услугам юристов – 17,2%. Вариант ответа «никуда не обращаются» или «обращаются к медиаторам» выбрали 13,9% респондентов, а 8,1% респондентов затруднились дать ответ. В общественную (не государственную) организацию по ЗПП и попытаются решить с продавцом/ услугодателем самостоятельно 14,4% и 16,9% респондентов соответственно.

Диаграмма 36. Обращения при нарушении права потребителя



Большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении права потребителя в уполномоченный государственный орган по ЗПП, проживающих в Алматинской области - 31%, Туркестанской области – 25,7%, Жетысуской области – 27,9%, жители Костанайской области – 20,3%, Жамбылской области – 20,3% и Улытауской области - 29,1 ответили, что обратятся к услугам юристов. Вариант ответа «никуда не обращаются» больше всего выбрали респонденты Актюбинской области – 16%, Атырауской области -15,3%, Жамбылской и Павлодарской области – 15,1%. Обращаются к медиаторам большинство жителей Акмолинской области -17%, Карагандинской области -17,6%, Туркестанской области -16,3% соответственно. Большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении права потребителя в общественную (не государственную) организацию по ЗПП из ЗКО -18,3%, Кызылординской области 19,2%, СКО -16,6% и Абайской области 16,8%. А попытаются решить с продавцом/ услугодателем самостоятельно респонденты проживающие в г.Шымкенте – 22,3%, СКО – 19,8%, Улытауской области – 32%. (18).

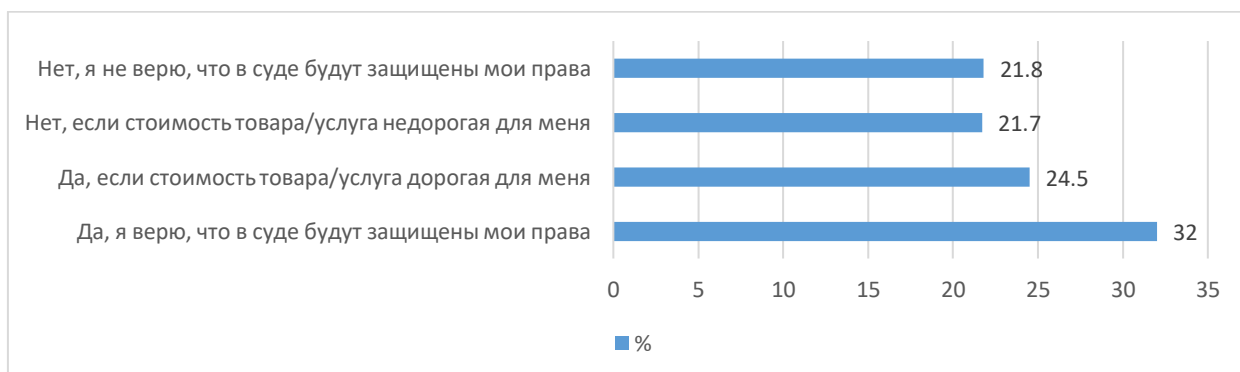
Диаграмма 37. Обращения при нарушении права потребителя (по регионам)



Вопрос 19. В случае нарушения Ваших прав потребителя намерены ли вы отстаивать их в суде?

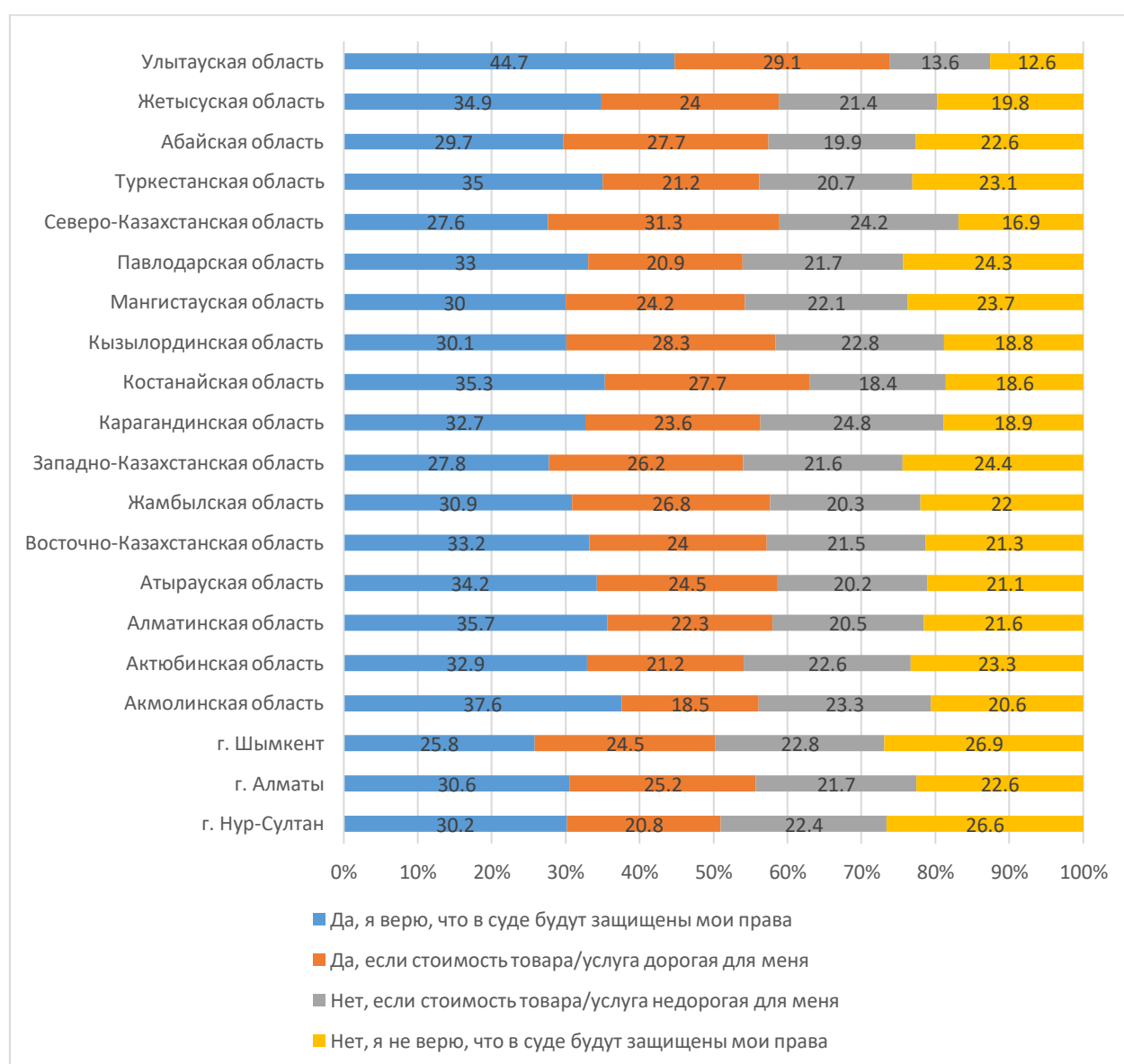
Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов считают, что они обратятся в суд, где будут защищены их права – 32%. 21,8% респондентов не обратятся в суд, так как не верят, что в суде будут защищены их права. Вариант ответа «да, если стоимость товара/услуга дорогая для меня» выбрали 24,5 % респондентов, а «нет, если стоимость товара/услуга недорогая для меня» - 21,7%.

Диаграмма 38. Обращение в суд в случае нарушения прав потребителя



Общее распределение мнений показывает, что большинство жителей Акмолинской области – 37,6%, Алматинской области – 35,7%, Костанайской области – 35,3% и Улытауской области – 44,7%, считают, что они обратятся в суд, где будут защищены их права. Не обратятся в суд, так как не верят, что в суде будут защищены их права респонденты, проживающие в г.Нур – Султан – 36,6%, г.Шымкент – 26,9%, ЗКО – 24,4% и Павлодарской области – 24,3%. Обратятся в суд, если стоимость товара/услуга дорогая для них жители Кызылординской области – 28,3, СКО – 31,3% и Улытауской области – 29,1%. Большинство респондентов, проживающих в Акмолинской области – 23,3%, Карагандинской области – 24,8% и СКО – 24,2 % считают, что не обратятся в суд, если стоимость товара/услуга недорогая для них. (19).

Диаграмма 39. Обращение в суд в случае нарушения прав потребителя(по регионам)



Блок II. Аналитическое исследование законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В Казахстане за последние годы уделено много внимания развитию предпринимательства, проведены масштабные реформы в этой сфере, государство либерализовало бизнес, ограничивало или периодически запрещало проверки в его отношении, снижало налоги и пошлины для предпринимателей и инициировало другие меры по стимулированию развития предпринимательства.

Сформировалась законодательная и институциональная система, представляющая совокупность государственных и неправительственных структур, ответственных за развитие предпринимательства и обеспечивающих реализацию государственной политики. В частности, был принят Предпринимательский кодекс Республики Казахстан, была создана Национальная палата предпринимателей «Атамекен» с филиальной сетью по стране и объединившаяся в себе множество ассоциаций субъектов предпринимательства по различным направлениям деятельности, был принят Закон Республики Казахстан «О Национальной палате предпринимателей».

Вместе с тем, развитие рыночной экономики актуализирует проблемы защиты прав потребителей на рынке товаров, работ и услуг.

Каждый человек в течение своей жизни выступает в роли потребителя товаров, работ и услуг, участника правоотношений, складывающихся в экономике страны.

Потребитель нуждается в особом внимании государства в силу того, что он в отличие от предпринимателя не является профессиональным участником рынка и без социальной, административной и правовой поддержки не может в полной мере обеспечить защиту своих прав и законных интересов.

Повышение качества жизни казахстанцев неразрывно связано с повышением уровня защиты прав потребителей. От защищенности потребителей зависит и развитие предпринимательства. Только уверенные в своих правах потребители обеспечат активный спрос на товары, работы и услуги, а это, в свою очередь, одна из составляющей гарантий развитой экономики.

В Стратегии «Казахстан-2050» указывается, что на законодательной основе необходимо создать условия, при которых бизнес будет сам регулировать вопросы контроля качества предоставляемых товаров, работ и услуг, выработать новую систему защиты прав потребителей, исключив для них многоуровневую систему принятия судебных решений. Повышение качества жизни населения неразрывно связано с повышением уровня защиты прав потребителей. От защищенности потребителей зависит и развитие предпринимательства.

В целях повышения качества жизни населения и для повышения уровня защиты прав потребителей 17 июня 2019 года указом главы государства создано Министерство торговли и интеграции с передачей ему функций и полномочий министерства национальной экономики в области защиты прав потребителей. В реализацию данного указа постановлением Правительства Республики Казахстан от 10 июля 2019 года № 497 создан Комитет по защите прав потребителей при Министерстве торговли и интеграции.

Основная миссия комитета – формирование целостной и эффективной политики в сфере защиты прав потребителей. В настоящее время перед комитетом определены две основные задачи: обеспечение реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, осуществление межотраслевой координации деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей. Создание комитета по защите прав потребителей несомненно очень важный и дальновидный шаг по улучшению жизни в стране.

За время своего существования Комитет по защите прав потребителей внёс ряд новшеств, которые поднимут систему защиты прав потребителей в Казахстане на принципиально качественный уровень. За короткий период деятельности данного ведомства проведена огромная работа, которая несёт положительные изменения в вопросе защиты прав потребителей. Не кардинально, но постепенно повышается правовая грамотность, усиливается роль институтов досудебного регулирования и «защитников» потребителей, активизируются общественные объединения потребителей, существенно возрастает социальная и материальная ответственность бизнеса. При всем этом улучшается качество товаров, работ и услуг.

В рамках совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей разработан проект Закона, по которому проведены публичные обсуждения на интернет-портале открытых нормативных правовых актов, а также дебаты.

По итогам публичного обсуждения Консультативного документа разработчиком принято решение о необходимости изменений и дополнений в законодательные акты по вопросам защиты прав потребителей.

Оценка эффективности действующего законодательства, уровня урегулированности соответствующих отношений.

Глава государства Касым-Жомарт Токаев в своем выступлении 16 ноября 2021 года на заседании Национального совета общественного доверия, отметив, что уполномоченный орган по защите прав потребителей разрабатывает поправки в законодательство по защите прав потребителей, сказал, что оно все еще несовершенно и поручил в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей.

23 ноября 2021 года на заседании Правительства Республики Казахстан с участием НПП «Атамекен» в целом поддержаны законодательные инициативы уполномоченного органа по защите прав потребителей касательно поправок в законодательство по защите прав потребителей, направленных на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей.

Министерство торговли и интеграции разработало проект закона "О защите прав потребителей", этот документ регулирует общественные отношения в сфере защиты прав потребителей и определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей.

Указывается, что закон распространяется на отношения, возникающие между потребителями и субъектами предпринимательства (продавцами, изготовителями, исполнителями, уполномоченными изготовителями лицами, импортерами) при реализации (изготовлении, ввозе) товара (выполнения работы, оказания услуги), и

определяет роль каждого из субъектов системы защиты прав потребителей в профилактике, защите и восстановлении прав потребителей.

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

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

Назначаемый на должность омбудсмена должен отвечать следующим требованиям:

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

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

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

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

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

Законопроект также определяет деятельность общественных объединений по защите прав потребителей.

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

- законности, объективности и гласности;
- обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (результатами работ, услугами);
- просвещения и повышения правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;
- обеспечения эффективности системы защиты прав потребителей;
- доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);

недопущения продавцами (изготовителями, исполнителями) в договорах условий, нарушающих или ущемляющих права и законные интересы потребителей;

содействия экономическим интересам потребителей для повышения их благосостояния;

обеспечения защиты личной информации и данных о потребителях.

При этом субъектами системы защиты прав потребителей являются:

Правительство Республики Казахстан.

Уполномоченный орган, его территориальные подразделения.

Государственные органы в пределах своей компетенции.

Суд.

Омбудсмен по вопросам защиты прав потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) и другие представители интересов потребителей.

Субъекты внесудебного урегулирования потребительских споров.

Субъекты предпринимательства.

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

профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, общественный мониторинг, просвещение потребителей и повышение их правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и законных интересов, размещение информации об уполномоченном органе, омбудсмене и общественных объединениях потребителей, осуществляющих деятельность в месте нахождения продавца (изготовителя, исполнителя);

добровольное восстановление в досудебном порядке прав и законных интересов потребителя нарушившим их продавцом (изготовителем, исполнителем) и возмещение ему причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);

в случае неразрешения потребительского спора продавцом (изготовителем, исполнителем) в досудебном порядке восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) субъектами внесудебного урегулирования потребительских споров (арбитраж, медиатор) в внесудебном порядке;

в случае неурегулирования потребительского спора в досудебном порядке защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) судом;

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

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

Проект закона размещен на сайте "Открытые НПА" для публичного обсуждения до 7 октября 2022 г.

Во исполнение поручения Первого заместителя Премьер-Министра Республики Казахстан уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей

заключены меморандумы о совместном развитии сферы защиты прав потребителей с ОЮЛ «Республиканская ассоциация потребителей Казахстана» и РОО «Ассоциация лиги потребителей Казахстана».

Единая информационная система внедряется в действие с 1 января 2021 и будет отслеживать жалобы потребителей на всех стадиях спора, за исключением судов. Ее положения приведены в Правилах по формированию, ведению и использованию Единой информационной системы защиты прав потребителей, утвержденных приказом Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 15 декабря 2020 года № 293-НҚ. 27 октября 2021 года при презентации Главе государства на Международном технологическом форуме Digital Bridge ЕИС ЗПП e-tutynushy Министром торговли и интеграции РК озвучено, что необходимость создания ЕИС ЗПП обусловлена ее социальной ролью, поскольку концентрация всех мер защиты прав потребителей в одном месте обеспечит быстрый и беспрепятственный доступ потребителя к любой информации, связанной с его эффективной защитой. На платформе e-tutynushy потребитель может оставить жалобу, к примеру, на товар ненадлежащего качества и направить ее непосредственно субъекту бизнеса, который продал ему этот товар, или в соответствующие государственные органы. Далее, потребитель может отслеживать ход решения проблемы и общаться с субъектом бизнеса внутри платформы, а она параллельно будет уведомлять потребителя о каких-либо изменениях по данному обращению в виде СМС. Внедрено понятие «Единой информационной системы», которая предназначена для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей по принципу «одного окна».

"За девять месяцев 2022 года в Комитет по защите прав потребителей поступило 20 642 обращения, что на 154% выше в сравнении с прошлым годом (13 432). Наибольший скачок (199%) народного негодования пришёлся на долю электронной торговли. Если в предыдущем году казахстанцы подали 854 заявления, то в нынешнем – 1701. В этой сфере доля жалоб от их общего количества подскочила с 6% до 8,2%", - сообщает пресс-служба комитета по защите прав потребителей МТИ РК. Граждане в основном жаловались на отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие продукции описанию, отказ интернет-сайтов в возврате товара и денег, а также факты мошенничества. Указывается, что за последние полгода возросло количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries.

Кроме того в 2022 году при поддержке комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции общественными объединениями "Жана Шабыт" и "Обществом защиты прав потребителей "Адилет" осуществляется реализация информационно-просветительской программы по вопросам защиты прав потребителей путем обучающих и информационно-методических услуг. В Нур-Султане с начала нового учебного года в Евразийском национальном университете им. Л. Н. Гумилева, введена программа курса дисциплины "Защита прав потребителей" в рамках неформального образования. До конца года аналогичные образовательные программы приняты к реализации в Алматы в Менеджмент Университете, Шымкенте в Центрально-Азиатском инновационном университете, Карагандинском университете Казпотребсоюза и университетах Западно- и Восточно-Казахстанской области ". Для этих целей, Национальной лигой потребителей Казахстана разработан учебник для студентов вузов и методические рекомендации для лекторов.

5 октября 2022 года состоялось ежегодное заседание Межведомственного совета по защите прав потребителей. В заседании приняли участие члены Межведомственного совета: руководители центральных государственных органов, уполномоченный орган, в лице Комитета по защите прав потребителей, а также объединения юридических лиц «Ассоциация «Лига Потребителей Казахстана», «Республиканская Ассоциация Потребителей Казахстана» и председатель общественного совета МТИ. Председатель Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК Тынысбеков А.С. рассказал о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей.

«Так, за 8 месяцев 2022 года в КЗПП и территориальные департаменты поступило 17083 обращений, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года темп роста составил 180%, в 2021 году поступило 9469 обращений. 496,2 млн.тг возвращено потребителям, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года темп роста составил 192%, в 2021 году за 8 месяцев возвращено потребителям 258,8 млн.тг. Чаще всего права потребителей нарушаются в сферах розничной торговли - 48,2%, бытовых услуг - 19,8%, электронной торговли - 8,4% и жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) - 5,3%. Аналогичная ситуация роста обращений наблюдается и по иным центральным государственным органам, за 6 месяцев текущего года рассмотрено 5,8 тыс. обращений. Наибольшее количество жалоб потребителей поступило в Министерство здравоохранения – 2869, а в местные исполнительные органы и в ОЗПП за 6 месяцев текущего года поступило 41,4 тыс. и 5432 обращения соответственно. Рост количества обращений свидетельствует о повышении уровня потребительской культуры казахстанцев.

Уполномоченный орган разработал 2-ой пакет поправок в законопроект, который включает:

- институт Омбудсмана по вопросам защиты прав потребителей (далее – Омбудсмен);
- распространения базовых принципов ЗПП на отраслевые НПА;
- уведомление Омбудсмана о начале публичных обсуждений проектов НПА, разработчиком;
- санкции суда в отношении виновного предпринимателя, отказавшегося устранять нарушения в досудебном порядке;
- синхронизация регулирования общественных отношений в сегменте дистанционной (электронной) торговли и его очной формы;
- наделение уполномоченного органа дополнительными госконтрольными функциями административных правонарушений;
- переход на 2-х ступенчатую систему рассмотрения жалоб потребителей.

Представители бизнес-ассоциаций, государственных и общественных органов и организаций стран ЕАЭС, Узбекистана и Евразийской экономической комиссии рассмотрели тенденции и перспективы развития саморегулирования бизнеса в интересах потребителей, передовой практический опыт применения добровольных стандартов производства и маркетинга как важнейшего элемента защиты потребительского рынка от контрафактной и фальсифицированной продукции. Отмечена значимость инициированной на площадке комиссии работы по определению общих подходов стран ЕАЭС к защите прав потребителей в электронной торговле.

Стратегические направления развития евразийской экономической интеграции до 2025 года включают в себя целый комплекс мероприятий, направленных на защиту прав потребителей. Документ позволил странам Союза своевременно объединить усилия, принимая эффективные решения, связанные с защитой интересов граждан в современных условиях. Как отметили участники заседания, особое значение приобретают вопросы повышения правовой грамотности населения, обеспечения прав потребителей на качество и безопасность товаров и услуг в условиях параллельного импорта, бурного развития электронной торговли, цифровизации расчетов.

Участниками заседания одобрен перечень минимально необходимых приоритетных мер, направленных на защиту прав потребителей, для их включения в структуру временных мер экономического характера в целях сохранения баланса интересов общества и бизнеса. Выдвинут ряд перспективных предложений, в том числе направленных на оценку эффективности рекомендаций Комиссии, для оценки их влияния на уровень защиты прав потребителей в странах Союза и последующей актуализации.

Намечены планы по изучению проблематики повышения эффективности информирования потребителей о пищевой ценности продуктов питания. На следующий год запланировано проведение ряда встреч и конференций, посвященных вопросам повышения потребительской грамотности населения и бизнеса в государствах ЕАЭС с привлечением общественных объединений и науки.

Информация о наличии неоднозначных, противоречивых, неустраиваемых, несоответствующих целям регулирования, дублирующих и формальных положений.

В Закон РК «О защите прав потребителей» были внесены изменения, которые направлены на совершенствование процесса защиты прав потребителей. Так, внедрена трехуровневая система защиты потребительских прав. Также начнет действовать Единая информационная система для приема и рассмотрения обращений потребителей.

Существенные изменения затронули следующие аспекты.

Предусмотрены следующие лица досудебного урегулирования потребительских споров:

- медиативные институты;
- арбитражные институты - арбитражи, образованные специально для рассмотрения конкретного спора и постоянно действующие арбитражи;
- общественные объединения потребителей - организации, создаваемые в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей;
- саморегулируемые организации - некоммерческие организации в форме ассоциации (союза), общественного объединения или иной организационно-правовой форме, основанные на добровольном или обязательном членстве (участии) субъектов частного предпринимательства.

Предусмотрена обязанность продавца располагать контактными данными уполномоченного органа и лиц досудебного урегулирования потребительских споров в месте реализации товара.

Внедрена трехуровневая система рассмотрения жалоб потребителей:

- на уровне продавца (потребитель предъявляет претензии к продавцу об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении убытка);
- на уровне государственных органов или субъекта досудебного урегулирования споров;
- на уровне судебных органов.

Введение трехступенчатой системы не обязывает резидента подавать жалобу в какой-либо последовательности. К примеру, потребитель вправе сразу обращаться в судебные органы для защиты своих прав без обращения к продавцу.

Контроль государственными органами реализуется в форме:

- внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом РК;
- профилактического контроля без посещения субъекта (продавцов, изготовителей или исполнителей).

Закон был разработан в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, принятой на республиканском референдуме 30 августа 1995 года, наличие коллизий и пробелов в регулировании общественных отношений не установлено.

Проведенный анализ Закона наличие неоднозначных, противоречивых, не востребуемых, несоответствующих целям регулирования, дублирующих и формальных положений не выявил.

Международный опыт стран Организации экономического сотрудничества и развития (далее ОЭСР).

Существует несколько различных моделей, функции органов по защите интересов потребителей весьма схожи независимо от того, функционируют ли они в рамках правительства или являются автономным образованием. Несмотря на то что некоторые органы независимы по структуре, они подчиняются правительству в части оперативных расходов и подотчетны министру и национальным парламентам или ассамблеям. Это может приводить к ограничению их независимости, поскольку правительства могут направлять им распоряжения относительно того, чему стоит уделять особое внимание в тот или иной момент и следует ли вообще это делать. С другой стороны, официальный статус может придать такому органу высокий авторитет, если орган решит им воспользоваться.

В Новой Зеландии и Южно-Африканской Республике (далее ЮАР) защита интересов потребителей до недавнего времени непосредственно контролировалась соответствующими министерствами. Они создали органы с четкой структурой («Защита интересов потребителей Новой Зеландии» при Министерстве бизнеса, инноваций и занятости и «Национальная комиссия потребителей» в ЮАР) в качестве «институтов, существующих вне государственной службы», которые выполняют многие функции, связанные с защитой интересов потребителей по всему миру, причем вопросами конкуренции занимается отдельный орган. В Латинской Америке национальные органы Бразилии и Чили постепенно завоевали широкое внимание общественности, и теперь эти институты являются достаточно развитыми. В Бразилии существует орган федерального правительства при Министерстве юстиции СЕНАКОН (Secretaria Nacional do Consumidor). К его функциям относятся получение, сбор и распространение информации и рекомендаций для потребителей, способствование повышению осведомленности потребителей, проведение проверок в отношении жалоб потребителей и вынесение рекомендаций другим органам правительства в отношении

защиты интересов потребителей. В соответствии с Кодексом о защите интересов потребителей, которому в 2015 году исполнилось 25 лет, СЕНАКОН координирует деятельность Национальной системы защиты потребителей, в состав которой входят органы провинций по защите интересов потребителей, народные защитники и соответствующие министерства. На базе Министерства экономики и финансов Франции функционирует Главное управление по вопросам потребления, конкуренции и борьбы с мошенничеством, которое обладает обширной сетью из 96 отделений во всех департаментах Франции. На него возложены функции по регулированию рыночной конкуренции (включая полномочия по передаче дел органам по вопросам конкуренции), экономической защите потребителей, в частности путем стимулирования развития справедливой торговой практики, обеспечению соблюдения прав потребителей и безопасности продуктов (включая Европейскую систему быстрого уведомления и Систему быстрого оповещения для обеспечения безопасности продовольствия и кормов). Его деятельность охватывает, в частности, такие сферы, как транспорт, туризм и финансовые услуги. Оно выступает в качестве директивного и правоприменительного органа. Его авторитет настолько силен, что в 2015 году было зарегистрировано 4 млн обращений через Интернет.

По мере развития концепции защиты интересов потребителей более широкое распространение получали консультационные механизмы. Например, в Индонезии с 1999 года на базе Министерства торговли функционирует Дирекция по защите интересов потребителей, которая и оказывает поддержку учрежденным неправительственным организациям (далее НПО) форумам потребителей по конкретным вопросам при участии ассоциаций потребителей, в рамках которых потребители открыто излагают свои жалобы и им предлагаются решения. Безусловно, консультации могут осуществляться как по инициативе правительства, так и по инициативе потребителей. В некоторых правовых осуществляла контроль за местным рынком под централизованным управлением. Это напоминает подход Франции, где Главное управление по вопросам потребления, конкуренции и борьбы с мошенничеством осуществляет контроль над местными рынками, хотя и является организацией национального уровня. Напротив, в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии контроль над местными рынками традиционно относится к ведению местных избираемых муниципальных органов: этим вопросом занимаются должностные лица, обеспечивающие соблюдение торговых стандартов (хотя в настоящее время они стремятся выработать более централизованный подход). Осуществление контроля над местными рынками со стороны национальных организаций отражает традиции государственного управления, основанные на системе префектур, которые существуют во Франции. И напротив, традиции, основанные на ведущей роли местного правительства, подобно уже упомянутому примеру Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, получили развитие в Польше в форме сильного института омбудсмена по вопросам потребителей на местном уровне. Само слово «омбудсмен», которое подразумевает, что он защищает интересы широкой общественности, подтолкнуло к развитию идеи о создании должности блюстителя законности «из народа». В этой связи необходимо отметить, что в Латинской Америке омбудсмен по вопросам государственных услуг называется ElDefensor del Pueblo (защитник народа), и в некоторых странах, в частности в Эквадоре, он за относительно короткий период времени стал заметным общественным

деятелем. Развитие института омбудсмана началось в Швеции, где существует правительственный орган по защите интересов потребителей (Konsumentverket), генеральный директор которого также выступает в качестве омбудсмана по вопросам потребителей. Этот орган уполномочен представлять интересы потребителей в соответствии с применимыми 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. Как и в Польше, фактологическая база, собранная в результате рассмотрения вопросов на местном уровне, используется при выработке политики на национальном уровне.

Возникают определенные трудности в связи с вопросом о преимуществах разделения или объединения ответственности по защите интересов потребителей, с одной стороны, и по реализации политики в области конкуренции, с другой стороны. Польша и некоторые страны бывшего СССР, включая Российскую Федерацию, Казахстан и Грузию, после значительных перемен в этом регионе создали независимые государственные антимонопольные комитеты, к ведению которых относятся и политика в области конкуренции, и защита интересов потребителей. В 1996 году Антимонопольный орган Польши был преобразован в Управление по политике в области конкуренции и защите интересов потребителей. В Российской Федерации антимонопольный комитет, напротив, утратил полномочия по защите интересов потребителей, которые были переданы независимому органу – Роспотребнадзору.

Казахстан последовал примеру Российской Федерации: в 2015 году в стране на базе Министерства национальной экономики был создан Комитет по защите интересов потребителей, а политика в области конкуренции находится в ведении отдельного органа. Интересно отметить, что сближение, которое произошло в 1990-х годах в Польше, не похоже на пример Австралии, где два измерения – защита интересов потребителей и политика в сфере конкуренции – объединены.

Таким образом, существуют примеры сближения и разделения, однако наблюдается устойчивое, хотя и не всегда беспрепятственное, движение к увеличению общественной роли этих органов.

Ниже приводятся примеры существующих в отдельных странах независимых органов по защите интересов потребителей, уставные полномочия которых охватывают политику в области конкуренции и защиту потребителей. Австралийская комиссия по вопросам конкуренции и защите прав потребителей (далее АККП) – это независимый федеральный государственный орган, созданный в 1995 году для контроля над осуществлением Закона о торговой практике (сейчас включен в Закон о конкуренции и защите прав потребителей 2010 года) и других законов, направленных на поощрение справедливой торговли. АККП – это единственный национальный орган Австралии, который обладает полномочиями по борьбе с антиконкурентными и недобросовестными слияниями и поглощениями компаний и подобной рыночной практикой, а также занимается вопросами безопасности продукции и ответственности за ее качество и доступа третьих сторон к инфраструктурным объектам национального значения, таким как телекоммуникационные сети. Ее работа по защите интересов потребителей дополняет работу органов по защите интересов потребителей на уровне штатов и территорий. Хотя ее присутствие на местах ограничено отделениями в столицах штатов, она принимает жалобы непосредственно от потребителей и играет

значительную общественную роль. Федеральная торговая комиссия (далее ФТК) – это независимый орган правительства США, созданный в 1915 году. Задача ФТК заключается в защите интересов потребителей и поощрении конкуренции. ФТК, в состав которой входят три основных подразделения – Управление по защите интересов потребителей, Управление по вопросам конкуренции и Экономическое управление, – следит за соблюдением более 70 федеральных законов и постановлений. Полномочия по защите интересов потребителей, включая уважение их частной жизни и безопасность данных, предусматривают защиту потребителей от недобросовестной и вводящей в заблуждение или мошеннической деловой практики. Деятельность ФТК по защите интересов потребителей включает расследования в отношении отдельных компаний и целых отраслей промышленности, разбирательства в административных и федеральных судах, а также нормотворческие процессы. ФТК также принимает жалобы от населения, предоставляет консультации потребителям и компаниям и часто в результате своей деятельности добивается выплаты компенсаций и/или возврата средств. Кроме того, этот орган обеспечивает соблюдение федерального антитрестовского законодательства (или законодательства в сфере конкуренции), которое запрещает антиконкурентные слияния и другие виды деловой практики, ограничивающие конкуренцию и наносящие ущерб потребителям. Экономическое управление проводит экономический анализ и оказывает поддержку в деле защиты интересов потребителей и борьбы с трестами. В структуре ФТК функционирует семь региональных отделений и Управление научных исследований и расследований, которое оказывает экспертную техническую помощь и изучает последствия технологических и технических изменений для потребителей. Национальный институт защиты конкуренции и охраны интеллектуальной собственности Перу курирует целый спектр направлений, включая защиту интересов потребителей, политику в области конкуренции, меры по искоренению бюрократических барьеров (с целью упрощения системы), антидемпинговые меры (применяя соответствующий кодекс Всемирной торговой организации (далее ВТО)) и вопросы интеллектуальной собственности. Он обладает статусом «специализированного государственного органа» при канцелярии премьер-министра, имеющего «статус, независимый от внутреннего публичного права». Он пользуется «функциональной, технической, экономической, бюджетной и административной автономией». Возможность независимо распоряжаться своими ресурсами предоставляет ему большие возможности по расширению охвата деятельности. С момента создания Института в 1992 году он стал играть существенную роль в жизни общества и сейчас является одним из самых уважаемых государственных учреждений в стране. Китайская ассоциация потребителей (далее КАП) – это квазигосударственная организация общего характера, действующая в интересах общества, в которой нет членов, представляющих отдельных потребителей. В 2014 году в соответствии с положениями поправки к Закону КНР о защите прав потребителей (принят в 1993 году) вступили в силу некоторые существенные изменения. В соответствии с поправкой КАП рассматривается скорее не как ассоциация, а как «общественная организация». С обретением этого нового юридического статуса КАП впервые в соответствии с законом была уполномочена одновременно получать финансирование от правительства и быть активным участником законодательного процесса. Помимо функций по разрешению споров, которые закреплялись за КАП в соответствии с прежней редакцией закона,

Ассоциация и ее отделения в провинциях обладают полномочиями подавать групповые иски по факту поведения, пагубного для сообщества потребителей. КАП фактически является подразделением Государственного управления по промышленности и торговле Китая. На нее возложены обязанности по обеспечению применения антимонопольного законодательства, хотя главным образом ее государственная деятельность связана с обеспечением соблюдения требований к безопасности продукции.

Как указывалось выше, многим министерским учреждениям удалось интегрировать в свою деятельность обратную связь с потребителями и консультирование. Поскольку защита интересов потребителей уже не сводится лишь к вопросам мер и весов и общему надзору за рынком, а охватывает более широкий спектр экономических и социальных мер, сформировалась более гибкая система, которая распространяется на более широкий круг заинтересованных сторон и вызывает обсуждения в средствах массовой информации (далее СМИ). Некоторым из таких органов удалось добиться значительного доверия со стороны общественности и выработать прямолинейный стиль поведения, несмотря на то что они финансируются со стороны государства. Такие автономные государственные учреждения не имеют официальных полномочий, но имеют полномочия по вынесению стратегических рекомендаций, основанных, главным образом, на исследованиях, которые часто проводятся после получения жалоб со стороны общественности. Совет потребителей Фиджи был основан в соответствии с Законом о Совете потребителей Фиджи 1976 года в качестве официального органа, финансируемого со стороны правительства. Он выполняет консультативные функции и не имеет правоприменительных полномочий. К его функциям относятся консультирование министров, вынесение рекомендаций министрам, представительство в правительстве или дача показаний в рамках любого следствия или дознания, сбор, систематизация и распространение информации, консультирование и поддержка потребителей и поддержка проведения судебных разбирательств, планируемых или инициированных потребителями. Он имеет значительный общественный авторитет, и в частности проводит заметные кампании по вопросам финансовых услуг и продовольствия. Переговоры, проводимые им с банками по вопросу о разработке Кодекса надлежащей практики по защите интересов потребителей, носили подчеркнуто открытый характер. Потребительский совет Гонконга (Китай) (далее ПСГ) был основан в качестве официального органа в 1974 году. Он не обладает правоприменительными полномочиями. К его функциям относятся сбор, получение и распространение информации о товарах, услугах и жилье. Он рассматривает жалобы, используя свою сеть местных консультативных центров, и консультирует потребителей, в том числе оказывает специальные услуги потребителям, приезжающим из континентальной части Китая. Совет консультирует правительство Гонконга (Китай) и любые соответствующие государственные органы, например Министерство по вопросам энергетической политики, в отношении которого правительство Гонконга (Китай) в 2014–2015 годах провело тщательный обзор, притом что ПСГ давал многочисленные показания, которые предавались широкой огласке в прессе и на телевидении. Совет призывает деловые и профессиональные ассоциации разрабатывать кодексы надлежащей практики, что особенно важно для Гонконга (Китай) в связи с отсутствием там Закона о защите интересов потребителей. Он играл особенно важную роль во время финансового кризиса 2008 года,

предоставляя консультации тысячам потребителей. Например, от потребителей поступило порядка 20 000 жалоб в связи с продажей микрозаймов, и ПСГ оказывал финансовую поддержку в рамках судебных разбирательств через свой Фонд юридической поддержки потребителей.

С начала нового тысячелетия секторальные регулирующие органы в сфере услуг в противовес органам по защите интересов потребителей взяли на себя обязательство по защите интересов потребителей в соответствующих областях. Самые яркие подобные примеры можно наблюдать в сфере коммунальных услуг, таких как водоснабжение и энергетика, особенно когда статус собственности постоянно меняется, и у регулирующих органов нет никаких полномочий для регламентации деятельности частных операторов. Наиболее заметные изменения произошли в двух сферах. Во-первых, в сфере телекоммуникаций размывание монополии на линии стационарной связи под влиянием развития мобильной телефонии все чаще приводит к тому, что регулированием занимаются органы по вопросам конкуренции, поскольку в этой сфере все реже возникает естественная монополия. Во-вторых, с началом финансового кризиса органы, регулирующие сектор финансовых услуг, получили более широкие полномочия и стали в большей степени учитывать интересы потребителей, поскольку регулирующие функции были разделены: пруденциальное регулирование отделено от регулирования поведения, в особенности в США и Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии. Вместе с тем могут последовать дальнейшие изменения, связанные со стремительным развитием технологий и стремлением правительств не отставать от этого развития. Поскольку телекоммуникации становятся не просто средством связи, а многофункциональным комплексом информационных и коммуникационных услуг, управления коммуникации, такие как ОФКОМ в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, объединяют телекоммуникации и другие услуги, например, услуги широкополосной связи. Более того, благодаря стремительному развитию мобильного банкинга также наблюдается тенденция к сближению финансовых и телекоммуникационных услуг, особенно в развивающихся странах. Вследствие этого при выработке политики на национальном уровне возникает дилемма, которая сводится к вопросу о том, должно ли относиться регулирование к финансовым или телекоммуникационным услугам. В Индии и ЮАР мобильные платежи относятся к ведению Центрального банка. В Кении они преимущественно осуществляются в условиях саморегулирования. В настоящее время в Кении возникает обеспокоенность в связи с доминирующей ролью провайдеров, предоставляющих и телекоммуникационные, и финансовые услуги. Эта обеспокоенность еще более остро ощущается в соседнем Сомали, где мобильная телефония является одним из немногих средств связи, функционирующих на коммерческих условиях.

Такие изменения создают серьезные проблемы для национальных органов и таких объединений, как Группа двадцати и Совет по финансовой стабильности, которые пытаются разработать руководящие принципы на международном уровне. Предпринимались попытки решить вопрос о необходимости защиты интересов потребителей путем непосредственного обращения к компаниям посредством разработки международных руководящих принципов, таких как Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий и Стандарт ИСО серии 26000, посвященный социальной ответственности.

Идеальной модели органов по защите интересов потребителей не существует, поскольку их структуры во многом зависят от исторических и географических факторов. Тем не менее можно выявить определенные тенденции. Одна из них заключается в том, что функционирование органа по защите интересов потребителей в качестве автономной структуры позволяет привлечь широкое внимание общественности, что способствует установлению контактов с потребителями и позволяет создать условия, при которых их опыт непосредственно влияет на проводимую политику. В этой связи серьезным преимуществом обладает представленность на местном уровне в той или иной форме, поскольку, несмотря на развитие электронной торговли, многие рынки, особенно в бедных странах, сохраняют локальный характер. Интересно отметить, что широкое внимание общественности привлекает не только работа рассмотренных выше органов, которые занимают более независимое положение с официальной или юридической точки зрения, но и многих органов на базе министерств. Представляется, что сама форма институциональной архитектуры не является определяющим фактором для общественного признания. Важно то, что такое признание является возможным, хотя не всегда практикуется установление связей между политикой в области конкуренции и защитой интересов потребителей. В соответствии с логикой технологических изменений в долгосрочной перспективе и развитием коммерческой деятельности защита интересов потребителей не ограничивается лишь розничными сделками, а играет более глобальную роль и охватывает структурные вопросы. Развитие секторального регулирования предусматривает косвенное признание структурного измерения защиты интересов потребителей для каждой отдельной отрасли. Поскольку средства коммуникации (электронная торговля, мобильная торговля) играют все большую роль, будет необходимо выработать комплексный подход, охватывающий политику в сфере конкуренции и структурные аспекты.

Воодушевляет стремление органов по защите интересов потребителей экспериментировать с целым спектром методов коммуникации с потребителями, опираясь на технологические достижения, и получать обратную связь от потребителей как на индивидуальной, так и на коллективной основе.

В некоторых государствах системы АМРС превратились в более формальную структуру омбудсменов по делам потребителей или отраслевых омбудсменов. Концепция омбудсмана зародилась в странах Северной Европы. Швеция учредила данную должность в 1809 году, хотя в истории существовали аналогичные органы, например, в Китае в период правления династии Цинь. Первоначально это было государственное учреждение, куда люди могли обращаться с жалобами в отношении услуг, предоставленных правительством: омбудсмен был посредником и представлял интересы граждан в правительстве. Выводы омбудсмана не всегда касались вопросов права; наиболее распространенной задачей было выявление случаев «недобросовестного управления» отчасти потому, что в те времена юридические полномочия государственных служб зачастую были нечетко сформулированы. В 1990-х годах эта концепция была перенесена в своей оригинальной форме в Латинскую Америку под названием *ElDefensor del Pueblo* («Уполномоченный по защите прав человека»), который рассматривал жалобы потребителей на государственные службы, в частности в Аргентине и Перу.

В 1970-х годах страны Северной Европы (Дания, Финляндия, Норвегия и Швеция) учредили институт омбудсмана по делам потребителей. Появление должности омбудсмана по делам потребителей – это результат вывода существующей концепции за пределы государственного сектора: это надзорный орган, перед которым стоит задача проследить, чтобы методы, используемые коммерческими структурами при продаже товаров или предоставлении услуг, отвечали требованиям закона. Омбудсмен может действовать по уставу (так называемый статутный омбудсмен), на основании законодательства (официальное признание в обмен на удовлетворение определенных критериев) или на добровольных началах.

Статутный омбудсмен не работает в рамках судебной системы и обычно обладает широкими полномочиями не только для оценки существа дела каждой стороны, но и для расследования этого дела. Принятое решение касается не только юридических аспектов, но и «добросовестной отраслевой практики» (отголоски недобросовестного управления в государственных службах) и необходимости изменений. Разбирательства обычно носят неофициальный характер и могут включать как устные, так и письменные заявления. Юридическое представительство осуществляется в особом порядке, и эта услуга часто предоставляется потребителям бесплатно. Потребитель не обязан передавать дело омбудсмену, и его решения не являются обязательными для потребителя, хотя зачастую имеют обязательную силу для другой стороны.

Как говорилось выше, омбудсмены широко известны тем, что рассматривают жалобы граждан на недобросовестное управление против государственных органов и должностных лиц. Однако, что касается жалоб в области финансовых услуг, энергетики, коммуникаций или отношений между потребителем и торговцем, в европейских странах все больше развивается система омбудсменов, не в последнюю очередь потому, что они могут выполнять функции консультирования потребителей и использовать механизм обратной связи для передачи совокупных данных по потребительским вопросам регуляторам, рынкам и потребителям, а следовательно, оказывать содействие в качестве квазирегулирующего органа. В качестве примеров можно привести (статутную) Службу финансового омбудсмана и частную некоммерческую организацию «Службы омбудсмана» (которая занимается спорами в области энергетики, коммуникаций, недвижимости, а также общими потребительскими и другими спорами) в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, службы страхового омбудсмана и транспортного омбудсмана в Германии. Регулирующие органы могут также осуществлять функции урегулирования жалоб и споров потребителей (например, Банк Италии), хотя наблюдается тенденция передавать эти функции независимым омбудсменам. По мере того, как развиваются модели и разные системы получают признание и официальное одобрение, границы становятся все более размытыми.

В свете эволюции множества различных механизмов и обеспокоенности тем, что «фирменное наименование» омбудсмана находится под угрозой обесценивания, Европейский союз в 2015 году создал регулирующую систему для любого типа структуры АМРС потребителей (или омбудсмана) и потребовал от каждого государства-члена внедрить систему для урегулирования любых споров между потребителем и торговцем. В 2016 году был создан Интернет-портал для рассмотрения трансграничных споров, что, несомненно, является подходящей ролью

для Европейского союза в контексте единого рынка. Торговцы обязаны предоставить информацию о том, к какой структуре АМРС они относятся, если таковая имеется, и можно ожидать, что в будущем в рамках этой системы торговцы будут обязаны участвовать в структурах АМРС или омбудсменов. В Европейском союзе АМРС потребителей должны быть бесплатными для потребителей (и многие структуры уже переведены на бесплатную основу) или предусматривать минимальную плату.

Во многих компаниях есть отделы по работе с клиентами, которые успешно обеспечивают удовлетворенность потребителей, особенно в тех случаях, когда конкуренция вынуждает их поддерживать высокую репутацию. Международные стандарты (такие, как ИСО) поддерживают системы работы с потребителями и рассмотрения жалоб. Потребители очень часто обращаются с запросами, которые можно решить за несколько минут, – они даже не являются спорами, но могут привести к ним, если не урегулировать их деликатно и быстро. Однако системы внутреннего обслуживания и рассмотрения жалоб не следует представлять в качестве независимых структур АМРС или омбудсмена. Преимущество наличия эффективных независимых систем подачи и рассмотрения жалоб, таких как советы и омбудсмены, заключается в том, что их присутствие и деятельность стимулируют торговцев к внедрению эффективных внутренних механизмов по рассмотрению жалоб потребителей. Наличие таких механизмов все чаще становится нормативным требованием. Практически все структуры АМРС потребителей требуют, чтобы потребитель связался с торговцем, прежде чем обратиться в структуру АМРС, при этом торговцу иногда предоставляется конкретный срок для решения вопроса.

Многие торговцы в режиме онлайн имеют встроенные механизмы «урегулирования споров в режиме онлайн» (далее УСО), которые могут принимать самые разные формы: от использования комитетов по арбитражному типу, в состав которых входят правомочные и контролируемые лица, до алгоритмической генерации автоматизированных предложений на основе статистически наиболее вероятной суммы, приемлемой для обеих сторон и решений «жюри» с использованием краудсорсинга. Вполне естественно, что с ростом электронной торговли урегулирование споров и возмещение ущерба также стало возможным через Интернет. Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли (далее ЮНСИТРАЛ) расширила свои функции в области коммерческого арбитража и электронной торговли, с тем чтобы внедрить системы УСО для трансграничной электронной торговли. В связи с этим возникает вопрос, следует ли ограничивать УСО исключительно онлайн сделками. Хотя понятно, что УСО больше подходит для потребителей, которые совершают покупки в Интернете, априори причины для такого ограничения нет при условии, что стороны могут общаться в электронном виде.

Одна относительно ранняя платформа 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 на «провоочки» в судебных разбирательствах. Это подтверждает известную идею о том, что нет худшей реакции на недовольных потребителей, чем игнорировать их. Другие платформы УСО не ограничиваются онлайн-сделками. Одну из ранних версий учредило мексиканское ведомство по защите прав потребителей ПРОФЕКО, которое в 2008 году запустило службу «Консилианет». Это произошло после внесения в 2004 году поправки в Федеральный закон о защите прав потребителей, позволившей принимать и регистрировать дела в электронном виде, а также проводить заседания в электронном виде (и по телефону). Эта служба открыта для всех, к ней можно получить доступ с вебсайта ПРОФЕКО, и ее услуги предоставляются бесплатно. В обзоре, посвященном истории «Консилианета», Гонзалес-Мартин отмечает, что «необходимо изучить возможность применения принципов функциональной эквивалентности, которые используются при приеме электронных документов в случаях, когда закон требует представлять их в бумажной форме, в целях замены физического присутствия сторон виртуальным». Недавний опыт предполагает, что этот этап стремительно приближается. В начале 2016 года Европейская комиссия создала новую платформу УСО. Она не ограничивалась только онлайн-операциями, и с первого дня к ней были подключены 117 организаций по альтернативному разрешению споров из 17 государств-членов. Европейский комиссар по делам потребителей сообщил, что «в прошлом году каждый третий потребитель испытывал проблемы при совершении покупок через Интернет. Но четверть этих потребителей не подавали жалобу – в основном потому, что считали процедуру слишком долгой или не надеялись добиться урегулирования». Сначала жалобу торговцу направляет платформа, что может оказаться улучшением по сравнению с более традиционными структурами АМРС, которые часто предусматривают, что первоначальная жалоба направляется торговцу напрямую. Время покажет, будет ли новая система более эффективна. По мнению комиссии, торговцы также могут признать систему изменением к лучшему, поскольку многие (по оценкам, 60%) не продают товары через Интернет в другие страны из-за трудностей в решении проблем.

Диверсификация и распространение структур АМРС потребителей в некоторых странах сопровождаются спросом на критерии качества, на основе которых можно оценивать и регулировать АМРС, деятельность омбудсменов или другие механизмы урегулирования споров между потребителями и торговцами. Директива 2013/11/EU устанавливает следующие критерии на основе ранее принятых и широко признанных рекомендаций 1998 и 2001 годов (краткое резюме некоторых более подробных требований приводится в скобках):

- доступ;
- профессионализм, независимость и беспристрастность (независимое управление и физические лица);
- прозрачность (включая процессуальные нормы);

- эффективность (возможность доступа в режиме онлайн, потребитель может действовать без юриста, процедура предоставляется потребителям бесплатно или за символическую плату, структура АМРС быстро оповещает стороны, решение принимается в течение 90 дней);

- справедливость (разумная возможность для сторон выразить свое мнение, возможность выйти из процедуры);

- свобода (соглашение передавать жалобы на рассмотрение АМРС не является обязательным, если было заключено до возникновения спора (в отличие от практики в Соединенных Штатах Америки), процедуры, налагающие решение, являются обязательными только в том случае, если стороны были предварительно извещены об этом);

- законность (применение закона в случаях наложенного решения, правила коллизионного права).

Еще одно требование, предъявляемое к хорошо продуманной системе возмещения ущерба потребителям, заключается в том, чтобы с ее помощью можно было выявлять и решать системные проблемы, предоставляя агрегированные данные, способствующие повышению эффективности. Эта тенденция все больше усиливается в системах омбудсменов, что особенно заметно в секторе финансовых услуг. О достижении прочного консенсуса можно судить по тому факту, что вышеуказанные критерии в целом соответствуют критериям, изложенным ОЭСР в ее рекомендации по урегулированию споров и средствам правовой защиты потребителей, сформулированной в 2007 году. Хотя эта рекомендация является менее подробной, чем критерии Европейского союза, тем не менее в ней рассматриваются вопросы доступа, стоимости и прозрачности. В руководящие принципы 37–41 РПООНЗП включено большинство из вышеперечисленных положений с меньшим упором на два принципа законности (один из главных юрисдикционных вопросов в Европе) и ссылкой на беспристрастность, а не на независимость. В них уделяется больше внимания защите потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как и в рекомендации ОЭСР. Все три набора критериев подчеркивают необходимость трансграничного сотрудничества, тем более что это остается постоянной проблемой.

Период развития и инноваций методов предоставления правовой защиты потребителей еще далек от завершения. Появление новых технологий и структур положило начало конкуренции между различными вариантами, пришедшими на смену прежнему, единственно возможному набору вариантов, которые предусматривали исключительно судебное разбирательство. Важно и дальше оценивать все варианты, исходя из критериев стоимости, пропорциональности затрат, скорости, количества и качества результатов и удобства для пользователей. Как показывают имеющиеся эмпирические данные, объединение омбудсменов по делам потребителей и регулирующих органов, осуществляющих полномочия по возмещению ущерба, но, как правило, решающих проблемы путем переговоров, вполне удовлетворяет этим критериям.

И все же успех модели омбудсменов/УСО в количественном выражении предполагает вопрос: не слишком ли много передается на рассмотрение в эти структуры дел, которые можно легко урегулировать в самом начале? Должны ли эти дела вообще возникать? В качестве примера можно привести службу омбудсмена по

финансовым услугам Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии (которая упоминается в главе XIV, посвященной финансовым услугам), где огромное количество удивительно схожих дел, связанных с продажей на основе неверно представленной информации одного конкретного финансового продукта (страхование платежей), было в конечном счете решено благодаря вмешательству регулирующих органов (с внушительными затратами для финансовых учреждений). В 2008 году было создано аналогичное учреждение из другой юрисдикции – Офис примирителя финансовой системы Армении, – но к 2013 году количество дел продолжало увеличиваться вдвое за год, причем до этого на протяжении нескольких лет увеличение превышало 50%. В связи с этим омбудсмен по финансовым услугам Армении принял участие в программе просвещения потребителей и отраслевого образования. Многие дела, которые направляются омбудсменам, было бы проще решить посредством более эффективной системы внутреннего управления запросами. Пункт 41 руководящих принципов касается этого вопроса, хотя и не напрямую: «Государствам-членам следует сотрудничать с предпринимателями и группами потребителей в деле углубления понимания потребителями и предпринимателями способов избежания споров, урегулирования споров и механизмов правовой защиты, имеющихся в распоряжении потребителей, а также случаев, когда потребители могут обращаться с жалобами». Масштаб дел в секторе финансовых услуг и, несомненно, в других секторах обуславливает необходимость как минимум рассмотрения возможности двойного подхода: вертикальной реформы внутренних процедур, с одной стороны, и внешнего регулирования поведения – с другой.

В рекомендациях ОЭСР также не замечается специальных положений, касающихся к образованию на национальном уровне какой-либо единой организации по защите прав потребителей. В то же время много раз указывается на роль организаций потребителей, к примеру, признавая их деятельность по защите коллективных интересов потребителей и предполагая регулирование исков, подаваемых потребительскими организациями в качестве представителей стороны потребителей, понесших экономический (имущественный) ущерб в итоге подобной деятельности одного и того же лица или группы связанных лиц.

В США групповые иски принято делить на два вида:

1) групповые иски малых требований (менее 25 000 долларов США), объединяющие множество мелких имущественных требований разнообразных истцов, поддержание которых в суде в порядке предъявления личного иска является невыгодным с учетом высокой цены судебных расходов в США как и в большинстве других стран общего права;

2) групповые иски о наложении судебного запрета, предъявляемые от имени участников многочисленных групп, права и законные интересы которых были нарушены в следствии противоправного деяния ответчика.

Правовым ключом регулирования групповых исков в США является Раздел 23 Федеральных правил гражданского процесса от 20 декабря 1937 года.

Многие штаты приняли стандарты аналогичные Разделу 23 для регулирования групповых исков в соответствующих судах. Правила штатов и общенациональные правила направлены на охват и защиту интересов всех отсутствующих членов группы. В связи с этим, приняты следующие признаки группового иска:

1) группа должна быть настолько многочисленной, что присоединение всех истцов должно считаться непрактичным;

2) группу должны объединять одни правовые вопросы или факты;

3) требования или аргументация защиты представителей должны быть общими с требованиями или аргументацией защиты группы;

4) представители лиц, имеющих право на возмещение ущерба, должны честно и адекватно защищать интересы группы, для чего применяется судебная процедура проверки соответствия представителя установленным требованиям.

Именно суд устанавливает соответствие иска вышеуказанным признакам.

Измерение убытков сформировано на принципах естественного права. Возмещение убытков присуждается лицам на основе понесенных ими убытков за исключением случая наличия общего фонда или метода «fluidrecovery», под которым понимается метод распределения неостребованных незаконно присвоенных средств, от лица группы. Есть много способов по распределению убытков между членами группы, пусть и многие групповые иски заканчиваются несудебным урегулированием, так как групповые иски редко доживают до судебного решения. Например, в мировом соглашении, утвержденном судом, указывается, как члены группы будут участвовать в распределении присужденной суммы возмещения.

Многие дела урегулируются на основе «claimsmade», что означает, что член группы, который желает получить компенсацию, должен предоставить доказательство требования, предоставив информацию и иногда документы, прежде чем получить компенсацию. Некоторые урегулирования предоставляют компенсацию по формуле, другие по методу пропорционального распределения среди членов группы.

Надо отметить, в США возмещаются как убытки, так и, в случаях антимонопольных дел, тройные убытки. Также в предусмотренных случаях взыскиваются штрафные санкции, которые могут достигать 10-кратного размера от заявленных сумм убытков

В США действует модель присоединения к групповому иску «opt-out». При этом не установлено минимального и максимального количества истцов.

В качестве доказательств нарушения прав неопределенного круга потребителей в суде используются экспертные и свидетельские показания.

Относительно устройства установления величины взимаемого вознаграждения (оплата за юридические услуги) от общей взысканной суммы следует отметить, что, по общему правилу, каждая сторона несет ответственность по судебным расходам, включая расходы на представителей, независимо от исхода дела. Тем не менее имеются федеральные нормы (statutes) о переносе затрат, которые порождают от ответчика оплатить «гонорар успеха» представителю истца. Такие переносы затрат обычно односторонние (позволяют компенсировать расходы победившему истцу, но не победившему ответчику) и разработаны, чтобы помочь уравнивать состязательность между истцами-физическими лицами и корпоративными или государственными ответчиками.

В июле 2018 года в Германии был принят закон (Act to Introduce Civil Model Declaratory Proceedings), вносящий изменения в ряд законодательных актов, в том числе и в Гражданский процессуальный кодекс, который ввел понятие модельных исков. Важно отметить, что модельный иск не относится ни к представительскому, ни к групповому иску, но также является групповым иском. Не

позволяется подавать иск от неопределенной группы лиц. Лицам не запрещено подавать самостоятельные параллельные иски.

Иск должен быть подан квалифицированной организацией по защите прав потребителей и поддержан не менее чем 10 потребителями. Модельный иск должен быть издан, после чего к нему должно присоединиться не менее 50 потребителей, то есть, действует система «opt-in». Однако заявители могут также выйти из иска в течение периода разбирательства, сохранив право на подачу индивидуального иска.

По подобному иску могут быть возмещены только понесенные истцами убытки.

Установленного особенного механизма доказывания нарушений прав неопределенного круга потребителей не установлено, как и не предусмотрен механизм возмещения убытков (в т.ч. распределения суммы) неопределенному кругу лиц

Долгое время присуждение «гонорара успеха» находилось под запретом. Недавно он был разрешен, но на практике используется очень редко.

Групповые иски регулируются Потребительским кодексом от 1 июля 2016 года. Разрешены групповые иски в сфере здравоохранения, дискриминации, экологии и персональной информации. Ниже проанализированы аспекты потребительских групповых исков. По всем сферам споров действует модель присоединения «opt-in».

Основными целями групповых исков являются:

- 1) компенсация понесенных индивидуальных убытков, и/или
- 2) судебный запрет.

Признаками группового иска являются следующие:

- 1) пострадавшие должны понести убытки в схожей или идентичной ситуации;
- 2) убытки должны возникнуть из одного и того же договора или нарушения закона одним и тем же ответчиком.

Суд рассматривает вопрос о допуске группового иска к рассмотрению на основе определения наличия указанных признаков. Заявителем может быть только квалифицированная организация по защите прав потребителей.

По таким искам компенсируются только денежные убытки.

Специального механизма установления потенциальных членов группы лиц, права которых нарушены, не установлено, поскольку во Франции действует система присоединения к иску по модели «opt-in».

Также по этой причине не установлены механизмы доказывания нарушений прав неопределенного круга потребителей и возмещения убытков (в т.ч. распределения суммы) неопределенному кругу лиц.

Отсутствует и специальное регулирование вознаграждения, поэтому не установлен и механизм установления размера взимаемого вознаграждения (оплата за юридические услуги) от общей взысканной суммы.

В Бельгии источником регулирования групповых исков являются статьи XVII.35-69 Книги XVII Раздела 2 Кодекса коммерческого права от 23 февраля 2013 года (далее ККП Бельгии).

В Бельгии позволяет подавать групповые иски по обширному кругу вопросов:

- 1) защита конкуренции;
- 2) конкуренция и динамика цен;
- 3) рыночные практики и защита потребителей;

- 4) платежные и кредитные услуги;
- 5) безопасность продуктов и услуг;
- 6) интеллектуальная собственность;
- 7) электронная коммерция;
- 8) и прочие сферы, касающиеся коммунальных услуг, перевозок, радиовещания, лиц с ограниченными возможностями и т.д. и т.п

Согласно законодательству Бельгии установлены три обязательных признака группового иска:

1) заявленный иск создает потенциальное нарушение компанией одного из своих контрактных обязательств, европейских постановлений или законов из вышеперечисленных сфер;

2) иск подан надлежащим заявителем, которым могут быть организации по защите прав потребителей, некоммерческие организации, омбудсман по правам потребителей, профессиональная организации по защите прав малого и среднего бизнеса и т.д.

3) групповой иск более эффективен, чем разрешение споров в индивидуальном порядке.

Отсутствует требование о минимальном и максимальном количестве заявителей.

Иск должен быть подан надлежащим заявителем, являющимся представителем интересов группы, которым могут быть организации по защите прав потребителей, некоммерческие организации, омбудсман по правам потребителей, профессиональная организации по защите прав малого и среднего бизнеса и т.д.

Решение о допуске иска к рассмотрению принимает суд на основе соответствия признакам указанных в предыдущем пункте.

Возмещается реальный ущерб и упущенная выгода. Взыскание штрафных санкций не предусмотрено. Однако имеет место возможность взыскания процентов годовых на сумму ущерба в зависимости от сферы, в которой возник спор. Также, допускается требование о возмещении морального вреда

Позволяется применять модель «opt-in» и «opt-out» на усмотрение суда. Однако применение модели «opt-in» обязательно в следующих случаях:

- 1) требование компенсации физического и морального вреда;
- 2) потребители не проживают в Бельгии и организации малого и среднего бизнеса учреждены за пределами Бельгии.

Предложение о присоединении по модели «opt-in» публикуется на электронном ресурсе Министерства экономики и в официальном печатном периодическом издании.

Специальные механизмы доказывания нарушений прав неопределенного круга потребителей отсутствуют.

«Гонорар успеха» для юристов, представляющих истцов в групповом иске, запрещен. Надо отметить, что главная бельгийская организация по защите прав потребителей Test-Achat представляет интересы потребителей в групповых исках безвозмездно.

Регулируется два вида групповых обращений за защитой прав:

- 1) представительский групповой иск (representative collective action), который подается исключительно специальными организациями от неопределенного круга лиц

и направлен на принуждение ответчика к законному поведению, наложению судебного запрета или требование особого поведения. К таким искам не относятся иски с требованием денежной компенсации убытков; и

2) урегулирование коллективного интереса (classsettlement), основанное на модели «opt-out» и представляющее собой заключение договора между организацией, представляющей группу пострадавших, и организацией, причинившей убытки. Такой договор становится обязательным для исполнения после утверждения его судом. Заключение договора является добровольным, и «виновной» компании выгодно заключить его во избежание расходов на многолетние судебные тяжбы по индивидуальным искам и плохой репутации.

Источником права для представительских групповых исков является Нидерландский Гражданский кодекс, принятый в 1992 году, и Нидерландский Гражданский процессуальный кодекс от 1 января 1986 года. А для урегулирования коллективного интереса - Закон о групповом урегулировании массового ущерба, принятый в июле 2005 года.

Групповые иски разрешено использовать во всех сферах гражданского права.

Для представительского группового иска требуется соответствующая специальная организация-представитель. Также, требуется наличие однотипных требований у группы. Такой подход означает, что две или более организации могут подавать представительский иск по одному и тому же вопросу, хотя одни и те же лица не могут входить одновременно в одну и ту же группу лиц, заявляющих соответствующее требование.

Отсутствует требование о минимальном количестве истцов для того, чтобы иск мог быть квалифицирован как групповой.

Суд рассматривает устав такой организации на наличие указания группы, интересы которой будут защищаться, и способность организации адекватно защищать интересы группы (соответствие установленным критериям).

Для урегулирования коллективного интереса рассматривается вопрос о надлежащем представлении интересов группы.

В представительских групповых исках запрещены денежные компенсации.

В урегулированиях коллективного интереса компенсация базируется на принципе «нормирования убытков», согласно которому компенсация присуждается лицу на основании характеристики лица как члена группы, чем как индивида. Суд рассматривает заявленные требования на предмет их обоснованности и отказывает, если посчитает их необоснованными.

В качестве механизма установления потенциальных членов группы лиц, права которых нарушены применяется модель «opt-out» для урегулирования коллективного интереса.

Для доказывания нарушений прав неопределенного круга потребителей применяются свидетельства, экспертизы.

В урегулировании коллективного интереса после утверждения договора и придания ему статуса обязательного, лица, не воспользовавшиеся правом «opt-out», становятся стороной договора и могут требовать исполнения договора в части выплаты компенсации. Лица, не вышедшие из состава группы, не могут в будущем подать самостоятельный иск с теми же требованиями.

Суммы дохода представителя представительских групповых исках и в урегулированиях коллективного интереса не утверждается судом. «Гонорар успеха» запрещен.

Свобода выбора и открытость информации, сопровождающие дигитализацию, с другой стороны, порождают риски, сопряженные с возможным нарушением прав потребителей. ОЭСР выделила основные виды правонарушений и рассказала об успешной практике борьбы с ними.

Дигитализация изменила характер развития многих секторов экономики, в том числе она оказала заметное влияние на принятие решения потребителем в ответ на повышение транспарентности ценообразования на товары и услуги. Возможность проанализировать большой объем информации прежде, чем сделать выбор, а также перспектива выступить в дальнейшем продавцом на том же рынке дали толчок развитию электронной торговли. В то же время, дигитализация торговых отношений перенесла существовавшие оффлайн риски в онлайн режим. Эксперты ОЭСР разработали рекомендации по защите покупателей через механизмы государственного регулирования.

Права покупателей, прибегающих к покупкам через Интернет, должны быть защищены в той же мере, что в более привычных условиях. Основные зоны риска возникают в следующих случаях:

- При рекламировании товара или в случае подготовки подставных комментариев или обзоров продукции правдивая информация о качестве и свойствах продукта может быть искажена;

Условия покупки могут не быть представлены клиенту в явном виде при совершении транзакции. В таком случае затруднение поиска информации может привести к тому, что покупатель будет вынужден заключить договор-купли продажи, не зная его условий;

- Может быть не соблюден должный уровень защиты финансовых данных при совершении транзакции. Утеря данных при переводе денег может способствовать воровству, а недостаточные условия подтверждения согласия на осуществление покупки могут привести к нежелательным приобретениям. К примеру, это такая ситуация может возникнуть, если ребенок, взяв телефон родителя, сможет произвести покупку без разрешения.

- Доступ компаний к большому количеству исторических данных о принятии решений потребителям позволяет им предлагать индивидуальные ценовые решения, что может иметь дискриминационный характер.

- Затрудненные возможности регулирования сети Интернет позволяют организовать при помощи электронной торговли сбыт запрещенных к продаже товаров.

Указанные пункты позволяют ясно увидеть, в каких направлениях должна развиваться государственная политика для обеспечения защиты потребителей. Исследователи приводят некоторые примеры успешных страновых кейсов.

Так, к примеру, в Канаде существуют единая система онлайн регистрации контрактов, которая определяет 13 требований в отношении присутствия в документе той или иной информации, не выполнив которые, невозможно заключить контракт.

Другая важная инициатива была реализована во Франции, где потребители получили возможность подать жалобы по поводу нарушения их прав при онлайн торговле.

Стоит, однако, понимать, что серьезной сложностью при регулировании электронной торговли является неясная национальная принадлежность оперирующих на рынке компаний. Существенная часть осуществляемых транзакций является трансграничными. Таким образом, без международной кооперации указанные проблемы едва ли могут быть разрешены.

В России акцент сделан на федеральный орган исполнительной власти (Роспотребнадзор), осуществляющий государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей со структурными подразделениями в субъектах с четкой вертикалью. Кроме того, в профильном законе Российской Федерации о защите прав потребителей определены задачи органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей. Государственная финансовая поддержка общественных объединений потребителей в Российской Федерации отсутствует, а они сами не объединены в какую-то централизованную структуру.

Так с 1 сентября 2022 г в России меняется закон «О защите прав потребителей» — продавцы теперь не смогут навязать ненужную услугу, перенести время доставки без разрешения клиента или настоять на определенном способе оплаты. В итоге недобросовестные торговцы лишаются возможности для разнообразных манипуляций с целью наживы, а покупателю станет проще отстаивать свои права.

Предустановка приложений, защита персональных данных, электронные путевки и другие новшества

С началом осени вступают в силу изменения в ст. 16 российского закона «О защите прав потребителей». Правильнее будет сказать, что она выходит полностью в новой редакции.

В новой версии статьи появилась более конкретная формулировка: «недопустимые условия договора». Юрист и основатель общественной организации защиты прав потребителей «Линия права» Константин Москалев отмечает, что это большое преимущество, ранее использовалось выражение: «недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя». В новой редакции перечислено 15 пунктов недопустимых условий, нет той размытости и неопределенности, которая присутствовала прежде.

Продавец не может настаивать на определенной форме оплаты, например сказать, что принимает только наличные.

Закон стал строже и в тех случаях, когда продавец по собственной инициативе сделал лишнюю работу, а потом неожиданно выставил за нее счет. Теперь продавец не может без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Например, мастер почистил компьютер от вирусов и «заодно» добавил оперативной памяти. Потребитель вправе отказаться оплачивать сверхработу, а если расчет уже совершен, то может потребовать вернуть деньги. То же самое касается навязывания услуг банками и страховыми компаниями.

Кроме того, продавцы не могут сложить с себя ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств. Допустим, сервис взял в

ремонт старый шкаф, обещая его восстановить. При этом в договоре указано, что компания не несет ответственности, если в случае реставрации и применения агрессивных смывок мебель покроется пятнами или пострадает ее поверхность. Якобы последствия сложно предугадать. Хотя по закону в этом случае клиент может потребовать уменьшения цены.

Также покупатель может свободно выбирать, что делать с некачественным или неподходящим товаром, а продавец не вправе ограничить его в этом. Иногда магазины разрешают только обменять товар на аналогичный, например, взять то же платье, но размером больше. С сентября это будет нарушением. Клиент может потребовать вернуть все деньги; уменьшить стоимость; заменить товар на другой по цене и марке; устранить недостатки за счет продавца. Решать это будет покупатель.

Продавец не может сузить выбор клиента, если тот хочет обратиться в суд из-за разногласий. У потребителя в этом случае есть несколько вариантов — подать иск в суд по месту нахождения продавца, заключения договора или по месту жительства.

К «недопустимым условиям» относится и установка продавцом санкций за отказ клиента исполнять сделку. Пример: продавец отказывается возвращать предоплату, которую клиент внес, но потом передумал приобретать товар. По новым правилам предоплату придется вернуть.

В новой версии закон избавляет покупателей от требования делиться личной информацией. Если человек не хочет сообщать свой телефон, домашний адрес и электронную почту, магазин всё равно обязан обслужить его и продать товар или выполнить услугу. То же самое касается, например, возврата изделия.

Собирать личные сведения продавцам разрешили, только если это необходимо для оформления покупки. Например, адрес и номер телефона клиента нужны для доставки товара. В то же время знать электронную почту для этого совсем необязательно.

Еще одно исключение касается ювелирных изделий. При покупке украшений на сумму от 40 тыс. рублей продавец обязан потребовать от клиента паспорт (п. 1.4-2 ст. 7 Федерального закона № 115). И даже новые поправки не меняют эту практику.

В остальных случаях за отказ заключать договор с потребителем, который не желает предоставить свои данные, предусмотрена административная ответственность. Штраф для должностных лиц составит от 5 тыс. до 10 тыс. рублей, для юридических — от 30 тыс. до 50 тыс. рублей.

Кроме того для московских промышленников появится собственный МФЦ

Предприятиям столицы помогут решить проблемы в режиме одного окна

В соответствии с документом, продавец должен возместить убытки, которые понес покупатель из-за невыгодных условий. Более того, потребитель может настаивать на исключении из договора дискриминирующего пункта. В течение 10 дней требование должно быть рассмотрено. Если продавец бездействует, с письменным ответом следует отправиться в Роспотребнадзор или суд. Таким образом, правовая конструкция в сфере защиты прав потребителей в России перешла от недействительности условий договора к их недопустимости.

Сравнительно-правовой анализ норм международного и национального права.

Профильным законодательным актом в сфере защиты прав потребителей является Закон о защите прав потребителей, который, в частности, устанавливает принципы защиты прав потребителей, компетенцию уполномоченных государственных органов, права потребителей, в том числе на возмещение убытков в полном объеме, а также на возмещение морального вреда, права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя), права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов).

Помимо Закона о защите прав потребителей имеются нормы законодательства общего характера. Сфера регулируемых вопросов такого законодательства очень обширна и содержит вопросы гражданского, гражданского процессуального, предпринимательского права, права в сфере стандартизации, технического регулирования, торговли, в том числе с использованием электронных площадок (ресурсов) и торговых рынков, деятельности субъектов естественных монополий, рекламы, санитарно-эпидемиологического регулирования и т.д.

Во всех названных областях законодательное регулирование в той или иной степени затрагивает вопросы прав потребителей и направлено на установление правил и норм в отношении товаров, работ и услуг, которым они должны соответствовать, в том числе для потребительских целей, и нарушение которых позволяет применять предусмотренные способы защиты прав потребителей.

К таким законодательным актам можно отнести Гражданский кодекс Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года (Общая часть), Гражданский кодекс Республики Казахстан от 1 июля 1999 года (Особенная часть), Предпринимательский кодекс, Закон о регулировании торговой деятельности от 12 апреля 2004 года и иные законы и подзаконные акты.

Так, к примеру, Гражданский кодекс (Общая часть) устанавливает некоторые права потребителей [5; п. 6 ст. 10], гласит о недопустимости злоупотребления свободой предпринимательства в ущерб интересам потребителей [5; ст. 11], защищает права потребителей при ограничении ответственности по обязательствам [5; ст. 358], а также при определении правил публичного договора [5; пп. 2, 3 ст. 387].

Особенная часть Гражданского кодекса затрагивает вопросы защиты прав потребителей при регулировании отдельных видов договоров. К примеру, в отношении сделок купли-продажи установлены последствия продажи товара ненадлежащего качества и некомплектного товара [60; стст. 454, 471, 472]. Кроме того, установлены основания возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ, услуг, приобретенных в потребительских целях [60; ст. 947], определено право выбора потребителя, чьи права нарушены, на выбор применимого к его требованиям о возмещении ущерба законодательства [60; ст. 1118].

В Предпринимательском кодексе упоминается о важности интересов потребителей при осуществлении предпринимательской деятельности, в частности, при соблюдении принципов добросовестности конкуренции [8; ст. 8], исполнении предпринимателями своих обязанностей [8; ст. 27], регулировании государством общественно значимых рынков [8; Глава 11-1] и экономической конкуренции [8; Раздел 4], включая запрет на реализацию товара с принудительным ассортиментом [8; ст. 183] и введение потребителя в заблуждение посредством предоставления недостоверной информации [8; ст. 177] или неправомерного использования средств индивидуализации товара [8; ст. 178] и др.

IV.3. В контексте данного исследования особое внимание должно уделяться нормам законодательства, относящимся к разрешению споров с участием потребителей, в том числе с использованием средств коллективной защиты интересов потребителей.

Законодательством Республики Казахстан предусмотрены несколько норм, регламентирующих (допускающих) возможность защиты прав неограниченным (неопределенным) кругом лиц.

Так, согласно Гражданского-процессуальному кодексу Республики Казахстан от 31 октября 2015 года ЗРК (далее ГПК) государственные органы в пределах своей компетенции, граждане и юридические лица в порядке, установленном ГПК, вправе обратиться в суд с заявлением о защите нарушенных или оспариваемых законных интересов других лиц или неопределенного круга лиц [61; часть первая п. 2 ст. 8].

Также в соответствии с ГПК прокурор в соответствии с законодательством вправе обратиться с исковым заявлением в суд для восстановления нарушенных прав и защиты интересов, в частности, неограниченного круга лиц [61; п/п. 3) п. 3 ст. 54].

Помимо специально оговоренных способов защиты интересов неопределенного круга лиц в ГПК содержатся общие основания для возникновения соучастия. В частности, при предъявлении нескольких исков к одному ответчику суд вправе объединить их в одно производство, если предмет спора или основание связаны с предметом спора или основанием имеющегося в производстве суда дела, а подсудность таких исков не будет нарушать подсудность находящегося в производстве суда дела [61; п. 2 ст. 33].

Кроме того, иск может быть предъявлен совместно несколькими истцами к одному или к нескольким ответчикам. При этом каждый из истцов или ответчиков по отношению к другой стороне выступает в процессе самостоятельно. Стороны могут поручить ведение дела соответственно одному из соистцов или соответчиков на основании доверенности [61; п. 1 ст. 49].

Участие в деле нескольких истцов или ответчиков возможно в случаях, если:

- 1) предметом спора являются общие права и обязанности нескольких истцов или нескольких ответчиков;
- 2) права и обязанности нескольких истцов или нескольких ответчиков имеют одно основание;
- 3) предметом спора являются однородные (тождественные) права и обязанности нескольких истцов или нескольких ответчиков [61; п. 2 ст. 49].

В связи с этим, представляется, что предусмотренный казахстанским законодательством механизм соучастия не является тем коллективным иском, который используется в развитых правовых системах для защиты прав потребителей.

Законом о защите прав потребителей также предусмотрена возможность защиты прав потребителей в отношении неопределенного круга лиц.

Так, к правам общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) относится, в частности, право предъявлять иски в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей [6; п/п. 7) п. 1 ст. 41].

Уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей (до июля 2019 года - это Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан, теперь реорганизованный с созданием трех отдельных органов - Комитета по защите и

развитию конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан и Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан) обладает правом обращаться в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу [6; п.п. 10) ст. 5]. Таким же правом в пределах своей компетенции наделены иные государственные органы [6; п.п. 7) ст. 6].

Для разъяснения некоторых вопросов, которые возникают у судов в практике применения законодательства о защите прав потребителей Верховным судом Республики Казахстан принято Нормативное постановление от 25 июля 1996 года № 7 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей».

В контексте темы исследования внимания приобретает п. 7, согласно которому общественные организации потребителей вправе самостоятельно предъявлять иск в суд о признании действий продавца, изготовителя (их представителей), исполнителя, являющихся юридическими лицами, а также органа управления противоправными в отношении неопределенного круга потребителей (коллективный иск) и прекращении этих действий. Дела по таким искам в соответствии со статьей 27 ГПК подсудны специализированным межрайонным экономическим судам [63].

Частью второй п. 8 указанного Нормативного постановления также установлено, что поскольку в ст. 42 Закона о защите прав потребителей общественным организациям потребителей не предоставлено право предъявления исков о возмещении имущественного и морального вреда в отношении неопределенного круга потребителей, следовательно, исковые заявления обществ потребителей о возмещении имущественного и морального вреда без указания конкретных потребителей следует признавать поданными с нарушением статьи 148 ГПК и в соответствии со статьей 152 ГПК возвращать заявителю [63].

Согласно Закону по вопросам защиты прав потребителей предусмотрена обязанность саморегулируемых организаций (далее – СРО) создавать орган по рассмотрению потребительских споров, возникающих между членами СРО, потребителями и иными лицами, в том числе в сфере защиты прав потребителей, информировать уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей о поступивших жалобах потребителей и результатах их рассмотрения, а также расширены основания исключения СРО из соответствующего реестра, в связи со вступившим в законную силу судебным решением о прекращении деятельности СРО.

Кроме того, вышеназванным законом предусмотрена административная ответственность СРО за нарушение требований, установленных законодательством о саморегулировании (ст. 465-1 Кодекс «Об административных правонарушениях» ответственность за отсутствие способов обеспечения имущественной ответственности, равно как смешивание средств компенсационного фонда с иными средствами саморегулируемой организации, отсутствие органа по рассмотрению споров, возникающих между членами (участниками) СРО, потребителями и иными лицами, в том числе в сфере защиты прав потребителей).

В целом в Закон по вопросам защиты прав потребителей предусмотрены поправки, направленные на повышение потребительской грамотности и уровня информированности потребителей о возможностях защиты своих прав и законных интересов.

Таким образом, казахстанское законодательство дает понимание того, кем является потребитель, определяет его права и обязанности, гарантирует защиту им своих интересов (как самостоятельно, так и посредством обращения в общественные объединения потребителей, уполномоченные государственные органы и суд).

Вместе с тем, анализ норм казахстанского законодательства не дает четкого понимания механизма судебного разрешения споров, связанных с коллективной защитой прав потребителей именно посредством коллективного иска, в связи с чем можно выделить следующее:

1) отсутствие общего понятия коллективного способа защиты интересов множества лиц;

2) отсутствие четкой классификации таких способов, хотя некоторые из таких способов регулируются законодательством (например, соучастие, иск в интересах неопределенного круга лиц, разрешение трудовых споров по коллективным трудовым договорам или актам работодателя и условиям труда);

3) предусматривается возможность подачи иска в интересах неопределенного круга лиц, однако такие иски возможны только с требованием прекратить незаконную или иную нарушающую права практику (*injunctionrelief*), поскольку, исходя из общих положений гражданского процесса об определенности требования, невозможен коллективный иск о возмещении ущерба.

Соответственно коллективный иск, позволяющий защитить имущественные права, хотя и широкого, но определенного круга лиц не регулируется в казахстанском законодательстве.

В. Практика применения предусмотренных законом правовых способов

На основании проведенного анализа судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей, можно выделить несколько категорий таких дел (анализ судебных актов осуществлялся за 2017-2019 годы. Источник: «Судебный кабинет» (<http://office.sud.kz/>). В процессе анализа были использованы некоторые решения судов первой инстанции, касающиеся рассматриваемого вопроса):

1) по кругу субъектов, в чьих интересах осуществляется рассмотрение спора (процесс): неограниченный (неопределенный) круг лиц или группа конкретных лиц, чьи права нарушены;

2) по субъектам, инициирующим процесс выделяются: (а) физические лица (группа конкретных лиц), самостоятельно действующие в своих собственных интересах, (б) уполномоченные государственные органы в рамках исполнения функционала (обязанностей), возложенных на них законодательством (в рамках установленной для них компетенции), (в) общественные объединения (ассоциации) по защите прав потребителей в рамках прав, предоставленных им законодательством в области защиты прав потребителей, и (г) иные государственные органы, осуществляющие защиту прав как потребителей, так и иных категорий граждан в рамках своей компетенции.

В обозначенном периоде (судебная практика за 2017-2019 годы; здесь и далее рассмотрены лишь некоторые из общего количества выявленных судебных решений за указанный период) нами были выявлены несколько дел, в которых в интересах неопределенного круга лиц выступали общественные объединения потребителей (здесь и далее по тексту мы не даем правового суждения касательно обоснованности принятых судами решений, лишь излагая краткую суть рассмотренных дел).

К примеру, исковое заявление по делу № 7527-18-00-2/2116 (дело по иску Регионального общественного объединения «Национальная Лига Потребителей» (истец) к Товариществу с ограниченной ответственностью «Рамстор Казахстан» (ответчик) о признании действий ответчика незаконными и принуждении к устранению условий, способствовавших нарушению). Согласно материалам дела, ответчик осуществлял продажу в розничной сети магазинов пищевую продукцию в расфасованном виде, тем самым ограничивая возможность потребителей приобретать данную продукцию в необходимом им количестве. Соответственно, истец требовал признать действия ответчика незаконными и обязать его устранить указанные нарушения, без предъявления каких-либо требований о возмещении материального ущерба. По итогам рассмотрения суд признал действия ответчика незаконными и обязал предоставить возможность потребителям приобретать наряду с фасованной продукцией продукцию на развес в необходимом им количестве.

Из всех выявленных судебных решений за анализируемый период всего одно дело были инициировано самостоятельно группой потребителей в своих интересах о взыскании ущерба. Изучением дела №3557-16-00-2/188 (дело по иску определенного круга физических лиц (группы лиц) (истцы) к ТОО «Жезказган энергосбыт» о взыскании материального ущерба и морального вреда) установлено, что группа из семи физических лиц-потребителей обратилась в суд с требованием о взыскании с ответчика материального ущерба и компенсации морального вреда. Требования истцов были мотивированы тем, что ответчик завышал тарифы на поставленную электроэнергию в обход заключений уполномоченного органа по регулированию естественных монополий и защите конкуренции. Рассмотрев материалы дела, основываясь на требованиях законодательства в области регулирования естественных монополий в части ценообразования суд счел доводы истцов обоснованными и принял решение в их пользу, удовлетворив их требования о взыскании материального ущерба.

При этом суд отказал во взыскании морального вреда на основании соответствующих норм Гражданского кодекса, устанавливающих, что моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, возмещению не подлежит [60; п. 4 ст. 951], а также в соответствии с Нормативным постановлением Верховного суда Республики Казахстан от 27 ноября 2015 года № 7 «О применении судами законодательства о возмещении морального вреда» [64; п. 19].

Рассматриваемый случай является примером соучастия в гражданском процессе, поскольку иск был предъявлен совместно несколькими истцами к одному ответчику. При этом один из истцов по отношению к ответчику выступал в процессе самостоятельно, а остальные истцы поручили ведение дела одному из соистцов [61; п. 1 ст. 49].

Упомянутый пример дает представление о важности того факта, что любое требование о взыскании материального ущерба не может быть подано в интересах неопределенного круга лиц, как и в интересах потребителей (в том числе имеющих намерение стать таковыми), которые могут понести ущерб в будущем.

В целом отмечаем, что коллективная защита интересов конкретной группы потребителей, когда их интересы представляет уполномоченный государственный орган, в казахстанской судебной практике связана исключительно с нарушениями (предполагаемыми нарушениями), допущенными субъектами естественных

монополий. Такая практика в полной мере отвечает требованиям, установленным законодательными актами, предусматривающими: (1) возможность подачи соответствующих исков и (2) соответствующий функционал уполномоченного органа.

Для примера приведем некоторые из дел, в которых истцами выступает уполномоченный орган. Как правило, подобного рода требования возникают вследствие неисполнения субъектами естественных монополий предписаний уполномоченного органа. При этом в качестве ответчиков выступают как частные организации, так и организации с участием государства.

Таким образом, подводя итог анализа казахстанской практики применения предусмотренных законом механизмов коллективной защиты, констатируем, что дела, связанные с нарушениями прав группы потребителей, повлекшими возникновение экономических потерь, в основном иницируются в отношении субъектов естественных монополий. При этом, в большинстве случаев, интересы таких потребителей представляет уполномоченный государственный орган - (на тот момент) Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

В случаях, когда защищаются интересы неопределенного круга потребителей заявляются требования о приостановлении недобросовестной предпринимательской деятельности, но не о возмещении имущественного ущерба.

Помимо изложенного следует отдельно отметить, что функционал уполномоченного органа также предполагает возможность использования иных механизмов воздействия на субъектов естественных монополий.

Так, уполномоченным органом на регулярной основе проводится работа по перерасчету бытовым потребителям стоимости тепловой энергии, исходя из фактической температуры наружного воздуха в соответствии с Правилами перерасчета стоимости услуг по теплоснабжению [65]. Данная практика предполагает перерасчет уполномоченным органом и, соответственно, возврат субъектом естественной монополии потребителям стоимости регулируемой услуги по снабжению тепловой энергией с учетом фактической температуры наружного воздуха напрямую либо в случае невозможности установления места нахождения потребителя путем снижения тарифа при оплате за регулируемую услугу по снабжению тепловой энергией [7; п/п 11) п. 2 ст. 26] (Информация о перерасчете бытовым потребителям стоимости тепловой энергии размещается региональными департаментами Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан по каждому региону в соответствующем разделе официального веб-сайта «Для тебя, потребитель»: http://www.kremzk.gov.kz/rus/menu2/dlya_tebya_potrebitel/vozvrat_za_teplo/)

Подобная практика несомненно может расцениваться, как способ защиты коллективных имущественных интересов потребителей, но он реализуется не посредством обращения в суд в коллективных интересах, а с использованием властных полномочий регулятора, и самое главное - эти действия регулятора и само возмещение осуществляется не в интересах неопределенного круга лиц, а в интересах определенного (хотя и очень широкого) круга лиц.

Итоги аналитического исследования

Международные стандарты, как и международные договоры с участием Республики Казахстан не предписывают создания единой национальной организации по защите прав потребителей, но предполагают, допускают или даже поощряют создание на национальном и региональном уровнях единых организаций для их 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.

Общемировая и региональная практика защиты прав потребителей, как и 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. При этом любое регулирование статуса такой единой или зонтичной организации основано на понимании того, что защита прав потребителей является сферой влияния правительств стран, в связи с чем финансирование таких зонтичных организаций осуществляется (помимо иных источников финансирования) со стороны государственных институтов власти. В некоторых государствах допускается членство в уполномоченных государственных учреждениях в вопросах защиты прав потребителей в таких организациях.

Не вызывает сомнений целесообразность, и даже необходимость (с учетом не только международной практики, но и обязательств Республики Казахстан по Договору о Евразийском Экономическом Союзе), законодательного обеспечения условий и оснований для учреждения и деятельности единой организации в Казахстане. Для выбора казахстанской модели регулирования статуса и деятельности единой организации (что, безусловно, является политическим вопросом) целесообразно учесть следующие выводы, основанные на изучении международной и зарубежной практики и законодательства:

1) целями и задачами единой организации по защите прав потребителей являются содействие продвижению и защите прав потребителей посредством взаимодействия с государством (его уполномоченными органами и агентствами) и объединениями потребителей при разработке, принятии и реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, пропаганды и разъяснения прав потребителей, а также участия в создании и функционировании систем обмена информацией в сфере защиты прав потребителей (в том числе на транснациональном и национальном уровне, и в том числе как при формировании политики, так и в отдельных случаях применения предусмотренных способов защиты прав потребителей).;

2) принципами деятельности единой организации являются: (а) независимость от правительства и бизнеса в осуществлении своей деятельности, даже с учетом обязательности государственного финансирования ее деятельности; (б) законность деятельности и компетентность в вопросах продвижения и защиты прав потребителей; (в) некоммерческий характер деятельности, в том числе отсутствие цели получения прибыли; (г) обязательность ее участия в разработке и реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей; (д) представительность, обеспечивающая членства в единой организации широкого круга объединений

потребителей и выражение ею мнения максимально широкого круга групп потребителей; (е) прозрачность и публичность деятельности единой организации и использования ее финансов; (ж) обязательное членство в единой организации всех зарегистрированных в государстве объединений потребителей;

3) основными функциями единой организации являются: (а) предоставление независимой информации относительно продуктов и услуг, а также образовательной деятельности с тем, чтобы позволить потребителям принимать решения на основе надлежащей информированности и потреблять ответственно; (б) организация коллективных и иных публичных мероприятий по отдельным вопросам защиты прав потребителей, чтобы потребители могли коллективно выразить свои взгляды и продемонстрировать свою силу; (в) предоставление советов и действие по отдельным потребительским жалобам, консультирование и получение возмещения ущерба; (г) участие в диалоге с правительством и бизнесом с целью доведения до сведения, убеждения и ведения переговоров от имени потребителей; (д) представление позиции потребителей в уполномоченных органах и официальных комиссиях, и (е) осуществление обзоров и исследований проблем, с которыми сталкиваются потребители, включая влияние правительственной политики на потребителей, и доведение их результатов до сведения потребителей, разработчиков политики и средств массовой информации»;

4) способ и механизмы создания единой организации: создание единой организации может (а если предусматривается обязательное членство и/или государственное финансирование - то должно) быть предписано законом. Единая организации создается как ассоциация юридических лиц (объединений потребителей) в организационно-правовой форме некоммерческой организации, основанной на началах членства. В качестве членов единой организации может предусматриваться участие уполномоченного государственного органа по вопросам политики в сфере защиты прав потребителей и/или государственного органа по защите (принуждению к) соблюдению прав потребителей. Если предусматривается участие государства в учреждении единой организации и/или государственное финансирование ее деятельности, то инициатива создания единой организации должна исходить от правительства;

5) членство в единой организации: членство в единой организации может быть как добровольным, так и обязательным, но при участии в работе высшего органа единой организации (общего собрания ее членов) все члены единой организации пользуются равным статусом;

6) формы и системы управления единой организации: система корпоративного управления, установленная для некоммерческих организаций, действующих в организационно-правовой форме ассоциации (союза) юридических лиц. В состав органов единой организации могут входить представители являющихся ее членами объединений потребителей. Допустимо установление критериев представительности и компетентности в отношении членов единой организации, позволяющих им номинировать своих кандидатов в состав коллегиальных органов единой организации;

7) формы и условия финансирования единой организации: (а) вступительные и регулярные взносы членов единой организации; (б) государственное финансирование в форме целевых грантов и/или членских взносов; (в) благотворительные взносы на условиях и в размерах, предусмотренных законом в целях обеспечения независимости

единой организации и недопущения ее вовлечения в неправомерную деятельность; (г) гранты для осуществления, например, представительства потребителей по групповым искам; (д) финансирование донорскими организациями проектов по вопросам защиты прав потребителей; (е) иные предусмотренные законом источники;

8) принципы взаимодействия с государственными органами, обществами по защите прав потребителей, иными организациями: (а) сохранение независимости единой организации в осуществлении ее функций; (б) прозрачность и публичность любых таких взаимоотношений; (в) обязательное участие единой организации в обсуждении и рассмотрении любых вопросов, касающихся продвижения и защиты интересов потребителей на уровне законодательной и исполнительной власти; (г) обязательное представительство единой организации в комитетах и комиссиях, сформированных для разработки государственной политики в сфере защиты прав потребителей в том числе - наряду с представителями государства в таких комитетах, комиссиях, рабочих группах и т.п., созданных на межгосударственном уровне; (д) соблюдение объединениями потребителей инструкций единой организации в рамках установленной системы информационного обмена, недопустимость игнорирования запросов единой организации по вопросам защиты прав потребителей;

9) механизм установления размера вознаграждения для единой организации в случаях осуществления ею представительства или иных действий по защите прав потребителей: если не предусмотрено предоставление грантов от государства или донорской региональной организации на осуществление деятельности по представительству потребителей в случаях нарушения их прав хозяйствующими субъектами, то размер вознаграждения устанавливается на общих условиях для любых представителей групп потребителей в групповых исках;

В поддержку вывода об обязательном членстве самостоятельных объединений потребителей в единой организации обращаем внимание на то, что это обязательное членство признается нормальным в развитых юрисдикциях и уже воспринято казахстанским законодательством. В связи с этим оно рекомендуется и в случае единой организации, исходя из предназначения такой организации выполнять «обеспечительные функции и [осуществлять] идею солидарного сообщества, которые невозможно реализовать посредством добровольного членства».

Мы основываемся на общепринятом подходе о том, что процессуальные правила по защите имущественных интересов должны основываться на материально-правовых нормах. Поэтому соответствующие дополнения должны быть внесены в Гражданский кодекс Республики Казахстан и, для более полной защиты прав потребителей, в ГК следует внести значительный объем новых положений (не только в качестве общих норм, но также, например, введя специальные положения о потребительских договорах и законодательных механизмах предупреждения нарушения прав потребителей).

Обращаясь к вопросу о возможных экономических, правовых, социальных последствиях внедрения института коллективной защиты потребителей посредством групповых исков в соответствии с предлагаемыми рекомендациями, отмечаем следующее.

За счет внедрения данной концепции в законодательство Республики Казахстан получится выполнить рекомендацию ОЭСР о том, что национальные

правительства должны обеспечить действенные механизмы по возмещению ущерба с помощью коллективных действий.

За счет этого внедрения механизма будет обеспечено сближение с правом Европейского Союза и законодательством государств, являющихся его членами. Опыт Европейского Союза в этом вопросе особенно бесценен, поскольку, за прошедшие 30 лет там выработаны наиболее сбалансированные решения относительно того, как в национальной системе гражданского права воспринять институт групповых исков, возникший и развившийся в странах общего права, чтобы наилучшим образом обеспечить как защиту коллективных прав потребителей, так и осуществление публичного интереса, а также поддержку и защиту интересов частного предпринимательства.

Кроме того, за счет внедрения института групповых исков по защите прав потребителей будет обеспечено сближение казахстанского законодательства не только с правом Европейского Союза, но и с законодательством Российской Федерации. И тем самым будет обеспечен важный шаг во исполнение Договора о Евразийском Экономическом Союзе (далее ЕЭС), который предусматривает проведение всеми государствами-членами согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий для граждан государств-членов по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов. Это особенно важно в том контексте, что в соответствии с договором граждане государств членов ЕЭС на равноправной основе могут обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, ... а также суды и (или) осуществлять иные процессуальные действия на тех же условиях, что и граждане других государств членов .

Таким образом, поскольку групповые иски являются способом защиты имущественных прав потребителей, их использование позволит достичь эффекта более высокой степени защищенности прав потребителей и их доверия к государству и национальной правовой системе. Это также будет способствовать укреплению гражданского общества и повышению дисциплины и честности частного бизнеса в вопросах ведения хозяйственной деятельности и взаимоотношений с потребителями.

С точки зрения экономической, внедрение этого института позволит потребителям получить адекватное возмещение своих потерь, которое они не могут сегодня получить, каждый самостоятельно подавая индивидуальные иски. Кроме того, участие в групповом иске организации по защите прав потребителей или уполномоченного органа на стороне потребителей заметно выравнивает позиции потребителя и бизнесмена, также повышая степень защищенности имущественных отношений. Использование правильно регламентированного механизма групповых исков может способствовать снижению нагрузки на суды.

С точки зрения правовых последствий внедрение института коллективных исков требует внесения соответствующих изменений и дополнений в законодательные акты Республики Казахстан.

С точки зрения финансовых затрат, обращаем внимание, что внесение поправок, относящихся к основаниям для подачи групповых исков и процедурным моментам их принятия и рассмотрения, не составляет серьезных сложностей, поскольку все эти вопросы отработаны и их эффективность доказана опытом развитых юрисдикций. Однако, серьезной проблемой может стать вопрос об эффективных

источниках финансирования предлагаемых публичных институтов представления интересов потребителей и использования механизмов защиты их коллективных интересов.

В частности, внедрение института групповых исков может повлечь за собой расходы государственных средств в случае, если государство будет участвовать в единой организации по защите прав потребителей, которой будет предоставлено право подавать групповые иски, а также, если государство решит создать фонд по возмещению судебных затрат потребителей по примеру зарубежных стран в связи с подачей таких исков.

Вариантом финансирования может стать специальный фонд, в обязательном порядке пополняемый субъектами частного бизнеса на регулярной основе и выделяющий средства на финансирование расходов, связанных с подачей и рассмотрением групповых исков. Однако, такой вариант также может быть встречен негативной реакцией бизнес-сообщества.

Юристы могут представлять организации по защите прав потребителей по соответствующему договору об оказании услуг. При этом, однако, упомянутый договор должен утверждаться и его исполнение контролироваться судом с обеспечением механизмов противодействующих возникновению коррупционных рисков. Однако, учитывая, что стоимость услуг независимых юристов и адвокатов традиционно высока, разумным будет создать модель самофинансирования групповых исков. Она основана на возможности взыскания в судебном порядке штрафной санкции в дополнение к взысканию основной суммы убытков. Примером такой модели является российское законодательство о защите прав потребителей, в соответствии с которой, как указано выше в настоящем Отчете, предусматривается взыскание судом по групповому иску законной штрафной неустойки в размере 50% от взысканной в пользу потребителя суммы возмещенного ущерба при судебном разрешении спора. Такие дополнительные суммы могут служить источником оплаты квалифицированных юридических услуг. Однако это потребует допущение гонорара от успеха адвокатам, представляющим потребителей в групповых исках.

Вместе с тем, следует понимать, что в случае принятия модели самофинансирования групповых исков с учетом внедрения законной неустойки возникает риск того, что ответчик в случае решения суда не в его пользу переложит свои расходы по возмещению убытков и уплате неустойки потребителям на плечи своих будущих потребителей, заложив эти расходы в стоимость будущих товаров, работ и услуг. Для недопущения такого исхода предлагаем закрепить такую функцию единой организации по защите прав потребителей, как анализ и контроль цен на товары, работы и услуги ответчика после завершения суда. Мониторинг будет включать в себя отслеживание групповых исков и их динамики, результатов их рассмотрения, слежение за изменением цен на товары работы и услуги ответчика, а также предполагает запросы разъяснений от такого ответчика с обоснованием изменения цены (в случае выявленного изменения) и передачу информации о необоснованном изменении цен в профильное министерство для принятия дальнейших мер к ответчику. В качестве мер воздействия предлагается внедрить в законодательство соответствующие административные взыскания.

В части описанной выше функции единой организации по защите прав потребителей отмечаем, что такая практика станет шагом на пути к большей

децентрализации и делегированию государственных функций, развитию культуры саморегулирования.

При начале судебного процесса по групповым искам представляется разумным ставить вопрос о вынесении судебного запрета на дальнейшую продажу соответствующих товаров, оказание услуг и выполнение работ, в связи с которыми ведется судебное разбирательство по групповому иску. Такой запрет, помимо своей основной направленности на защиту потребителей, приведет к стимулированию ответчика заключить мировое соглашение с истцами.

Особой стадией в использовании группового иска как способа защиты коллективных имущественных прав потребителей должен быть судебный контроль осуществления выплат по судебному решению, будь оно решение об удовлетворении группового иска или судебное постановление об утверждении мирового соглашения. Представляется необходимым установить определенный срок для исполнения такого судебного решения и обязанность лица, исполняющего решение, (ответчика или судебного исполнителя) по истечении такого срока внести на рассмотрение и утверждение соответствующего суда итогов исполнения судебного решения в части осуществления выплат возмещения соответствующим потребителям. Также потребуются регламентация условий, при которых в таком судебном утверждении может быть отказано, и последствий такого отказа.

25 июня и 03 июля 2020 года Закон РК «О защите прав потребителей» претерпел достаточно серьезные изменения. Часть из них вступила в силу 1 января 2021. Другая часть еще раньше. К наиболее существенным изменениям, которые заслуживают внимания субъектов предпринимательства можно отнести:

- (1) Изменение порядка урегулирования требований потребителей;
- (2) Регламентация порядка проверки бизнеса по вопросам защиты прав потребителей;
- (3) Внедрение «общественного контроля»;
- (4) Внедрение «Единой информационной системы защиты прав потребителей»;
- (5) Другие изменения.

Закон дополнен главой 6-1: «Меры по защите прав и законных интересов потребителей», которая содержит новые статьи 42-1 - 42-8, помимо прочего, регламентирующие порядок рассмотрения требований потребителей. Измененную процедуру рассмотрения требований потребителей можно описать следующим образом:

- (1) Подача претензии предпринимателю (продавцу, изготовителю, услугодателю);
- (2) Рассмотрение предпринимателем обращения потребителя в течение 10 календарных дней;
- (3) В случае отсутствия ответа, отказа в удовлетворении претензии, отказа в досудебном урегулировании спора (например, путем подписания соглашения об урегулировании) в указанный срок, потребитель вправе:
 - (a) обратиться с жалобой в уполномоченный орган (соответствующие государственные органы), и по результатам рассмотрения обращения соответствующий госорган может вынести предписание в адрес предпринимателя;
 - (b) предложить предпринимателю передать спор для его разрешения субъекту досудебного урегулирования спора, как описано ниже, либо
 - (c) передать спор для разрешения в суд.

Нормы главы 6-1 Закона прямо предусматривают добровольность досудебного (претензионного порядка) урегулирования требований потребителей.

Изменения в Закон предусматривают внедрение термина «субъекты досудебного урегулирования потребительского спора», которые включают в себя, помимо прочих, арбитражи, организации медиаторов, общественные объединения потребителей (утвержден подзаконный акт, содержащий исчерпывающий перечень таких субъектов). Передача претензии потребителя для разрешения «субъекту досудебного урегулирования споров» требует письменного согласия предпринимателя.

Закон дополнен ст. 6-2, которая содержит описание процедуры государственного контроля в области защиты прав потребителей в виде:

- (1) Внеплановой проверки
- (2) Профилактического контроля без посещения предпринимателя.

В случае выявления нарушений на основании обращения, уполномоченный орган направляет субъекту рекомендацию об устранении нарушений, без возбуждения дела об административном правонарушении. Субъект обязан исполнить рекомендацию в течение 10 рабочих дней. В случае несогласия, субъект вправе направить возражение в течение пяти рабочих дней.

Несмотря на то, что дальнейшие шаги в Законе не прописаны, из Предпринимательского кодекса следует, что неисполнение рекомендации уполномоченного органа влечет контроль предпринимателя с его посещением.

Изменения в ст. 41 Закона предусматривают расширение полномочий общественных организаций в области защиты прав потребителей. Теперь они вправе, помимо прочего, в составе комиссии (трех человек) посещать места продажи товара (выполнения работы, оказания услуги), фиксировать такое посещение (фото-, аудио-, видео), а затем размещать результаты фиксации на интернет-ресурсе общественного объединения потребителей и (или) в средствах массовой информации.

В п. 1-1 ст. 41 Закона содержатся требования к периодичности, срокам, а также процедуре проведения общественного контроля (например, обязанность уведомить предпринимателя не менее, чем за один рабочий день до предполагаемой даты общественного контроля).

Изменения в Закон предусматривают внедрение так называемой «Единой информационной системы защиты прав потребителей» - системы, которая предназначена для автоматизации приема и рассмотрения обращений потребителей. Задача системы – объединить предпринимателей, потребителей, их представителей (адвокатов, консультантов), уполномоченный орган, а также других заинтересованных лиц в единую и общедоступную систему рассмотрения обращений. Закон предусматривает включение предпринимателей в систему на добровольной основе. Между тем, время покажет, насколько в действительности присоединение к системе будет добровольным.

Другие изменения в Законе: 1. Запрет на различия в цене товара/услуги в зависимости от способа оплаты. Изменения в Закон предусматривают прямой запрет на случаи, когда стоимость товара или услуги при оплате платежной картой отличается от цены при оплате наличными. 2. Запрет на навязывание дополнительных товаров/услуг. Изменения в Закон предусматривают запрет на продажу товаров/услуг при условии приобретения потребителем иных товаров/услуг. Аналогичный запрет применим к разрешению гарантийных требований потребителей (если выполнение гарантийных обязательств обусловлено приобретением потребителем каких-либо товаров/услуг);

Изменения в Закон предусматривают обязанность предпринимателей при продаже товаров/услуг посредством электронной коммерции указывать на сайте: (1) Контактные данные (адреса и номера телефона) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров путем ссылки на официальный интернет-ресурс уполномоченного органа;

(2) Упоминание о том, что потребитель вправе обратиться к уполномоченному органу, субъектам досудебного урегулирования потребительских споров, либо в суд при нарушении его прав и законных интересов;

(3) Контактные данные (фактический адрес и номер телефона) предпринимателя.

ВЫВОДЫ

1. Большинство респондентов удовлетворены качеством услуг городского общественного транспорта. В региональном разрезе большинство респондентов Кызылординской области, Павлодарской области и Мангистауской области удовлетворены качеством услуг городского общественного транспорта. Жители Акмолинской области, г. Нур-Султан и Атырауской области не удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере городского транспорта.

2. Качеством оказываемых услуг в сфере туризма, удовлетворена лишь треть респондентов. Тех, кто удовлетворен данной сферой услуг, больше всего проживает в Кызылординской области, Улытауской области и СКО.

3. Общее распределение мнений показало, что качеством оказываемых услуг в сфере электронной торговли, удовлетворена половина респондентов.

4. Общее распределение мнений показывает, что половина респондентов удовлетворена работой КСК. Тех, кто удовлетворен сферой услуг КСК, больше всего проживает в Улытауской области, г. Шымкент, г. Алматы.

5. Большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством обслуживания в сфере медицинских услуг. Большинство респондентов с Кызылординской области, Улытауской области, Павлодарской области, ответили, что удовлетворены качеством медицинских услуг.

6. Основная доля опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству предоставляемых банковских услуг. Большинство жителей СКО, Улытауской области ответили, что удовлетворены качеством предоставляемых банковских услуг.

7. Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере образовательных услуг. Тех, кто удовлетворен образовательными услугами, больше всего проживает в г. Алматы и Жетысуской области.

8. По результатам опроса было выявлено, что большинство респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере общественного питания. Не удовлетворены услугами в сфере общественного питания жители Актюбинской области, Жетысуской области и Туркестанской области.

9. Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере бытовых услуг. Большинство респондентов с СКО, г. Алматы, Мангистауской области ответили, что удовлетворены качеством обслуживания в сфере бытовых услуг.

10. Распределение мнений показало, что большинство респондентов не сталкивались с грубостью со стороны работников железнодорожного транспорта. Большинство респондентов, проживающих в ЗКО, Абайской области и Кызылординской области не сталкивались с грубостью со стороны работников железнодорожного транспорта.

11. Большинство респондентов не сталкивались с грубостью работников такси. Большинство жителей Жамбылской области, ЗКО и Мангистауской области не сталкивались с грубостью работников такси.

12. Основная часть участников опроса ответили, что они не сталкивались с грубостью работников международного и междугородного транспорта.

13. У большинства респондентов не возникало неприятных ситуаций с работниками общественного транспорта.

14. По полученным данным видно, что большая часть респондентов не сталкивалась с нарушением санитарных норм в аэропортах и самолетах.

15. Результаты опроса показали, что большинство респондентов не замечали несоответствие санитарных норм на железнодорожных вокзалах.

16. Большинство респондентов не замечали несоответствие санитарных норм при услугах такси. Большинство жителей Павлодарской области, Улытауской области, Кызылординской области не сталкивались с несоответствием санитарных норм такси.

17. Большее количество респондентов не сталкивалось с несоответствием санитарных норм в автовокзалах и в автобусах. Большинство жителей ЗКО, г. Шымкент, Жетысуской области не сталкивалось с несоответствием санитарных норм в автовокзалах и в автобусах.

18. Достаточно высокий процент опрошенных не сталкивался с постоянной перегруженностью международного или междугороднего автотранспорта. Большинство жителей Алматинской области, Жамбылской области, Абайской области не сталкивались с постоянной перегруженностью международного или междугороднего автотранспорта.

19. Общее распределение мнений показало, что нарушения правил перевозки багажа не замечали большинство респондентов.

20. Распределение мнений показало, что многие опрошенные не сталкивались с отказом в возврате средств за не оказанную услугу по перевозке. Большинство жителей Жетысуской области, ЗКО, ВКО и Абайской области не сталкивались с отказом в возврате средств за не оказанную услугу по перевозке.

21. В половине случаев права респондентов, как потребителей, при перевозке на транспорте, не нарушались.

22. Результаты опроса показали, что у большинства не было проблем с отказом возврата денег за не оказанные услуги. Большая часть опрошенных жителей Улытауской области, Кызылординской области, СКО не сталкивалась с проблемой отказа возврата денег за не оказанные услуги.

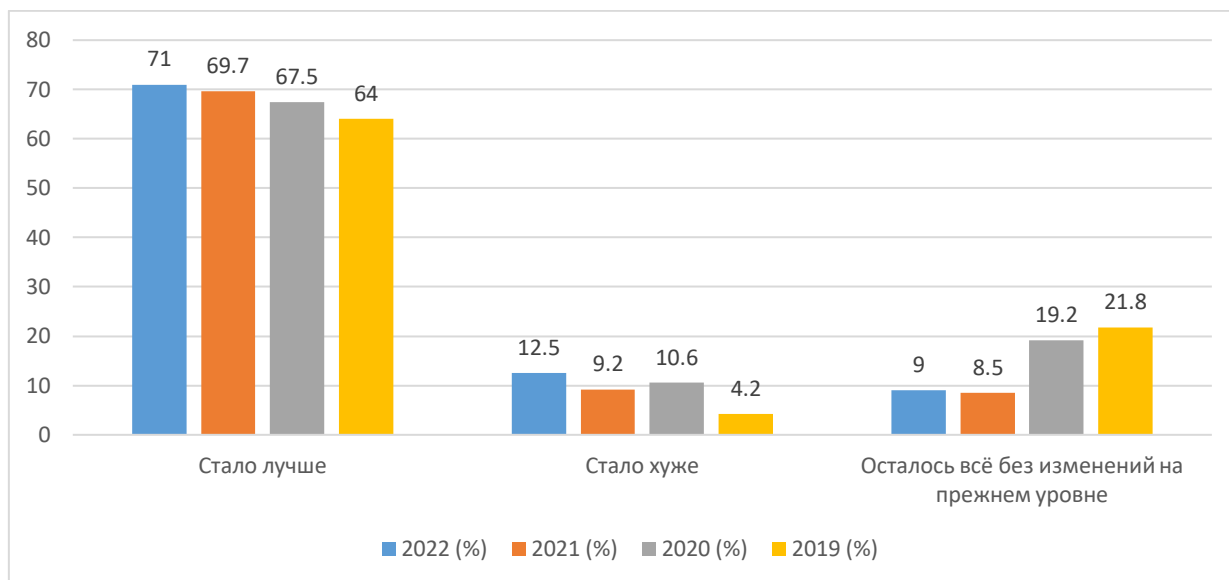
23. Общее распределение мнений показало, что в большинстве случаев, респонденты не сталкивались с неисполнением условий договора, туроператорами. Большинство жителей Мангистауской, Кызылординской и Жетысуской областей не сталкивались с неисполнением условий договора, туроператорами.

24. Большинство респондентов не сталкивались с нарушением прав потребителя в текущем году. Большинство респондентов, которые проживают в СКО, Мангистауской, Карагандинской областях ответили, что не сталкивались с нарушениями их потребительских прав.

25. Общее распределение мнений показало, что половина респондентов, текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан считают благополучной, то есть оценивают ее положительно или средне. Оценивают текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан на «отлично» респонденты из Абайской области, Туркестанской области, Акмолинской области. Не удовлетворительно оценивают текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан жители Улытауской и Карагандинской областей.

26. В динамике за последние 4 года (2019-2022г.г.) данная ситуация улучшилась, о чем говорит рост респондентов оценивающих «стало лучше вырос на 10.5 %.

Диаграмма 40. Динамика оценки изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей с 2019-2022 г.г.



27. Результаты опроса показали, что большинство респондентов оценили изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год, как «стало лучше», это жители Жамбылской области, Кызылординской области, Туркестанской и Алматинской области. Отрицательную динамику в изменениях ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год отметили жители ВКО, СКО, ЗКО.

28. Большинство опрошенных жителей областей считает, что произойдет усиление системы защиты прав потребителей за счет введения нормы об институте Омбудсмана. В региональном разрезе это жители Алматинской области, Жамбылской области, Кызылординской и Туркестанской областей. Жители ВКО, ЗКО и считают, что введения нормы об институте Омбудсмана не усилит системы защиты прав потребителей.

29. Большинство респондентов считают, что необходимо распространить базовые принципы профильного Закона «О защите прав потребителей» на отраслевые законы, регулирующие все сферы услуг, оказываемые субъектами предпринимательства, в разрезе областей это жители Кызылординской и Туркестанской, Улытауской областей. Жители ВКО, Карагандинской и Павлодарской областей не видят в этом необходимости.

30. Жители Республики положительно относятся к вопросу «чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?». Это респонденты, проживающие в таких областях, как Акмолинская, Костанайская, Жетесуская и Улытауская области. Тех, кто ответили отрицательно, проживают в Павлодарской области и г.Шымкент.

31. Общее распределение мнений показало, что к увеличению прав потребителей и обязанностей предпринимателей в Законе «О защите прав потребителей» большинство респондентов относится положительно. Тех, кто положительно относится к данному предложению больше всего проживает в Улытауской и Акмолинской областях, Туркестанской области. Не согласны с увеличением прав и обязанностей жители ЗКО, СКО и Жетысуской области.

32. Почти половина респондентов положительно относятся к ужесточению регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки. Это жители таких областей, как Улытауская, Атырауская и Туркестанская. Отрицательно относятся к этому вопросу респонденты проживающие в Мангистауской области, ЗКО и СКО.

33. Больше трети респондентов сталкивались с ущемлением своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем, большинство таких респондентов проживает в Улытауской, Туркестанской и Атырауской областях. Не сталкиваются с ущемлением своих права, как потребителя, при заключении договоров с предпринимателем большинство респондентов в ЗКО, СКО, Мангистауской области.

34. Необходимость четко прописать в Законе «О защите прав потребителей» в каких случаях включение условий, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителей, в договор потребителя с предпринимателем, влечет ничтожность его условий отметило большинство респондентов. Больше всего это жители Улытауской, Абайской и Акмолинской областей, Большинство жителей ЗКО, СКО, Мангистауской и Павлодарской областей не видят в этом необходимости.

35. Общее распределение мнений показало, что в большинстве случаев респонденты положительно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей. Большинство респондентов, ответивших положительно проживают Акмолинской и Улытауской, Алматинской областях. Отрицательно относятся к увеличению размера штрафов к предпринимателям за нарушение ими законодательства РК о защите прав потребителей респонденты, которые проживают ЗКО, СКО и Костанайской области.

36. По результатам опроса видно, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены системой «e-tutynushy.kz», которой является нужным инструментом системы защиты прав потребителей. Это большинство респондентов с Акмолинской Алматинской, Атырауской, Улытауской областей и ВКО.

37. Общее распределение мнений показало, что большинство респондентов считают целесообразно вернуть норму утратившего силу Закона «О защите прав потребителей» от 05 июня 1991 года, когда общество защиты прав потребителей предъявляло иски в суды в интересах потребителей и при удовлетворении таких исков с предпринимателя взыскивался штраф в пользу общества защиты прав потребителей, большинство респондентов проживает в Улытауской, Акмолинской и Туркестанской областях.

38. Большинство опрошенных нами респондентов полагают необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей при их нарушении предпринимателями. На данный вопрос ответили положительно в большинстве случаев жители Акмолинской, Алматинской, Улытауской областей.

39. Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов положительно относятся к усилению компетенции уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей – 39,7%. В основном это жители Улытауской, Алматинской и Туркестанской области.

40. Преобладающее количество респондентов считает, что законодательство по защите прав потребителей все еще несовершенно и необходимо в него внести поправки, направленные на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей, в основном это жители Алматинской, Туркестанской, Улытауской областей. Имеют противоположное мнение преобладающее количество респондентов, проживающих в ВКО, СКО, Мангистауской и Павлодарской областях.

41. Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов положительно относятся к введению цифрового направления своих жалоб к субъектам бизнеса посредством сканирования QR-кодов. Больше всего этих респондентов проживает в Атырауской, Туркестанской, Абайской и Улытауской областях. Не удовлетворены образовательными услугами в большинстве случаев респонденты, которые проживают в г. Шымкент, ЗКО, Алматинской и Жтысайской областях.

42. По результатам опроса было выявлено, что большинство респондентов знаком с Законом РК «О защите прав потребителей», но не используют его на практике. В большинстве случаев это респонденты, проживающие в Улытауской, Жетысуской и Жамбылской областях. Знакомы с данным Законом и используют его на практике большинство респондентов проживающих в Акмолинской, ЗКО, Карагандинской и Абайской областях. Большинство респондентов проживающих в Актюбинской области, г.Алматы и г. Шымкенте не знают о таком Законе.

43. Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении права потребителя в уполномоченный государственный орган по ЗПП. Это большинство опрошенных респондентов, проживающих в Алматинской, Туркестанской, Жетысуской областях. Вариант ответа «никуда не обращаются» больше всего выбрали респонденты Актюбинской, Атырауской, Жамбылской и Павлодарской областей.

44. Большинство опрошенных нами респондентов считают, что они обратятся в суд, где будут защищены их права. В региональном разрезе это жители Акмолинской, Алматинской, Костанайской и Улытауской областей. Не обратятся в суд, так как не верят, что в суде будут защищены их права жители г.Нур – Султан, г. Шымкент, ЗКО и Павлодарской области.

Рекомендации

1. Как выявлено в ходе исследования, основная проблема заключается как и в незнании потребителем своих прав, пассивности и неверии в возможность защитить их, знания потребителей о своих правах крайне фрагментарные, слабые и граждане редко проблематизируют защиту своих прав, что указывает на важность формирования потребительской грамотности в сфере защиты прав потребителей, чтобы потребители понимали, что они важное звено в сфере защиты прав потребителей. Для этого желательно эффективно проводить социально-значимые мероприятия с целью повышения уровня правовой грамотности потребителей, с использованием СМИ, социальных сетей и Интернета. Особо активно использовать социальную рекламу для освещения системы «e-tutynushy.kz», которой является нужным инструментом системы защиты прав потребителей.

2. Эффективно проводить социальную рекламу по защите прав потребителей с размещением информации о её функционировании в масс-маркетах, жилых домах и местах массового скопления людей.

3. Освещать, с использованием СМИ, социальных сетей и Интернета, новые и эффективные достижения в рамках урегулирования вопросов прав потребителей, например освещать в СМИ судебные процессы с положительными решениями, освещать положительные отзывы благодарных потребителей о защите их прав, освещать работу «e-tutynushy.kz» формируя репутацию и имидж «Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан» и его подведомственных организаций.

4. Проводить регулярный общественный мониторинг качества предоставляемой продукции и услуг, что существенно повлияет на качество реализуемой продукции населению (по типу телепередачи «Контрольная закупка»), чтобы предприниматели понимали, что они несут ответственность за оказанные услуги и предоставленный товар, что качество товаров и услуг формирует репутацию и имидж организации, фирмы, предприятия.

5. Особое внимание уделить таким сферам услуг как железнодорожный и пассажирский транспорт. Ужесточить контроль за соблюдением норм безопасности и санитарных норм на пассажирском и железнодорожном транспорте, для чего проводить на постоянной основе обучающие тренинги и мастер-классы с персоналом железнодорожного и автомобильного транспорта по стандартам предоставления услуг потребителям и возможно внедрить мотивационную программу.

6. Разместить социальную рекламу с информацией о правах потребителей и изменениях в законодательстве, связанных с защитой прав потребителей в общественных местах, магазинах торговых центрах и различных организациях сфер услуг.

7. В каждом регионе республики организовать и проводить ежегодный конкурс лучшего услугодателя с предоставлением наград, призов и размещением информации в местных СМИ (по типу конкурса «100 лучших товаров и услуг»), а также составить список «худших» (по типу конкурса «100 худших товаров и услуг» или программы «Ревизор») услугодателей, что также заставит предпринимателей быть клиентоориентированными, заботиться о своей репутации и имидже.

8. Использовать метод «тайного покупателя», который является наиболее результативным из всех современных методов проверки качества обслуживания клиентов. Данный метод позволяет проверить качество выполнения таких функциональных обязанностей персонала как скорость прохождения информации внутри компании, достоверность передачи получаемой информации, выполнение внутрифирменных стандартов обслуживания, компетентность сотрудника, отвечающего за свой участок работ.

9. Ежегодно проводить социологический мониторинг оценки качества услуг и защиты прав казахстанских потребителей с презентацией результатов общественности.

10. Ежеквартально проводить социологические исследования по определенным сферам и регионам и вблизи локаций анализируемых сфер услуг, но с большим количеством респондентов, что даст наиболее полную картину по существующей картине.