

**Қазақстан Республикасы
Сауда және интеграция министрлігінің
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті**

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау
жөніндегі ведомствоаралық кеңесте
талқыланған тұтынушылардың құқықтарын
қорғау мәселелері бойынша жүргізіліп жатқан
жұмыстың нәтижелері туралы Қазақстан
Республикасының Үкіметіне баяндама**



Астана қ., 2023 жыл

МАЗМҰНЫ

I	БӨЛІМ. КІРІСПЕ. ТЕЗИСТЕР	3-4
II	БӨЛІМ. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНЫҢ ЖАЙ-КҮЙІН БАҒАЛАУ	
	1-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келіп түскен өтініштерді талдау	5-14
	2-кіші бөлім. Тұтынушылардың өзге мемлекеттік органдарға өтініштерін талдау нәтижелері	15-16
	3-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктерге тұтынушылардың өтініштерін талдау нәтижелері	17-18
	4-кіші бөлім. Әлеуметтік сауалнама нәтижелері	19-24
III	БӨЛІМ. РЕЗОНАНСТЫҚ ІСТЕР БОЙЫНША КОМИТЕТ ПЕН АУМАҚТЫҚ ДЕПАРТАМЕНТТЕР ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ	25-29
IV	БӨЛІМ. ВЕДОМСТВОАРАЛЫҚ КЕҢЕСТЕ ТАЛҚЫЛАНҒАН ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ЖҮРГІЗІЛЕТІН ЖҰМЫСТЫҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ТУРАЛЫ	
	1-кіші бөлім. Негізгі оқиғалар	30-31
	2-кіші бөлім. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасы жаңа редакцияда және оған ілеспе заң жобасы	32-37
	3-кіші бөлім. Мемлекеттік органдармен және үкіметтік емес ұйымдармен жүргізіліп жатқан бірлескен жұмыс	38-39
	4-кіші бөлім. Халықаралық тәжірибе	40
	5-кіші бөлім. Уәкілетті органның міндеттері	41

1-бөлім. КІРІСПЕ

Осы жыл сайынғы баяндаманы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 13) тармақшасын орындау үшін Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті дайындады.



Баяндаманың мақсаты тұтынушылардың құқықтарын қорғау, орталық және жергілікті атқарушы органдарды, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін (олардың қауымдастықтары мен одақтарын), тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілерін және Қазақстан Республикасының халқын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның жұмысының нәтижелері туралы, әлеуметтік зерттеу, мемлекеттік органдардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қызметтің басым бағыттарын айқындауы, тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету жөніндегі қажетті іс-шараларды әзірлеу, реттеудің нормативтік құқықтық базасын жетілдіру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы салааралық үйлестіру үшін негіз болуға тиіс объективті жүйелендірілген талдамалық ақпаратпен қамтамасыз ету саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру бойынша жүргізілетін жұмыстың нәтижелері туралы Үкіметті хабардар ету болып табылады.

Көрсеткіштердің келтірілген салыстырмалы талдауы шағымдық талап қою қызметінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі институттардың жұмысын, ақпараттық ағарту, өтініш берушілерге консультациялық көмек көрсету бағыттары бойынша атқарылған жұмыстар есебінен тұтынушылық мәдениет деңгейінің өсуін, халықтың құқықтық сауаттылығын арттыруды, қоғамдық пікірді зерделеуді, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша заңнамалық актілерді жетілдіру жөніндегі белсенді жұмысты көрсетеді.

1-бөлім. ТЕЗИСТЕР



*«Ішкі нарықты қорғау. Протекционистік өнеркәсіп саясаты.
Сауда саясатындағы жаңа әрі батыл қадамдар.
Мемлекет отандық өндірушілерді қорғауға міндетті»*

**Мемлекет басшысының 2023 жылғы
1 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауынан**

*«Біз «Азамат – бизнес – мемлекет» арасындағы қатынасты
түбегейлі өзгертеміз. Мемлекет, ең алдымен, бәріне бірдей мүмкіндік
беріп, әділдік орнатады.».*

**Мемлекет басшысының 2022 жылғы
1 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауынан**

1-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келіп түскен өтініштерді талдау

Тұтынушылардың шағымдарын талдау нәтижелеріне сәйкес, 2023 жылдың 9 айында тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитеті мен аумақтық бөлімшелерге 32 899 өтініш келіп түсті, өсу қарқыны өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 159%-ға өсті (2022 жылы 9 айда 20 642 өтініш түсті (1-диаграмманы қараңыз).



ҚОРЫТЫНДЫ:

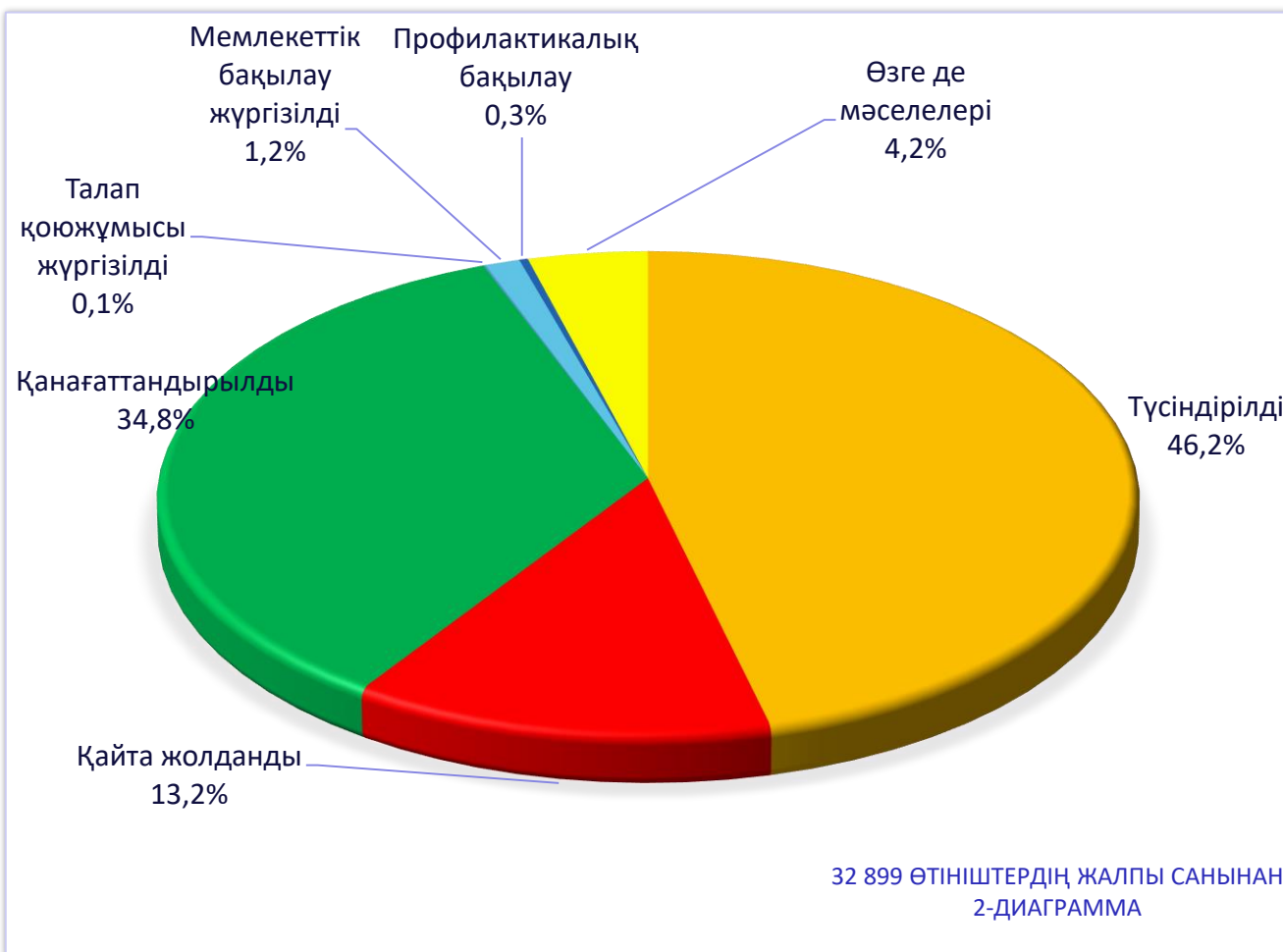
2022 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 2023 жылдың 9 айында келіп түскен өтініштер санының өсуі кәсіпкерлер тарапынан тұтынушылардың құқықтарының бұзылуының өскенін, бизнестің сапасыз қызметтер көрсетуі туралы, сондай-ақ тұтынушылық мәдениеттің артуы туралы куәландырады.

Комитет пен аумақтық департаменттер күн сайын әлеуметтік желілер мен бұқаралық ақпарат құралдарында ақпараттық-ағарту жұмыстарын жүргізетінін атап өткен жөн.

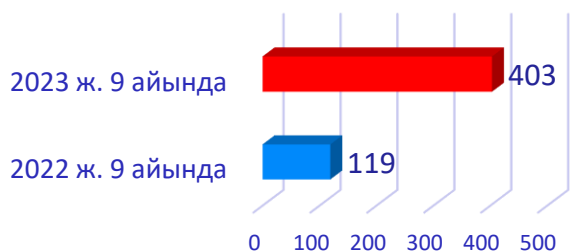
Уәкілетті, мемлекеттік органдар мен мүдделі тұлғалардың халықты, оның ішінде бизнес-қоғамдастықты ағарту және құқықтық сауаттылығын арттыру жөніндегі, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелер бойынша, осы бағыттағы қолданыстағы тәсілдерді күшейте отырып және қолданыстағы құралдарды ұлғайта отырып, жұмысын жалғастыру талап етіледі.

Комитет пен аумақтық бөлімшелердің 32 899 өтінішінің жалпы санынан (2-диаграмманы қараңыз):

- 1) тұтынушылардың құқықтары түсіндірілді – 15 188 немесе 46,2%;
- 2) тұтынушылардың талаптары қанағаттандырылды – 11 434 немесе 34,8%;
- 3) құзыреті бойынша басқа мемлекеттік органдарға қайта жолданды – 4 358 немесе 13,2%;
- 4) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың өзге де мәселелері – 1389 немесе 4,2%;
- 5) мемлекеттік бақылау жүргізілді – 403 немесе 1,2%;
- 6) профилактикалық бақылау жүргізілді – 100 немесе 0,3%;
- 7) талап қою жұмысы жүргізілді – 27 немесе 0,1%.



3-диаграмма. Тексерулер саны

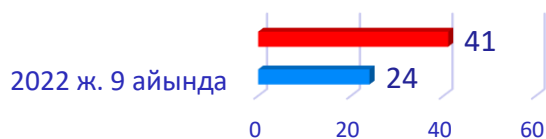


Аумақтық сауда және тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттері 2023 жылдың 9 айында 403 тексеру жүргізді, өткен жылмен салыстырғанда өсу қарқыны 338,7% құрады (2022 жылы 9 айда 119 тексеру жүргізілді (3-диаграмманы қараңыз).

Тексеру қорытындысы бойынша айыппұл түрінде әкімшілік жауапкершілікке тартылды:

41 бизнес субъектісі, өсу қарқыны өткен жылмен салыстырғанда 170,8%, 2022 жылы 24 айыппұл болды (4-диаграмманы қараңыз)

4-диаграмма. Айыппұлдар саны

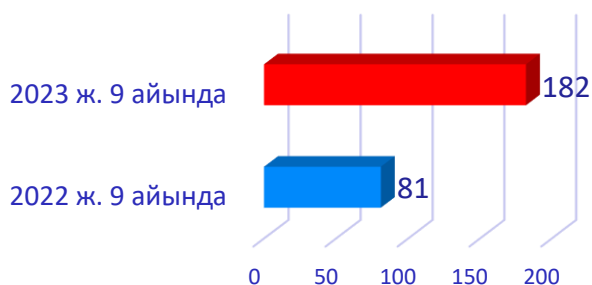


Ағымдағы жылы айыппұл сомасы 4 217 мың теңгені құрады, өткен жылмен салыстырғанда өсім 147,1% құрайды (2022 жылы айыппұлдардың жалпы сомасы-2 866 мың теңге). (5-диаграмманы қараңыз)

5-диаграмма. айыппұлдар сомасы (мың. тг.)



6-диаграмма. Ескертулер

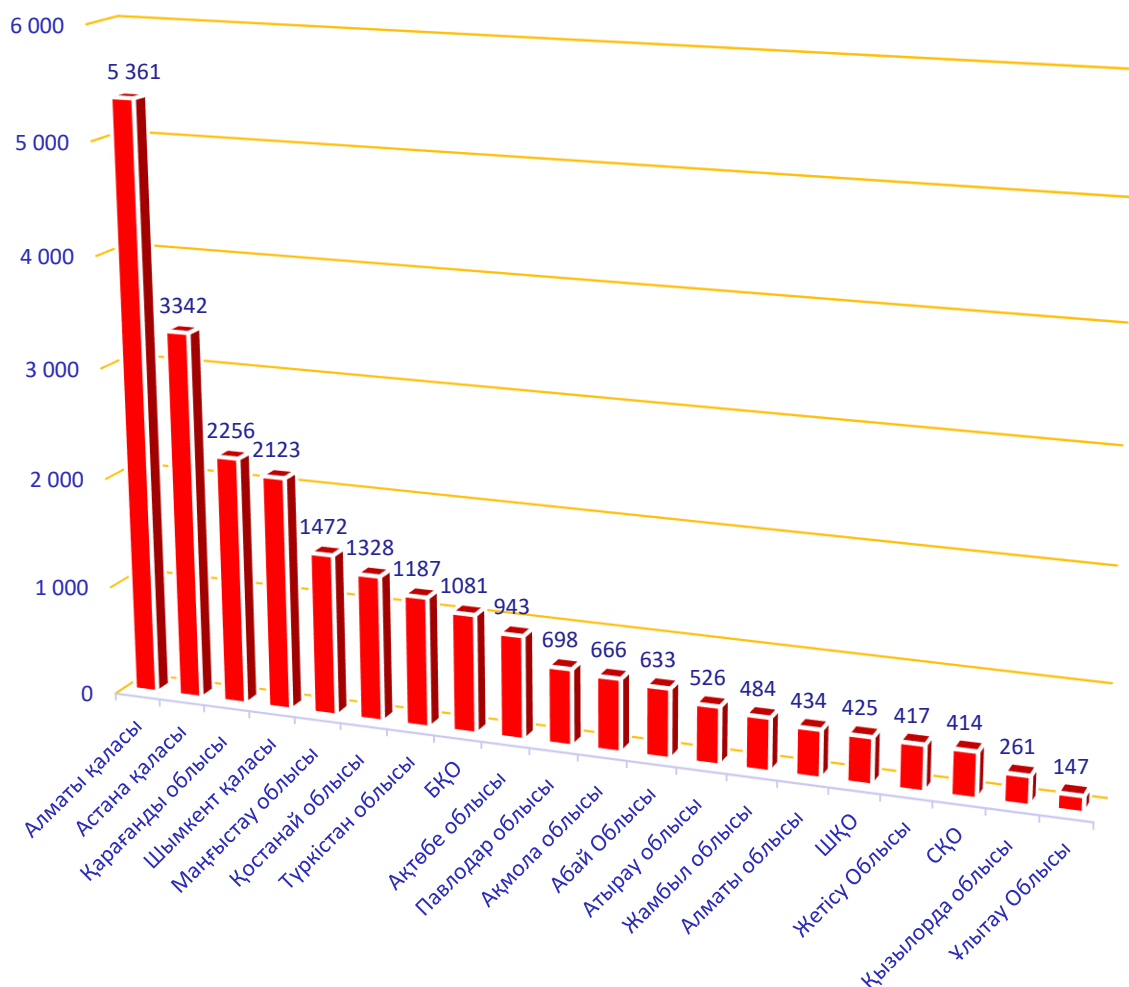


Ескерту түрінде әкімшілік жауапкершілікке тартылды 262 бизнес субъектісі, 2022 жылы 81 ескерту болды, өсу қарқыны 323,4% (6-диаграмманы қараңыз).

Көрсетілген кезеңде тұтынушылардың қалалардағы (өңірлердегі) ең көп өтініштері (7-диаграмманы қараңыз):

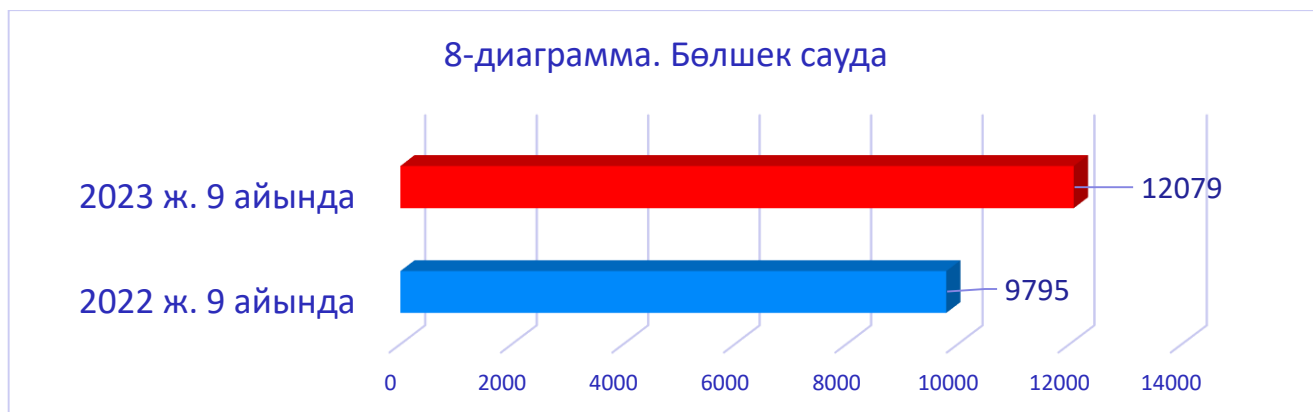
- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1) Алматы – 5 361; | 11) Ақмола облысы – 666; |
| 2) Астана – 3 342; | 12) Абай Облысы – 633; |
| 3) Қарағанды облысы – 2 256; | 13) Атырау облысы – 526; |
| 4) Шымкент – 2 123; | 14) Жамбыл облысы – 484; |
| 5) Маңғыстау облысы – 1 472; | 15) Алматы облысы – 434; |
| 6) Қостанай облысы – 1 328; | 16) ШҚО – 425; |
| 7) Түркістан облысы – 1 187; | 17) Жетісу облысы – 417 өтініш. |
| 8) БҚО облысы – 1 081; | 18) Солтүстік Қазақстан облысы – 414; |
| 9) Ақтөбе облысы – 943; | 19) Қызылорда облысы – 261 |
| 10) Павлодар облысы – 698; | 20) Ұлытау облысы – 147 өтініш. |

7-Диаграмма. Өтініштердің саны (өңірлер бөлінісінде)

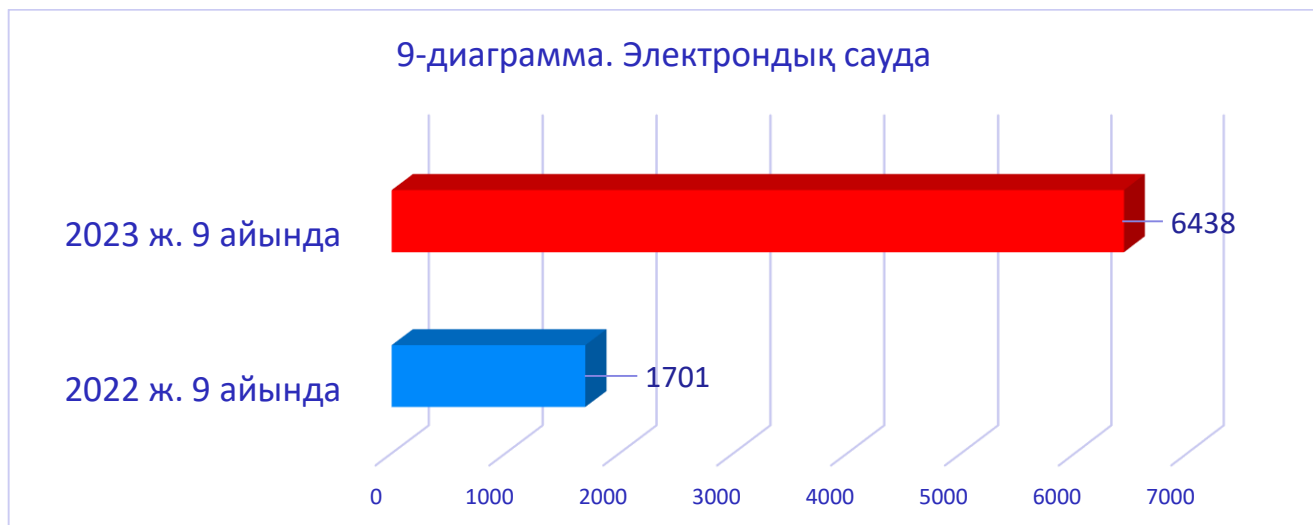


Тұтынушылардың құқықтары жиі бұзылатын экономика салаларын атап өткен жөн.

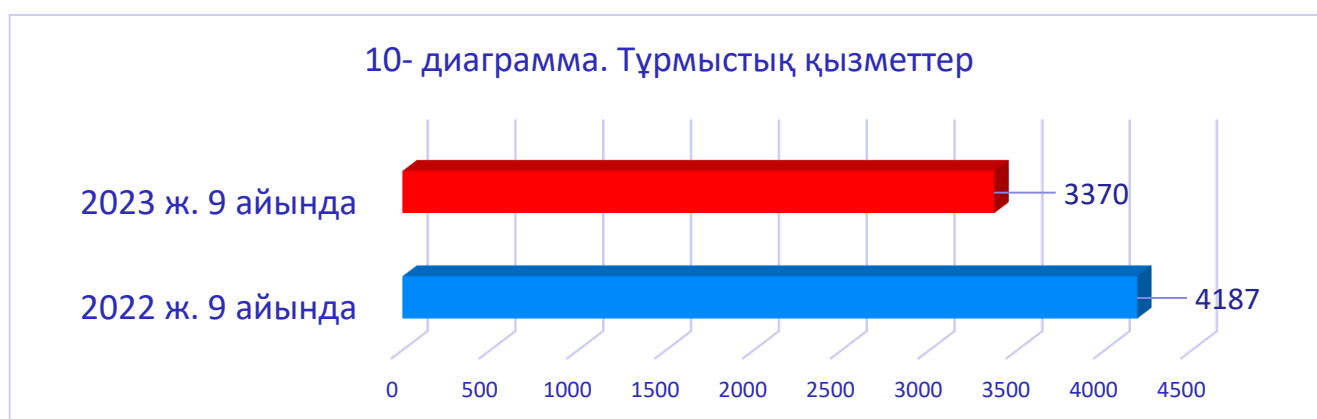
Бөлшек сауда – 12 079 немесе шағымдардың жалпы санының 36,7% (2022 жылы 9 айда осы салада 9 795 өтініш түскен), (8-диаграмманы қараңыз).



Электрондық сауда – 6 438 немесе шағымдардың жалпы санының 19,6%, өткен жылмен салыстырғанда 378,5% өсім (2022 жылы осы салада 1 701 өтініш түскен), бұл тауар мен сатушы туралы ақпараттың жоқтығына, ұсынылатын тауардың сипаттамаға сәйкес келмеуіне шағымдар, интернет-сайттардың тауар мен ақшаны қайтарудан бас тартуы, сондай-ақ алаяқтық фактілерінің көбеюіне байланысты маркетплейстерге қатысты шағымдардың жалғасуы әсер етті (9-диаграмманы қараңыз).

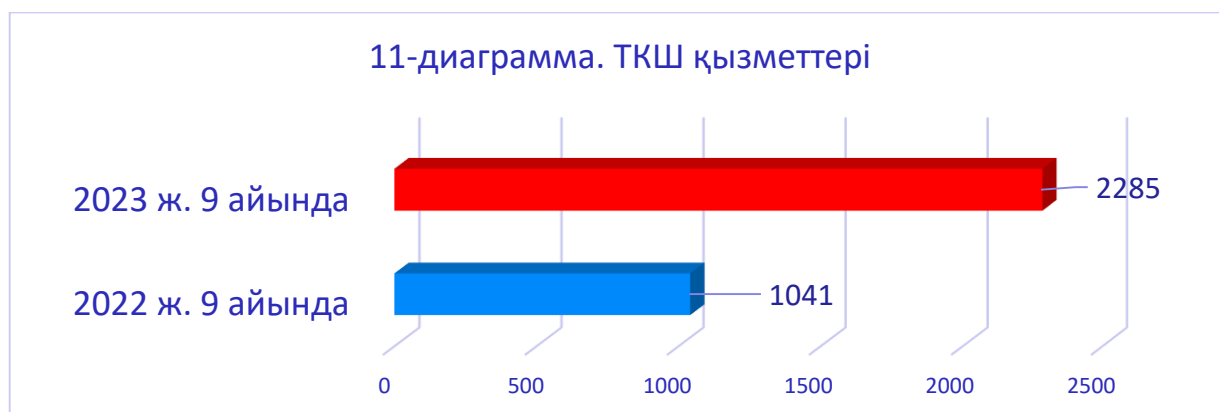


Тұрмыстық қызметтер – 3 370 немесе шағымдардың жалпы санының 10,2%, өткен жылмен салыстырғанда 19,5% төмендеді (2022 жылы осы салада 4 187 өтініш түсті), бұл санатқа әлеуметтік-тұрмыстық сала қызметтерінің сапасыз және уақтылы көрсетілмеуі жөніндегі шағымдар кіреді, сол санатқа жиһаз жасаушыларға және пәтерлерді жөндеу қызметтеріне шағымдар және т.б. кіреді (10-диаграмманы қараңыз).



Тұрғын үй коммуналдық шаруашылық қызметтері – 2 285 шағым немесе шағымдардың жалпы санының 6,9% өткен жылмен салыстырғанда өсу қарқыны 219,5% құрады (2022 жылы осы салада 1041 өтініш түсті).

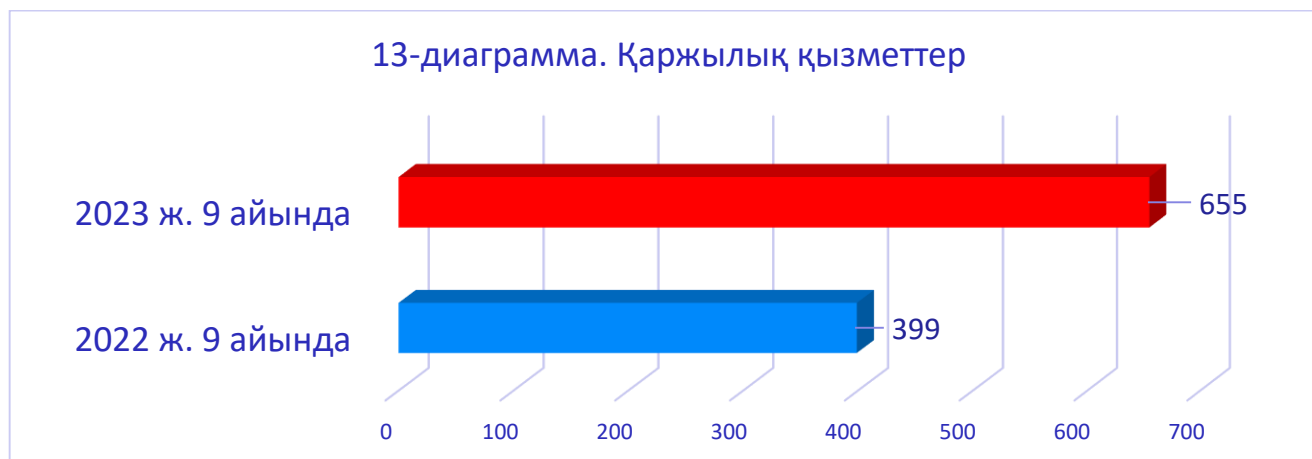
Коммуналдық қызметтерді сапасыз көрсетуге, тарифтерді негізсіз арттыруға, электр энергиясын есепке алу аспаптарын заңсыз тексеруге және ауыстыруға, электр желілерін заңсыз алуға қатысты өтініштер, сондай-ақ газ тарату компанияларына, домофон компанияларының қызметтеріне, құрылыс салушыларға және электр энергиясын ажыратуға шағымдар, пәтер иелері кооперативтерінің және мүлік иелері бірлестіктерінің жұмысына шағымдар және т. б. жиілеп кетті. (11-диаграмманы қараңыз).



Байланыс қызметтері – 1 556 немесе шағымдардың жалпы санының 4,7%, өткен жылмен салыстырғанда 276,4% өсім (2022 жылы осы саладағы 563 өтініш), бұл абоненттік төлемді заңсыз алуға, интернет қызметтерін сапасыз ұсынуға, тарифтік жоспар құнының ұлғаюына, тұтынушыға ескертусіз тарифтік жоспардың өзгеруіне шағымдар (12-диаграмманы қараңыз).

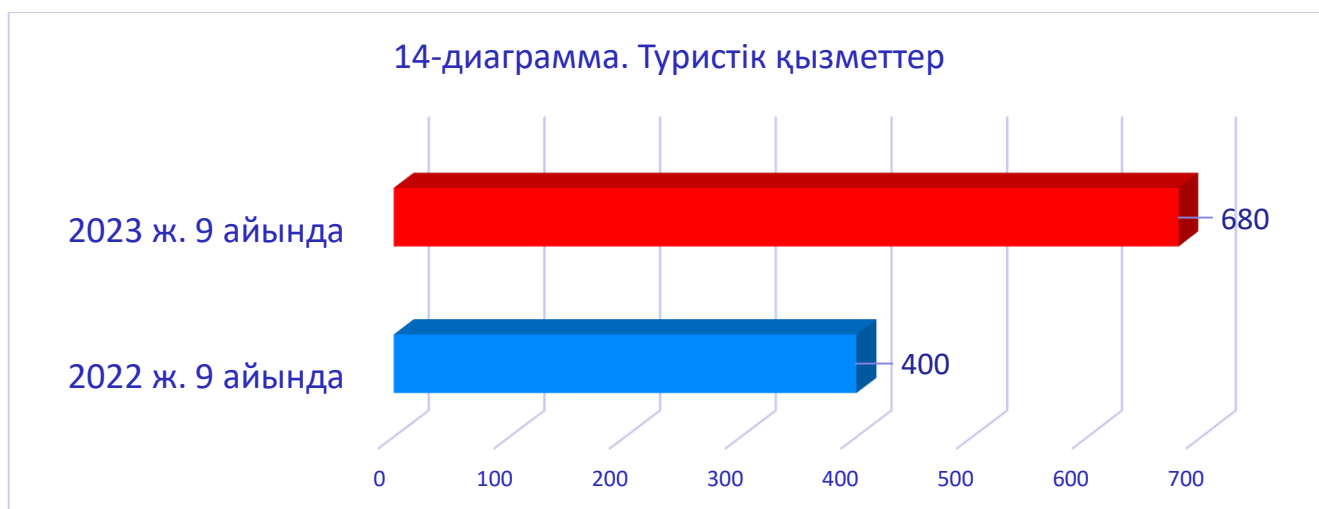


Қаржылық қызметтер – 655 немесе шағымдардың жалпы санының 2,0%, өткен жылмен салыстырғанда өсім 164,2% (2022 жылы осы салада 399 өтініш түскен), бұл ломбартардың, айырбастау пункттерінің, тұтынушыларды берешектің мөлшері, сипаты және пайда болу негіздері туралы жаңылыстыратын несиелік ұйымдардың жосықсыз әрекеттеріне қатысты шағымдар, сондай-ақ жеңілдікті автокредиттеуге шағымдар қосылды (13-диаграмманы қараңыз).

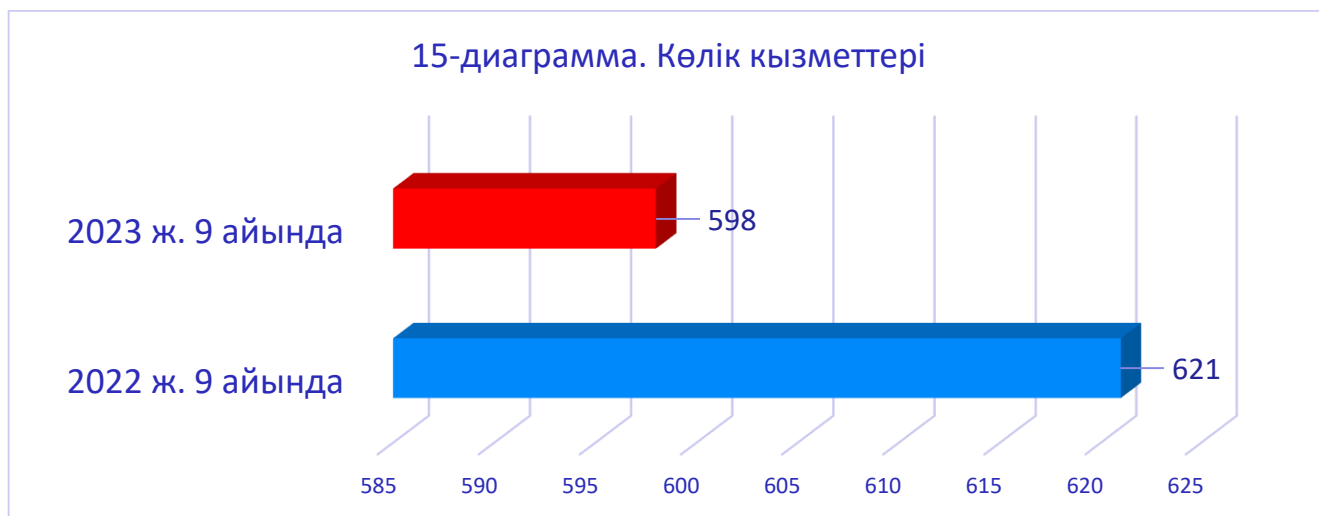


Туристік қызметтер – 680 немесе шағымдардың жалпы санының 2,1%, өткен жылмен салыстырғанда 170% өсім (2022 жылы осы саладағы 400 өтініш).

Бұл негізінен бас тарту туралы шағымдар туроператор пайдаланылмаған турлар үшін қолма-қол ақшаны қайтаруда немесе шарттарға сәйкес келмеу, жаңылыстыру (14-диаграмманы қараңыз).

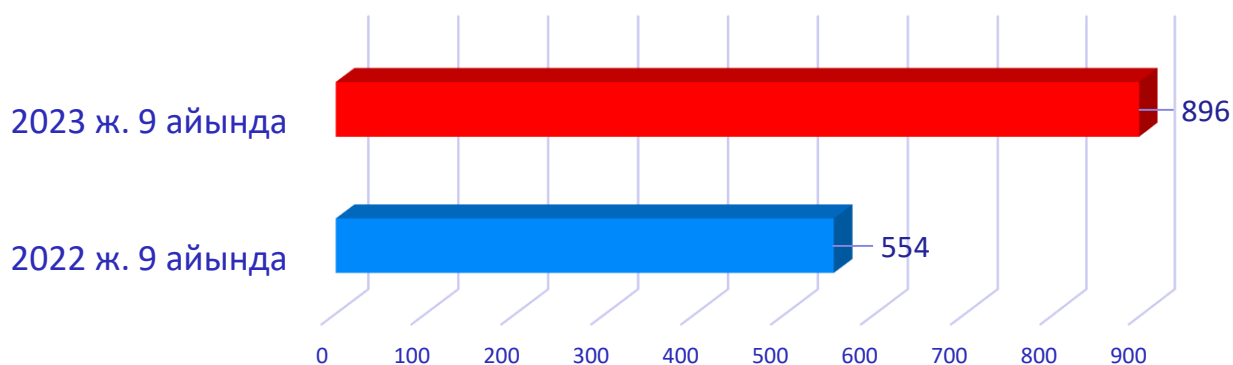


Көлік қызметтері – 598 немесе шағымдардың жалпы санының 1,8%, өткен жылмен салыстырғанда 3,7% төмендеу (2022 жылы осы салада 621 өтініш келіп түсті), бұл тұтынушылардың қоғамдық көлікпен тасымалдау ережелерін бұза отырып, пайдаланылмаған қызметтері үшін ақшалай қаражатты қайтару мүмкін еместігі бойынша шағымдар, персоналдың дөрекілігі (15-диаграмманы қараңыз).



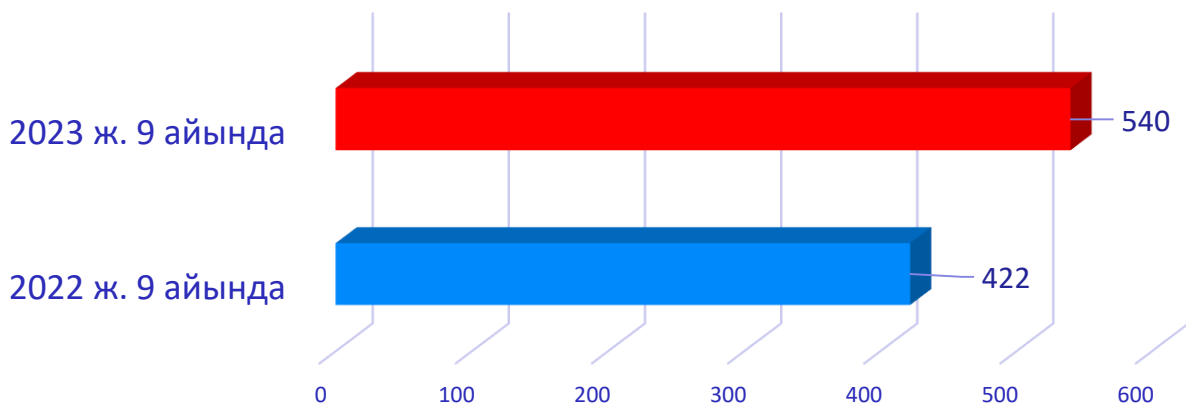
Қоғамдық тамақтандыру – 896 немесе шағымдардың жалпы санының 2,7%, өткен жылмен салыстырғанда 161,7% өсті (2022 жылы осы салада 554 өтініш түсті), (бұл өрескел және сапасыз қызмет көрсетуге, бүлінген тағамға, санитарлық-гигиеналық нормаларды сақтамауға, мемлекеттік тілдегі мәзірдің болмауына шағымдар (16-диаграмманы қараңыз).

16-диаграмма. Қоғамдық тамақтандыру қызметтері



Медициналық қызметтер – 540 немесе шағымдардың жалпы санының 1,6%, өткен жылмен салыстырғанда 127,9% өсті (2022 жылы осы салада 422 өтініш түсті), өтініштердің жалпы санының үлесі сол деңгейде қалды (бұл медициналық персоналдың дөрекілігі мен қабілетсіздігіне, үлкен кезектерге, көрсетілген медициналық қызметтердің сапасыздығына шағымдар (17-диаграмманы қараңыз).

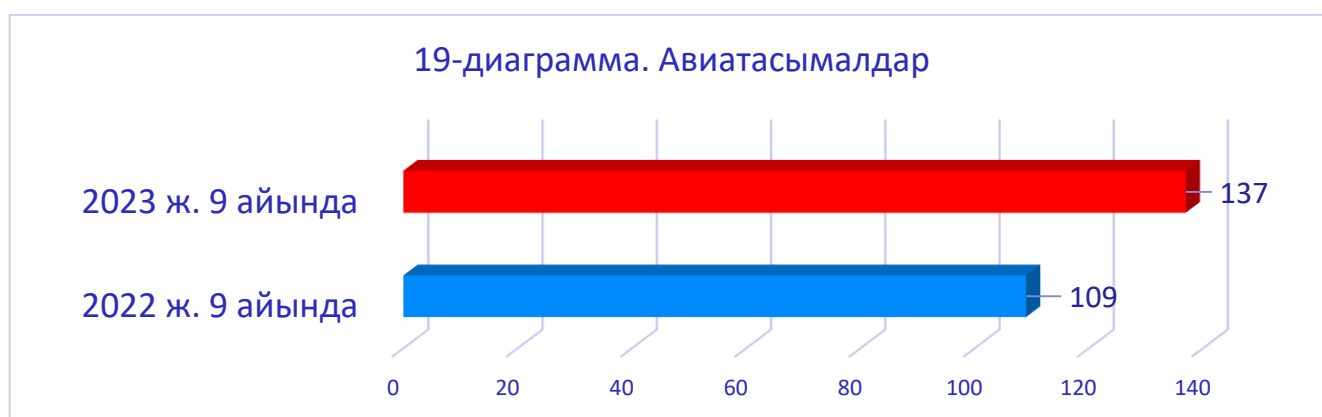
17-диаграмма. Медицинские услуги



Білім беру қызметтері – 542 немесе шағымдардың жалпы санының 1,6%, өткен жылмен салыстырғанда 299,4% өсті (2022 жылы 9 айда осы салада 181 өтініш түсті), өтініштер негізінен *(сапасыз курстарға шағымдар, оқытушылардың төмен даярлығы, оқу курстары үшін ақшаны қайтарудан бас тарту* (18-диаграмманы қараңыз).



Әуе тасымалдары – 137 немесе шағымдардың жалпы санының 0,4%, өткен жылмен салыстырғанда 125,6% өсім байқалады (2022 жылы осы салада 109 өтініш түсті), өтініштердің жалпы санындағы үлес (негізінен бұл отандық авиакомпанияларға шағымдар, сондай-ақ басқа да шағымдар бар авиакомпания, негізінен бұл қайтарылмау туралы шағымдар әуе билеттері, рейстердің кешігуі және т. б. үшін ақша (19-диаграмманы қараңыз).



Басқалары – 3 123 шағымдардың жалпы санының немесе 8,3%.

2-кіші бөлім. Тұтынушылардың өзге мемлекеттік органдарға өтініштерін талдау нәтижелері

2023 жылдың бірінші жартыжылдығында өзге мемлекеттік органдар тұтынушылардың 90 039 өтінішін қарады, бұл 2022 жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 190,8% - ға артық (47,2 мың өтініш).

Мәліметке, 2019 жылы өзге мемлекеттік органдарға 30 мыңға жуық өтініш келіп түсті, 2020 жылы – 49 мың, 2021 жылы – 45 мың.

Тұтынушылардың ең көп шағымдары қаржылық қызметтер саласында түсті – 41 697 немесе өтініштердің жалпы санының 46,3% (қарыз шарттарын өзгерту, кейінге қалдыру, берешекпен келіспеу және т. б. бойынша банктер мен микрокредиттік ұйымдарға шағымдар,)

Жергілікті атқарушы органдарға ағымдағы жылдың 6 айында тұтынушылардан 46 171 шағым түсті немесе 51,3%.

Өткен жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 111,5% өсу қарқыны байқалады (2022 жылдың 6 айында 41,4 мың өтініш қаралды) (20-диаграмманы қараңыз).



Шағымдардың ең көп саны Астана қаласының әкімдігіне түсті – 43 065.

Тұтынушылардың сұрақтары, жалпы алғанда, жылдан жылға қайталанады.

Бұл ТКШ салалары – 33%, тұтынушылар коммуналдық қызметтердің барлық түрлері бойынша қызметтердің сапасыз көрсетілуіне, тарифтердің негізсіз көтерілуіне тап болады, газ тарату компанияларына, электр энергиясын есепке алу аспаптарын заңсыз тексеруге және ауыстыруға, электр желілерін заңсыз алуға және т. б. шағымдар жиілеп кетті;

-бөлшек сауда – 28,9%,

- тұрмыстық қызметтер – 7,6%,
- электрондық сауда (өтініштердің 3,1%): тауар және (немесе) сатушы туралы ақпарат жоқ, ұсынылатын тауар сипаттамаға сәйкес келмейді, мұндай Интернет-сайттар тауарды және (немесе) ақшалай қаражатты қайтарудан бас тартады, оның ішінде іс-шараның күшін жою кезінде бірқатар Интернет-сайттарда алаяқтық фактілері жиілеп кетті.
- басқалары – 13%, әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларына бағаны көтеру мәселелері де жиі кездеседі.

Ескерту:

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 6-бабының 8) тармақшасына сәйкес мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы, оларды қарау нәтижелері туралы келіп түскен өтініштер бойынша статистикалық деректерді және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызмет туралы ақпаратты орналастырады.

Осыған байланысты, осы баяндамадағы ақпарат уәкілетті органның сұрауы бойынша 2023 жылдың 6 айында қалыптастырылды.

ҚОРЫТЫНДЫ:

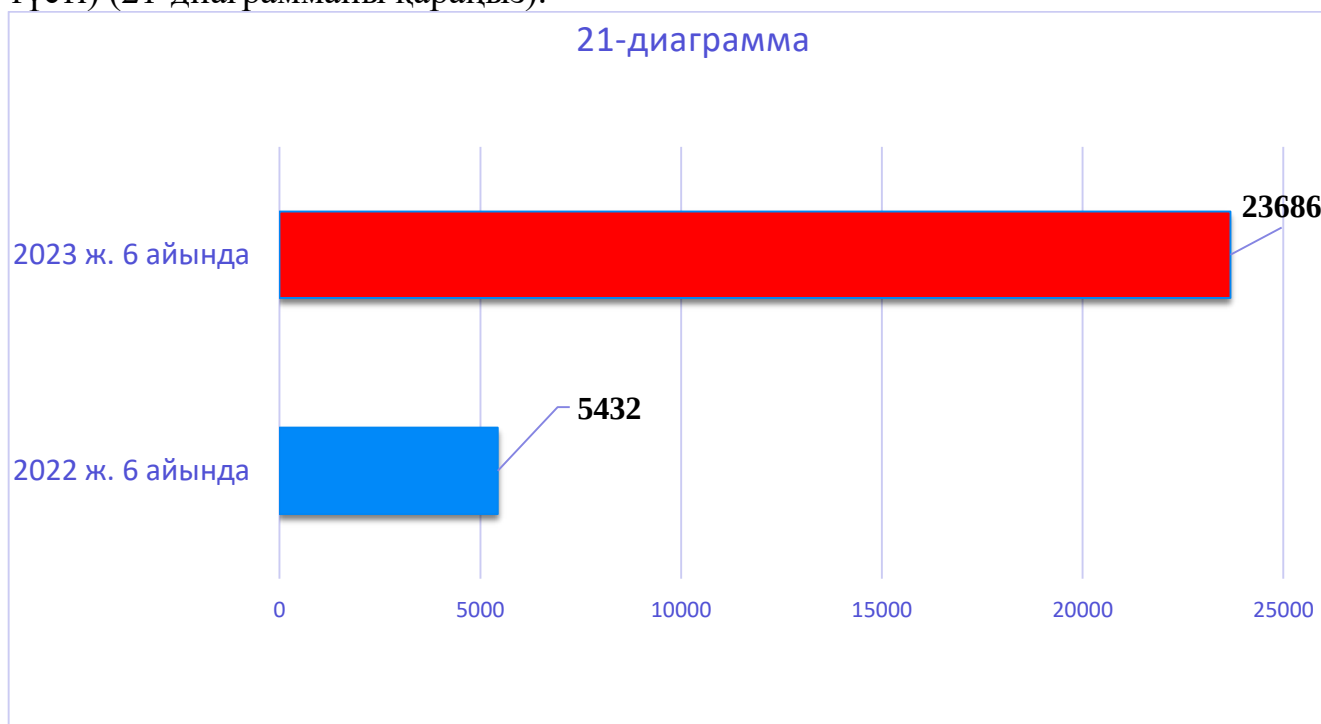
Салалар, өңірлер бөлінісінде тұтынушылардың шағымдарының өсу серпіні бойынша уақтылы және қажетті ақпараттың болуын қамтамасыз ету мақсатында тоқсан сайын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында статистикалық деректерді қалыптастыру ұсынылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдардың салааралық үйлестіруін күшейту қажет.

3-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктерге тұтынушылардың өтініштерін талдау нәтижелері

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Республика Заңының 41-бабы 2-тармағының негізінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша тұтынушылардың шағымдарының саны мен мазмұны, жарғылық мақсаттарда жүргізілген іс-шаралар туралы ақпарат береді.

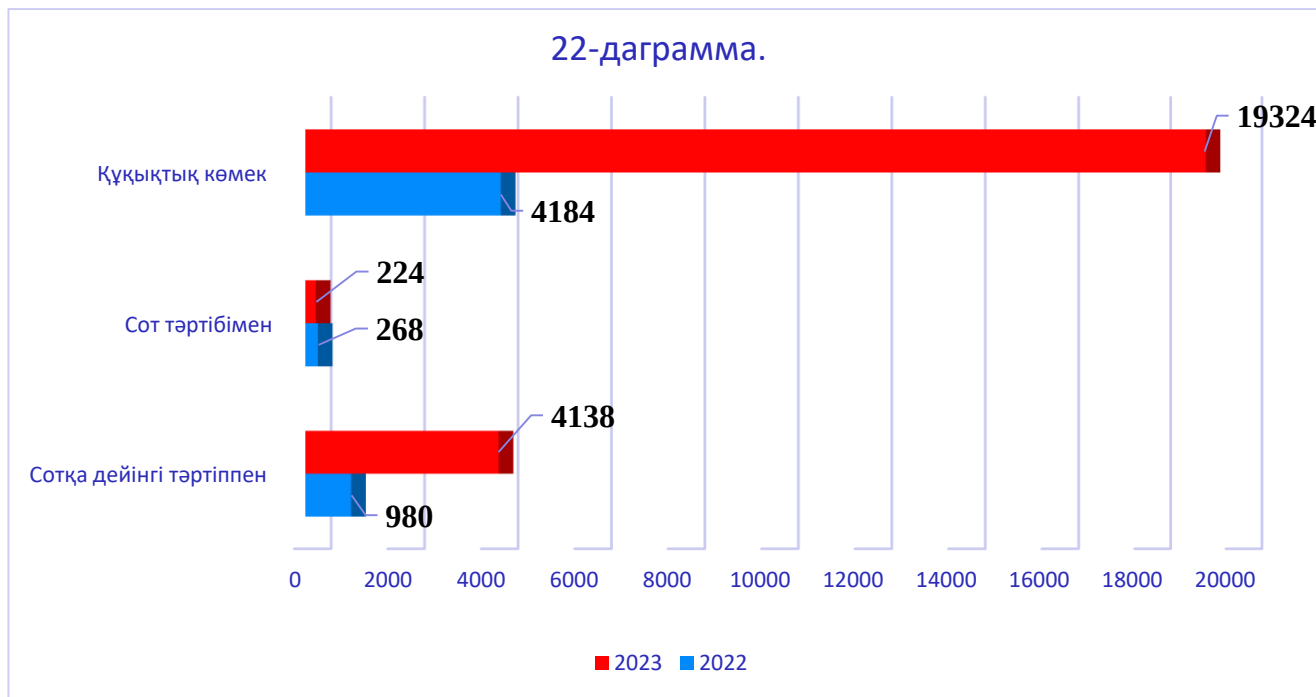
2023 жылдың 6 айында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері 23 686 өтінішті қарады, 2022 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 436%-ға өсім байқалды (2022 жылы тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне 5 432 өтініш түсті) (21-диаграмманы қараңыз).



Оның ішінде:

- Сотқа дейінгі тәртіппен 4 138 өтініш немесе жалпы санының 17,5% қаралды, өткен жылмен салыстырғанда 422,2%-ға ұлғайды (2022 жылы 980 өтініш);
- Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің талап қою бойынша сот тәртібімен 224 өтініш немесе 0,9% қаралды, өткен жылмен салыстырғанда 16,4%-ға төмендеді (2022 жылы 268 өтініш);

- 19 324 немесе 81,6% бойынша құқықтық көмек көрсетілді, өсім өткен жылмен салыстырғанда 461,9% құрады (2022 жылы 4 184 өтініш (22-диаграмманы қараңыз)).



* көрсетілген статистика тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі барлық қоғамдық бірлестіктердің деректерді ұсынбауына байланысты өтініштер бойынша ақпаратты толық көрсетпейді.

Қоғамдық бірлестіктер тұтынушыларға түсініктемелер мен кеңестер берумен қатар дөңгелек үстелдер, акциялар, семинарлар, брифингтер, жергілікті телеарналарда, радиода сөз сөйлеу, әлеуметтік желілерде жарияланымдар ұйымдастырды.

2023 жылдың 6 айында аумақтық бөлімшелер тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктердің өкілдерімен бірлесіп 112 қоғамдық қабылдау, 68 Ашық есік күні, 89 бірлескен консультациялар өткізді.

4-кіші бөлім. 2022 жылғы әлеуметтік сауалнама нәтижелері

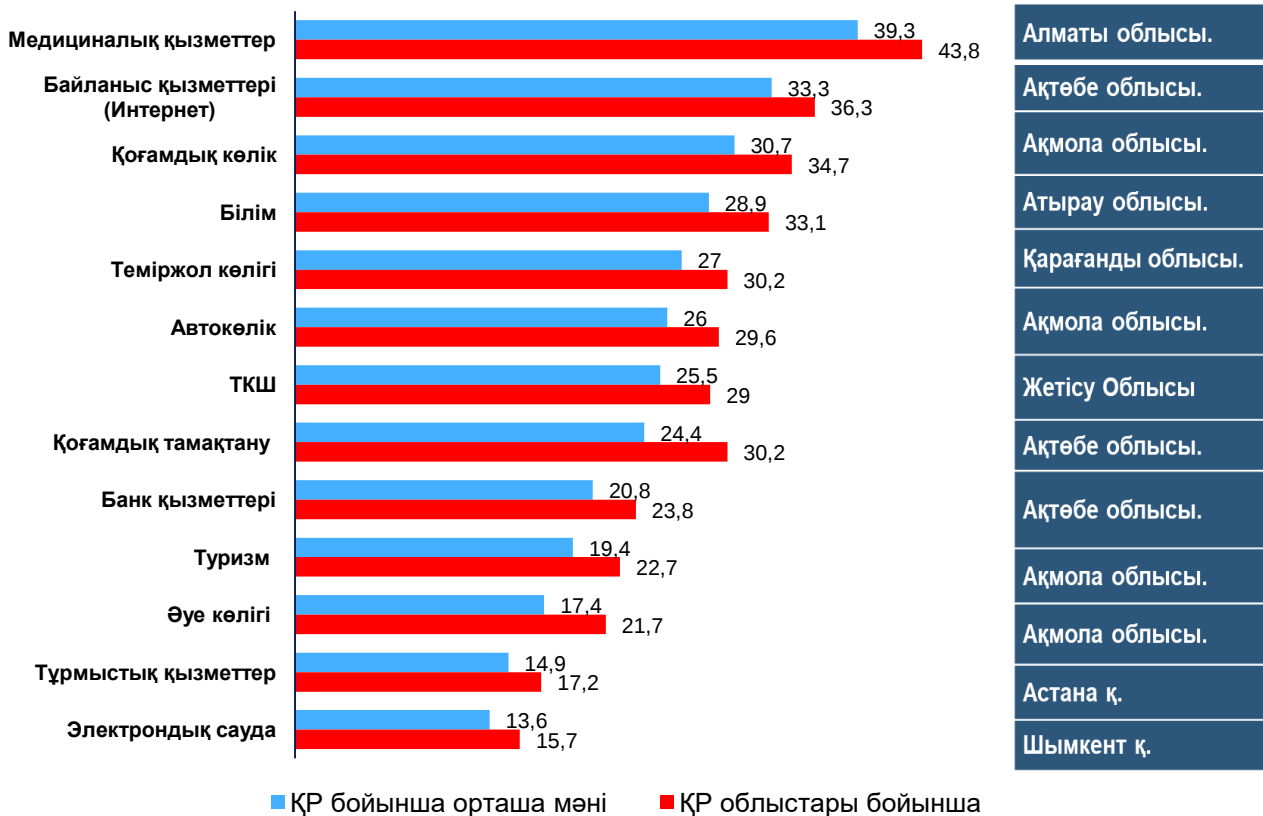
Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті елдегі тұтынушылардың көңіл-күйін жыл сайын қадағалап отырады. Ағымдағы жылдың әлеуметтік зерттеуі маусым айынан басталды және Қазақстанның барлық өңірлері бойынша респонденттердің пікірлерін зерделеуді жалғастыруда. Осы бағыттағы жұмыс жалғасуда және ағымдағы жылдың соңына дейін аяқталады.

Осыған байланысты, осы баяндамада 2022 жылғы әлеуметтік зерттеу деректері, Қазақстанның 10 мың респондентінің зерделенген пікірінің қорытындылары ұсынылады.

«Қазақстанның болашағы үшін жастар қозғалысы» ҚБ әлеуметтік зерттеуінің нәтижелері.

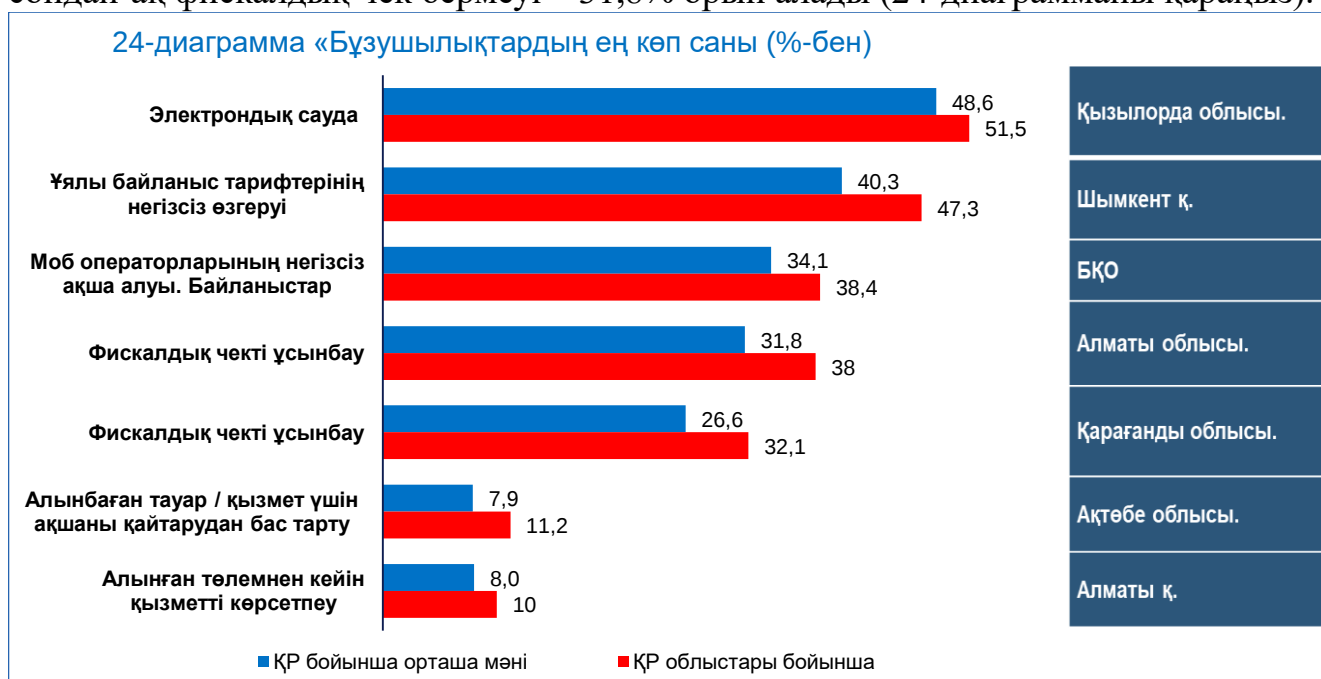
Өңірлер мен салалар бойынша наразылық деңгейі респонденттердің келесі көрсеткіштерімен расталады (23-диаграмманы қараңыз).

23-диаграмма. Тұтынушылардың қызметтер бойынша қанағаттанбау деңгейі (% - бен)



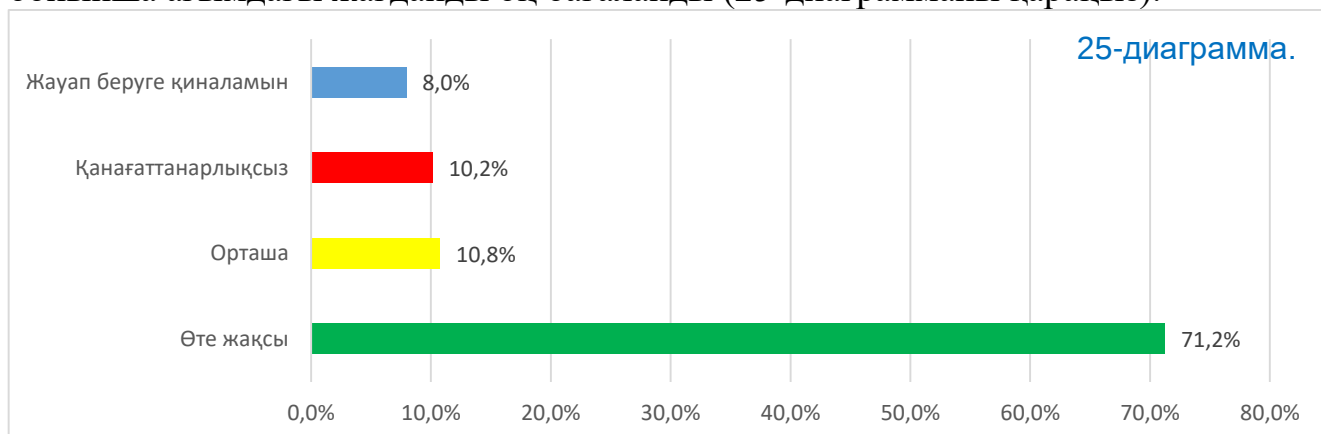
Бұзушылықтардың ең көп саны

Сауалнама нәтижелері бойынша бұзушылықтардың ең көп саны электрондық сауда бойынша қызметтер көрсету салаларында – 48,6%, тарифтердің негізсіз өзгеруі және ұялы байланыс операторларының ақша алуы – 40,3%, сондай-ақ фискалдық чек бермеуі – 31,8% орын алады (24-диаграмманы қараңыз).



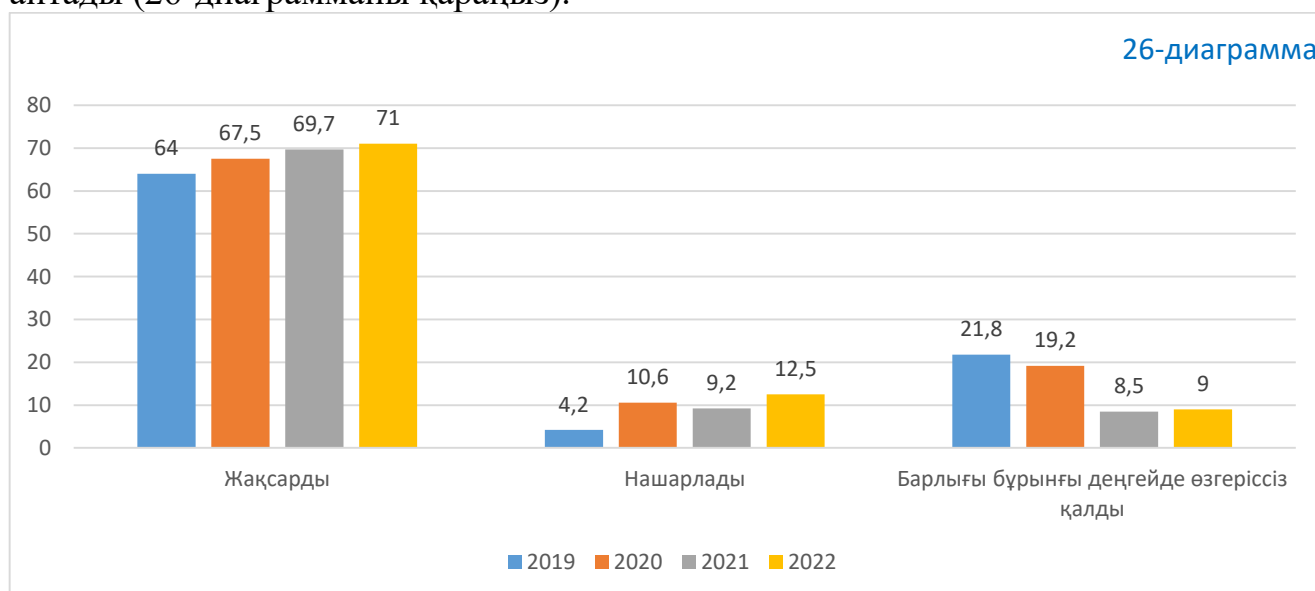
Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын сақтай және қорғай отырып ағымдағы жағдайды бағалау

Пікірлердің жалпы бөлінісі көрсеткендей, респонденттердің 8%-ы жауап беруге қиналады, респонденттердің 10,2%-ы Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын сақтау және қорғау бойынша ағымдағы жағдайға қанағаттанбайды, респонденттердің 10,8%-ы орташа бағалайды, 71,2%-ы Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын сақтау және қорғау бойынша ағымдағы жағдайды оң бағалайды (25-диаграмманы қараңыз).



Абай облысында – 91,9%, Түркістан облысында – 92,3%, Ақмола облысында – 88% «өте жақсы» деп бағалады. «Қанағаттанарлықсыз» жауап нұсқасы Ұлытау облысында – 17,2%, СҚО – 16,8% және Қарағанды облысында – 15,6% тұрғындар арасында жиі кездеседі. Жауап беруге қиналған респонденттердің басым бөлігі Ұлытау облысында – 17,2%, Қарағанды облысында – 15,6% және Шымкент қаласында – 14% тұрады.

Соңғы 4 жылдағы серпінде (2019-2022ж.ж.) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жағдай жақсарды, бұл туралы респонденттердің пікірлері айтады (26-диаграмманы қараңыз).



Жамбыл облысының тұрғындары – 85,9%, Қызылорда және Түркістан облысының тұрғындары – 81,2% және Алматы облысының тұрғындары – 81,7% оң серпінді атап өтті.

ШҚО-да – 16,9%, БҚО – 17,3% және СҚО-да – 17,1% теріс серпінді атап өтеді.

Бұрынғы деңгейде БҚО – 10%, Ұлытау облысында – 10,8%, Атырау облысы – 9,9% өзгерістер байқалмады.

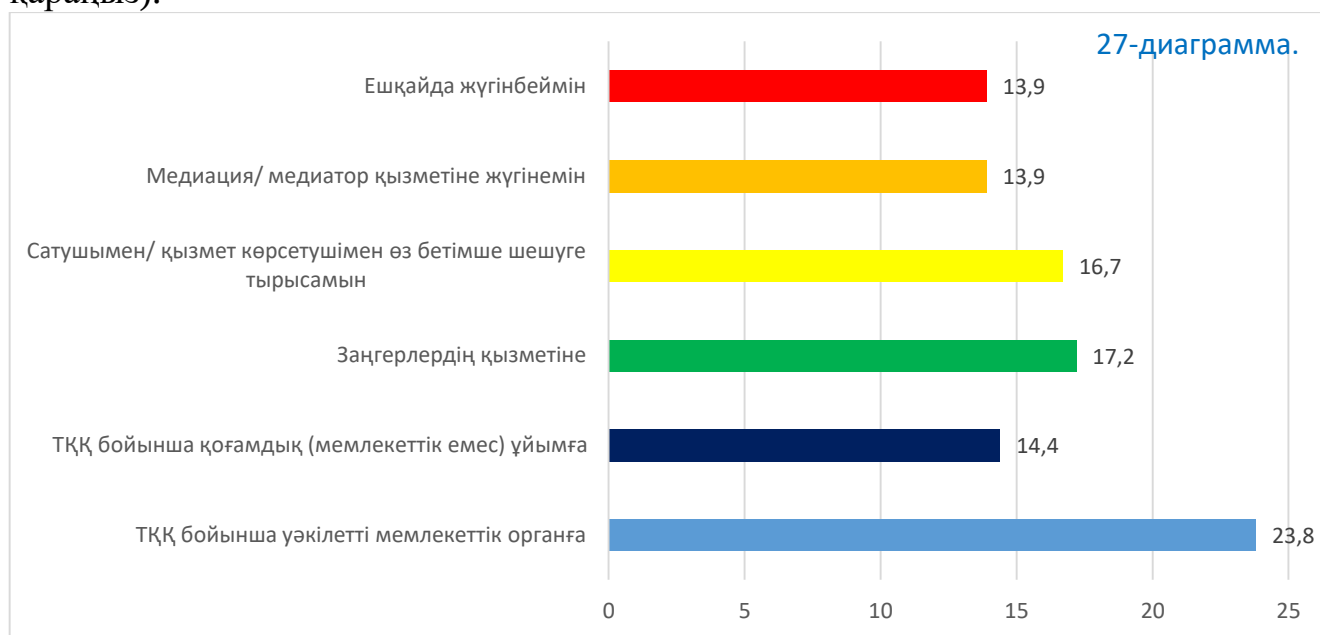
«Жауап беру қиын» жауап нұсқасы Ақтөбе облысында тұратын респонденттер арасында жиі кездеседі – 16,8% және Ұлытау облысында – 11,2%, Қостанай облысында – 10,9 %.

Сұрақ: Егер сіздің тұтынушы құқықтарыңыз бұзылса, сіз қайда жүгінесіз?

Пікірлердің жалпы таралуы мыналарды көрсетеді:

- респонденттердің 13,9%-ы ешқайда бармайды немесе медиаторларға жүгінбейді;
- респонденттердің 16,7% сатушымен немесе көрсетілетін қызметті берушімен дербес шешуге тырысады;

- заңгерлердің қызметіне – 17,2% жүгінетінін көрсетеді;
- ТҚҚ бойынша қоғамдық (мемлекеттік емес) ұйымға 14,4%;
- респонденттердің көпшілігі тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда ТҚҚ жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органға – 23,8% (27-диаграмманы қараңыз).



Сауалнамаға қатысқан респонденттердің көпшілігі: Алматы облысында – 31%, Түркістан облысында – 25,7%, Жетісу облысында – 27,9% тұтынушы құқығы бұзылған жағдайда ТҚҚ жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органға жүгінеді, Қостанай облысының – 20,3%, Жамбыл облысының – 20,3% және Ұлытау облысының тұрғындары – 29,1 заңгерлердің қызметіне жүгінеді.

Ешқайда жүгінбеймін деген жауап нұсқасын Ақтөбе облысының – 16%, Атырау облысының – 15,3%, Жамбыл және Павлодар облысының – 15,1% респонденттері таңдады.

Медиаторларға көбінесе Ақмола облысының – 17%, Қарағанды облысының – 17,6%, Түркістан облысының – 16,3% тұрғындары жүгінеді.

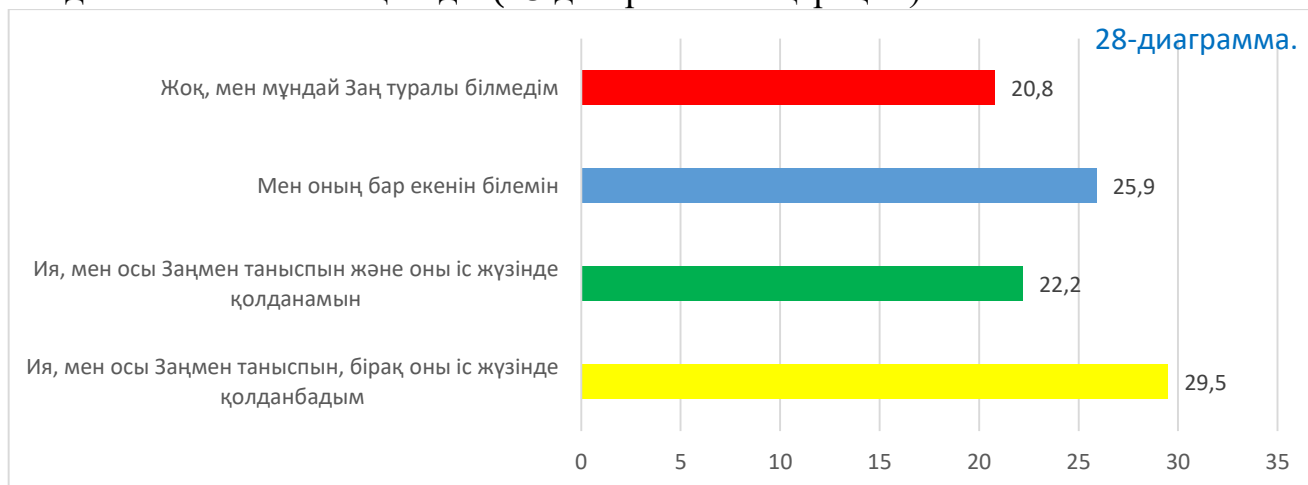
Сауалнамаға жауап берушілердің көпшілігі БҚО-дан – 18,3%, Қызылорда облысынан – 19,2%, СҚО-дан – 16,6% және Абай облысынан – 16,8% тұтынушының құқығы бұзылған жағдайда ТҚҚ жөніндегі қоғамдық (мемлекеттік емес) ұйымға жүгінеді.

Ал Шымкент қаласында – 22,3%, СҚО-да – 19,8%, Ұлытау облысында – 32% тұратын респонденттер сатушымен/қызмет көрсетушімен өз бетінше шешуге тырысады.

Ұсынымдар: халық арасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктерді насихаттау жөніндегі рөл мен жұмысты күшейту. Тұтынушылардың саналы мінез-құлық дағдыларын қалыптастыру, тұтынушылар ретінде өз құқықтарын қорғау бойынша практикалық іс-әрекеттер бойынша тренингтер өткізуге бастамашылық ету.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңымен танысу
Сауалнама нәтижелері бойынша:

- 20,8%-ы мұндай Заң туралы білмейтіні;
- Респонденттердің – 25,9%-ы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының бар екенін білетіні;
- респонденттердің – 22,2%-ы аталған Заңмен таныс және оны практикада қолданылатыны;
- респонденттердің көпшілігі – 29,5% «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңымен таныс екендігі, бірақ оны практикада пайдаланбайтыны анықталды (28-диаграмманы қараңыз).



Осы Заңмен таныс және оны тәжірибеде қолданатын респонденттердің көпшілігі Ақмола облысында – 27,4%, БҚО-да – 27,3%, Қарағанды облысында – 24,7% және Абай облысында – 24,6% тұрады.

Ұлытау облысы – 43,7%, Қостанай облысы – 33% және Түркістан облысы – 33,1% тұрғындарының көпшілігі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының бар екенін біледі.

Ұлытау облысы – 35%, Жетісу облысы – 35,9% және Жамбыл облысы тұрғындарының көпшілігі – 37,3% Заңды іс жүзінде қолданбайтындарын айтты.

Ақтөбе облысында – 26,8 %, Алматы қаласында – 24,6% және Шымкент қаласында – 24,3% тұратын респонденттердің көпшілігі мұндай Заң туралы білмейді.

Ұсынымдар: ТҚҚ құқықтары бойынша түсіндіру жұмыстарын күшейту. БАҚ, әлеуметтік желілер мен пайдалана отырып, тұтынушылардың құқықтық сауаттылық деңгейін арттыру мақсатында іс-шаралар өткізу.

3-бөлім. Резонанстық істер бойынша комитет пен аумақтық департаменттер қызметінің нәтижелері

Тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру жөніндегі уәкілетті органның қызметінің нәтижелері елдің ақпараттық өрісінде кең қоғамдық пікір мен талқылауды тудырды.

Құқық қолдану практикасының мониторингі тұтынушылардың құқықтарын жан-жақты және тиімді қорғау үшін Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына тұжырымдамалық түзетулер енгізу қажеттігін көрсетеді

Өткізілген іс-шаралардың нәтижелері бойынша тұтынушыларға 803,4 млн. теңге сомасына қаражат қайтарылды, өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 149,2% өсім байқалады (2022 жылы 9 айда тұтынушыларға 538,9 млн.теңге қайтарылды (29-диаграмманы қараңыз).



ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ БОЙЫНША ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ 115,9 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚОРҒАЛДЫ



2023 жылдың 9 айында әуе тасымалдарға қатысты 137 өтініш келіп түсті.

Негізінен шағымдар Scat, Air Astana және Bek Air әуекомпанияларына түседі, Flyarystan-ға шағымдар саны артты, сондай-ақ басқа да шетелдік әуекомпанияларға шағымдар бар.

Шағымдардың негізгі себептері, рейстердің кешігуі, рейстерді тоқтату, тоқтатылған рейстер үшін ақшалай қаражатты қайтармау, билетті қайтарғаны үшін ақшалай қаражатты қайтармау, рейстерді кешіктіру кезінде шарттарды ұсынбау.

2020-2023 жылдар кезеңінде Комитет «Бек Эйр» АҚ-ға қатысты 3428 сатып алынған билеттер бойынша **1861** тұтынушының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша **114,3 млн. теңгеден** астам сомаға 7 талап арыз жолдады.

Бүгінгі күні сот орындаушыларының сот шешімдерін орындауы «Атқарушылық іс жүргізу және сот орындаушыларының мәртебесі туралы» Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

Сонымен бірге, өтініштер негізінде Комитет «FlyArystan» әуекомпаниясының сайтында тұтынушылар үшін орналастырылған ақпаратқа, оның ішінде заң нормаларына сәйкестігі тұрғысынан пайдаланушылық келісімге талдау жүргізді.

Әуекомпаниядан билеттерді жария оферт бойынша сатып алған тұтынушылар Заңның 8-1-бабы 2-тармағының 2) тармақшасына сәйкес өз құқықтарының бұзылуына, атап айтқанда, сатушы (орындаушы, дайындаушы) шарттық міндеттемелерді толық немесе ішінара орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұтынушының құқықтарын алып тастауға немесе шектеуге тап болады.

Өз кезегінде, тұтынушылар «FlyArystan» әуекомпаниясына өздеріне ыңғайлы байланыс түрлерін, атап айтқанда, әуекомпанияның кеңселеріне телефон қоңырауларын, әуежайлар, әлеуметтік желілер, call-center арқылы жазбаша өтініштерді пайдалана отырып, өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін сақтау және пайдаланылмаған авиабилеттер үшін ақшалай қаражатты қайтару туралы талаппен бірнеше рет жүгінді.

Аталған өтініштер «FlyArystan» әуекомпаниясы тарапынан еленбеді және ақшалай қаражат қайтарылмады, сондай-ақ тұтынушыларға тоқтатылған рейстер бойынша ақшалай қаражат төленбеді.

Қазіргі уақытта Комитет FlyArystan әуекомпаниясына қатысты 15 тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға қатысты **жалпы сомасы 1,6 млн. теңгеге** талап арыз жолдады.

ҮЛЕСКЕРЛЕРДІҢ 93 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚҰҚЫҚТАРЫ ҚОРҒАЛДЫ

Мәселен, Астана қаласында үлестік құрылыс шеңберінде тұтынушы 2021 жылғы 6 желтоқсанда Мадрид-3 ТК-де құрылыс салушымен жалпы сомасы **32,5 млн. теңгеге** пәтер сатып алуға алдын ала шарттар жасасты.



Өз кезегінде, құрылыс салушы тұрғын үйді 2022 жылдың 4-тоқсанына дейінгі мерзімде аяқтауға және 2023 жылдың 1-тоқсанынан кешіктірмей барлық құқық белгілейтін құжаттарды бере отырып, негізгі шарт жасасуға міндеттенді.

Алайда, келісім шарттарын бұза отырып, үйді тапсыру мерзімі бірнеше рет кейінге қалдырылды. 2023 жылдың басынан бергі құрылыс салушы тарапынан объектінің құрылысы аяқталғаннан кейін ешқандай іс-қимыл жасалмады.

Тұтынушы барлық үш шартты бұзуға мәжбүр болды және компаниядан төленген ақшаны қайтаруды сұрады.

Өзінің үстем жағдайын пайдалана отырып, құрылыс салушы шартты бұзу жағдайында өтініш берушіге күнтізбелік 60 күн күту мерзімін жүктейді.



«ҚР тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы» ҚР Заңымен үлескер тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы шартты мерзімінен бұрын бұзуға және банктік шот шарты жасалған сәттен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде соманы талап етуге құқылы.

Көрсетілген жағдайларда тұтынушы Астана қаласының тұтынушылардың құқықтарын қорғау аумақтық департаментіне жүгінді. Өтініш беруші өз өтінішінде құрылыс салушыға қатысты тексеру жүргізуді және соманы қайтаруға жәрдем көрсетуді сұрады.

Департамент пен қоғамдық қорғаушылар бірлесіп қабылдаған шаралардың нәтижелері бойынша жанжалды жағдай медиативтік келісім арқылы шешілді.

Департамент өз кезегінде, тұтынушыға өзінің тұтынушылық құқықтарын қорғаудағы ынтымақтастығын және өз құзыреттеріне сәйкес мәселелерді шешуді сүйемелдеуге дайын екендігін білдірді.

Шымкент қаласындағы жағдай да осындай, тұтынушы құрылыс салушымен аванстық төлем түрінде 12 млн. теңге сомаға шарттың орындалуын қамтамасыз ету туралы келісім жасасты. Құрылыс салушы тарапынан міндеттемелерді орындау мерзімінің бұзылуына байланысты тұтынушы аванстық төлемді қайтаруды талап етті. Құрылыс салушы қайтарудан бас тартты.

Тұтынушыға шағым жасауда кеңес және құқықтық көмек көрсетілді. Шымкент қаласындағы аумақтық департаменттің қабылдаған шараларының нәтижесінде тұтынушыға **12 млн. теңге** көлемінде ақшалай қаражат қайтарылды.

Мұндай жағдайлар Алматы қаласында және Атырау облысында жалпы сомасы 49 млн.теңгеге да болған.

АВТОКӨЛІК ЖҮРГІЗУШІЛЕРІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ 168 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚОРҒАЛДЫ



Нарықтың дамуын және халықтың автокөлік құралдарына қажеттілігін ескере отырып, автосалондардың сапасыз автомобильдерді сату жағдайлары жиілеп кетті. Әдетте, тұтынушылар сатып алынған автомобильдердің сапасына наразы. Бірақ мемлекеттік органға хабарласпас бұрын сатып алушылар мәселені бейбіт жолмен шешуге тырысады.

2023 жыл ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі аумақтық департаменттердің және қоғамдық қорғаушылардың көмегімен тұтынушыларға 168 млн. теңгеден астам сомаға қаражат қайтарылды.

Мұндай жағдайлар Атырау, Шығыс Қазақстан, Жамбыл, Қостанай, Қарағанды облыстарында, сондай-ақ Астана, Алматы және Шымкент қалаларында кездеседі.

ҚАРТ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ 191 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚОРҒАЛДЫ



Сипаттамаға сәйкес келмейтін массаж құрылғыларын сату жағдайлары жалғасуда. Тегін массажға және Жапондық массаж жабдықтарының презентациясына шақыра отырып, Республика қалаларына «гастрольдік сапармен» баратын әр түрлі фирмалардың саны ұлғаюда. Сонымен қатар, презентация, әдетте, көрнекті жерде, мейрамханада, қонақ үйде өткізіледі. Жағымды бонус-түрлі сыйлықтардың

ұтыс ойынын өткізу.

Сонымен қатар, фирмалар тауардың нақты құны туралы үндемейді, ақша болмаған жағдайда тұтынушыға бірден кредит ресімдейді.

Сонымен қатар, мейрамхананың үй-жайында жасанды түрде жағымсыз атмосфера, шу, қатты музыка, жандану жасанды түрде жасалады және нәтижесінде тұтынушылар осы «ғажайып тауарға» миллион теңгеден астам сомаға ресімделген кредитпен кетеді.

Тек үйде, тауарды және оған қоса берілген сыйлықтарды қарап шыққаннан кейін, тұтынушы жапон өндірісінің өнімі емес, сапасы күмәнді екенін және оның құны төленгеннен бірнеше есе аз екенін түсінеді

Мұндай жағдайлар Астана, Шымкент, Алматы қалаларында, Батыс Қазақстан облысында, Абай облысында, Ақтөбе облысында болды, онда тұтынушыларға ақшалай қаражатты қайтарудан бас тартылды. Департаментке жүгінген кезде тұтынушыларға шамамен 191 млн. теңге қайтарылды.

1-кіші бөлім. Негізгі оқиғалар

2023 жылғы 19 маусымда Қазақстан Республикасы Үкіметінің отырысы өткізілді, онда тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы істердің жай-күйі және тұтынушылардың құқықтарын жан-жақты және тиімді қорғауға бағытталған заңнамалық бастамалар туралы мәселелер қаралды.

Отырыс нәтижелері бойынша «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасы және оған ілесіп заң жобасы Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісіне енгізу үшін мақұлданды, сондай-ақ бірқатар тапсырмалар берілді.

Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау, Индустрия және инфрақұрылымдық даму, Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрліктеріне өздері реттейтін салалардағы тұтынушылардың құқықтарының бұзылуын төмендету жөнінде шаралар қабылдау қажеттігі туралы.

Орталық және жергілікті атқарушы органдарына халықтың өмір сүру сапасын жақсартатын ұлттық стандарттарды әзірлеу және қолданыстағы ұлттық стандарттарды пайдалану жөніндегі жұмысты күшейту туралы.

«Атамекен» ҰКП және оның өңірлік палаталарына тұтынушылардың құқықтарының бұзылуының алдын алу және кәсіпкерлік субъектілерінің құқықтық мәдениетін арттыру мақсатында алдын алу шаралары бойынша мемлекеттік органдарға жәрдемдесу туралы.

2023 жылғы 9 қазанда Қазақстан Республикасы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі IV ведомствоаралық кеңестің (*бұдан әрі - ВАК*) отырысы өткізілді, онда Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық бастамаларын іске асыру мәселелері, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты ағымдағы проблемалық мәселелер қаралды:

- мемлекеттік органдардың «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 8) тармақшасының талаптарын орындамауы, оған сәйкес мемлекеттік органдар жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы, оларды қарау нәтижелері туралы келіп түскен өтініштер бойынша статистикалық деректерді және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызмет туралы ақпаратты орналастырады;

- рекреациялық, туристік және қонақ үй бизнесі субъектілері қызметінің ұлттық стандарттарын құқықтық реттеу және қабылдау және олардың тұтынушылармен өзара қарым-қатынасы;

Сонымен қатар, көптеген шағымдардың болуын ескере отырып, телекоммуникация және байланыс саласындағы тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы мәселелері қаралды.

ВАК отырысы барысында рекреациялық, туристік және қонақ үй бизнесі субъектілері қызметінің ұлттық стандарттарын құқықтық реттеу және қабылдау және олардың тұтынушылармен өзара қарым-қатынасы мәселелері бойынша Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің, Қазақстандық стандарттау және метрология институтының, «Атамекен» Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының өкілдері тыңдалды.

Телекоммуникация және байланыс саласындағы тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы, байланыс операторларының қызмет көрсету сапасын тексеру үшін мемлекеттік органда техникалық мүмкіндіктердің болмауы мәселесі бойынша Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі төрағасының бірінші орынбасары, Қазақстан тұтынушыларының республикалық қауымдастығының басшысы кейіннен оларға тиісті шаралар қабылдай отырып, қызметтерді тиісінше ұсынбауды баламалы анықтау және дәлелдеу тетігін пысықтауды ұсынды.

ВАК отырысының қорытындысы бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар әзірленді.

- орталық мемлекеттік органдарға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 6-бабының талаптарын орындау қажеттілігі туралы Қазақстан Республикасының Үкіметіне жыл сайынғы баяндамада көрсету үшін қажетті тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызмет туралы ақпарат беру туралы.

- ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігінің Туризм индустриясы комитеті ҚР Сауда және интеграция министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитетімен бірлесіп 2024 жылдың мамырына дейін туристік және қонақ үй қызметінің ұлттық стандарттарын қабылдау туралы.

- Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі тұтынушылардың телекоммуникация және байланыс саласындағы құқықтарының бұзылуы мәселелері бойынша шаралар қабылдау туралы.

2-кіші бөлім. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасы жаңа редакцияда және оған ілеспе заң жобасы

Мемлекет басшысының 2021 жылғы 16 қарашадағы Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің 6-шы отырысында берілген тапсырмасына, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2022 жылғы 29 сәуірдегі № 264 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының құқықтық саясатының 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын іске асыру жөніндегі іс-қимыл жоспарының 24-тармағын және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2022 жылғы 29 желтоқсандағы № 1092 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылға арналған заң жобалау жұмыстары жоспарының 9 және 10-тармақтарын іске асыру үшін жаңа редакциядағы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Заң жобасы уақтылы әзірленді.

Заң жобалары Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 29 маусымдағы №506 және №507 Қаулыларымен Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісіне енгізілді.

Парламент Мәжілісінің Заңнама және сот-құқықтық реформа, Әлеуметтік-мәдени даму, Экология және табиғатты пайдалану мәселелері, Қаржы және бюджет, Аграрлық мәселелер, Халықаралық істер, Қорғаныс және қауіпсіздік жөніндегі комитеттерінің мүшелеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобаларын таныстыру бойынша жұмыс жүргізілді.

Жоғарыда аталған комитеттердің депутаттары оң қорытындылар беріп, Парламент Мәжілісінің Экономикалық реформа және өңірлік даму жөніндегі бас комитетіне жолдады.

Парламент Мәжілісіндегі жұмыс тобының жетекшісі болып М.А. Әбенов тағайындалды.

Заң жобаның жаңа редакциясында заңнамалық актінің құрылымдық элементтері логикалық тәртіппен құрылған.

Заң жобасында Үкімет, мемлекеттік органдар, сот, қоғамдық және соттан тыс институттарды қамтитын тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъектілерін анықтау ұсынылады. Бұл ретте, осы жүйеде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асыратын негізгі субъектілердің бірі жаңа заңмен кәсіпкер айқындалатын болады.

Ағымдағы заңнамалық олқылықтар жойылады, қоғамдық институттар тұтынушылардың құқықтарын сотта қорғаудың ерекшеліктерін айқындайтын болады.

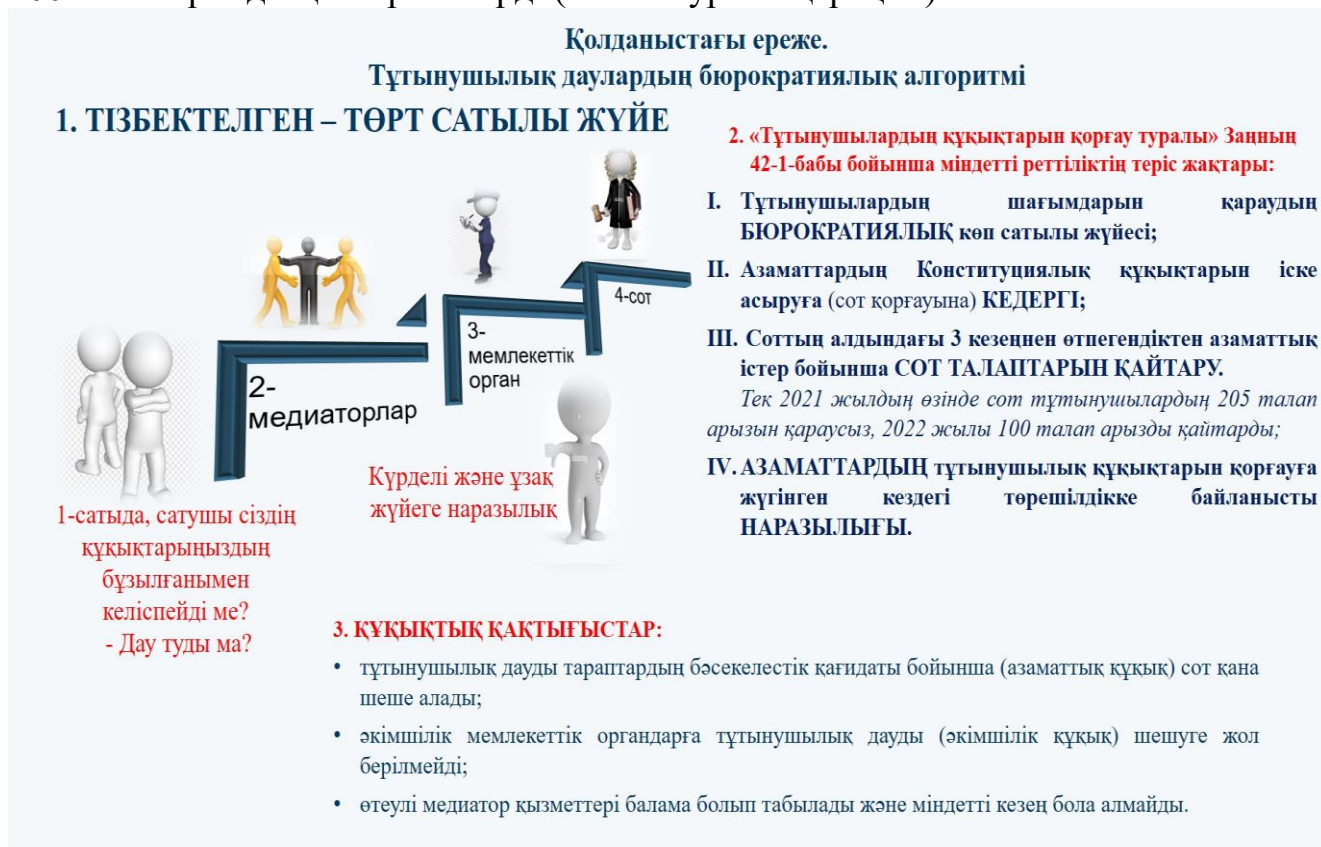
Тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және оларға қысым жасайтын не осындай бұзушылықтар мен бұзушылықтарға әкеп соғуы мүмкін талаптарды тұтынушылармен жасалған шарттарға енгізуге жол бермеу императивті мәртебеге ие болады.

I. Қолданыстағы Заңда түзетілуі керек ережелердің бірі – тұтынушылардың шағымдарын қараудың бюрократиялық алгоритмі.

Тұтынушыға өз құқықтарын қорғау үшін Заңның 42-1-бабында төрт сатылы өту алгоритмі қарастырылған, ол міндетті түрде тізбектелген болуы керек.

Аталған ереже қарапайым азаматтар үшін әуре-сарсаң тудырды, себебі соттар тұтынушылардың талап-арыздарын қараусыз қайтарып, басынан бастап Заңның 42-1-бабына сілтеме жасай отырып, медиаторға және мемлекеттік органға жүгінуді талап етеді.

Тек 2021 жылы сот тұтынушылардың 205 талап арызын қараусыз, 2022 жылы 100 талап арызды қайтарып берді (келесі суретті қараңыз).



Заң жобасында Конституцияның шартсыз сот қорғауына қатысты ережесіне сәйкес келмейтін логикалық емес және міндетті дәйектілікті алып тастау ұсынылады.

Аталған түзетулерді қабылдаған кезде тұтынушы өз құқықтарын қорғау тәсілдерін еркін таңдайды және сотқа тікелей талап-арыз береді немесе әкімшілік құқық бұзушылық құрамы болған жағдайда ӘҚБтК бойынша жауапқа тарту үшін мемлекеттік органға талап-арыз береді (келесі суретті қараңыз).

**Тұтынушылардың шағымдарын қараудың КӨП САТЫЛЫ жүйесін
бюрократсыздандыру ұсынылады**

Заң жобасы мыналарды ұсынады:

- міндетті логикасыз реттілікті алып тастау;
- түпкілікті нәтижеге қол жеткізу мерзімін қысқарту.

Бұл ретте, **билік тармақтарының
өкілеттіктерін ретке келтіру:**

- СОТ – дауды тараптардың бәсекелестік қағидаты бойынша шешеді.
- АТҚАРУШЫ – мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады және заңнама шеңберінде жауапкершілікке тартады;

Тұтынушының құқықтарын қорғау тәсілдерін ЕРКІН ТАҢДАУ.
Кедергілер мен бюрократиялық қадамдар алынып тасталады



II. ТҚҚ мәселелері жөніндегі Омбудсмен институты тағайындалған адамға ерекше қоғамдық мәртебесін береді, ол мемлекеттік биліктің жоғарғы эшелондарында тұтынушылар қауымдастығының көзі және дауысы ретінде қызмет етеді, қоғамның үйлестірушісі қызметін атқарады, жауапкершілік артады.

2022 жылы жүргізілген әлеуметтік сауалнаманың нәтижелері бойынша: 10 мың респонденттің 56%-ы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Омбудсмен институтын енгізу қажет деп санайды.

Оның негізгі функциялары тұтынушылардың шағымдарын қарау, кеңес беру, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қоғамдық институттарын үйлестіру, нормативтік құқықтық актілердің жобаларын әзірлеуге қатысу, ТҚҚ саласындағы істердің жай-күйі туралы жыл сайын баяндама қалыптастыру, сотта тұтынушылардың белгісіз тобының құқықтарын қорғау болады.

Мысалы, Польша мен Германияда тұтынушылар муниципалды немесе облыстық тұтынушылардың құқықтары жөніндегі уәкілдің (омбудсман) көмегін белсенді пайдаланады (келесі суретті қараңыз).

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша омбудсман жоқ.

Қазақстан Республикасында жұмыс істейтін институттар:

1. **АДАМ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӨНІНДЕГІ УӘКІЛ** мемлекеттік органдар мен ұйымдар бұзған адамның конституциялық құқықтарын қорғайды – «Адам құқықтары жөніндегі уәкіл туралы» Конституциялық Заңда бекітілген;
2. **КӘСІПКЕРЛЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӨНІНДЕГІ УӘКІЛ** – Кәсіпкерлік кодексінде бекітілген;
3. **ИНВЕСТИЦИЯЛЫҚ ОМБУДСМАН** – Кәсіпкерлік кодексінде бекітілген;
4. **БАНК ОМБУДСМАН** – «Банктер және банк қызметі туралы» Заңда бекітілген;
5. **САҚТАНДЫРУ ОМБУДСМАН** – «Сақтандыру қызметі туралы» Заңда бекітілген;
6. **БАЛА ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӨНІНДЕГІ УӘКІЛ** – «Бала құқықтары туралы» Заңда бекітілген

Халықаралық тәжірибе



Польша және Германияда: тұтынушылардың құқықтары жөніндегі муниципалдық комиссар (омбудсман) дамыған. Ол тегін кеңес береді, кәсіпкерлермен келіссөздер жүргізеді. Ол сот ісін құруға көмектеседі және тұтынушылардың мүдделерін білдіруі мүмкін.

2022 жылғы әлеуметтік сауалнама



56% сауалнамаға қатысқан респонденттер тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Омбудсман институтын құруды қолдады

III. Қолданыстағы Заң мәселелері бейіндік заңдармен реттелген қаржылық, әлеуметтік, медициналық, туристік және өзге де қызметтер салаларындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қолданылмайды.

Нәтижесінде соттар 2-бапқа сілтеме жасай отырып, Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы Заңның нормаларын негізге алмайды.

Кейіннен тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделері бұзылып, әлеуметтік тәуекелдер туындайды.

Адам өмірінің барлық салаларында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мақсатында тұтынушылардың құқықтарын қорғау қағидаларын тұтыну үшін тұрғын үй-коммуналдық тұтыну, байланыс, туризм, мәдениет, сауда, көлік және өзге де қызмет көрсету салаларына тарату ұсынылады.

Сонымен бірге, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Мемлекеттік органдардың салааралық үйлестіруін күшейту (келесі суретті қараңыз).

Тұтыну салаларында құқықтарды қорғаудың БАЗАЛЫҚ ҚАҒИДАТТАРЫН енгізу ұсынылады

**«ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ
ТУРАЛЫ» ЗАҢ ЖОБАСЫ ҰСЫНАДЫ**

- I. ЗАҢ ЕРЕЖЕЛЕРІНЕ «ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ НЕГІЗГІ ҚҰҚЫҚТАРЫ» МӘРТЕБЕСІН БЕРУ;
- II. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ЕРЕЖЕЛЕРІН :
 - тұрғын үй-коммуналдық тұтыну,
 - байланыс,
 - туризм,
 - мәдениет,
 - оқыту,
 - сауда,
 - көлік
 - және тұтынудың өзге де САЛАЛАРЫНДА ҚОЛДАНУ
- III. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРДЫҢ САЛААРАЛЫҚ ҮЙЛЕСТІРУІН КҮШЕЙТУ.



IV. Кәсіпкерге жүгінген кезде құқықтары бұзылған және сотқа дейінгі кезеңде шешілмеген жағдайда тұтынушының пайдасына сот айыппұл түрінде салатын кәсіпкердің азаматтық құқықтық жауапкершілігін енгізу ұсынылады (келесі суретті қараңыз).

ЗАҢ ЖОБАСЫНДА АЗАМАТТЫҚ-ҚҰҚЫҚТЫҚ АЙЫППҰЛ САЛУ ҰСЫНЫЛАДЫ

- I. Кәсіпкерлерге жүгінген кезде құқықтары бұзылған және сотқа дейінгі кезеңде шешілмеген тұтынушылардың пайдасына кәсіпкерлердің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін енгізу.
- II. Айыппұл мөлшері тұтынушының талап қою сомасының 10-нан 50%-на дейін.
- III. Шағым сомасы неғұрлым аз болса, айыппұл мөлшері жоғарыда көрсетілгендей үлкен болады (айыппұл мөлшерін анықтаудағы парасаттылық қағидаты). Өз кезегінде, көрсетілген сома заң кеңесшілерінің көрсетілген қызметтері үшін шығындарды жабуға мүмкіндік береді.

ОҢ ЖАҚТАРЫ:

- I. Кәсіпкерлерді бұзушылықтарды сотқа дейінгі кезеңдегі өз еркімен жоюға ынталандыру (қағидат: мұнда және қазір);
- II. Қоғамдық мониторингті дамыту және елдегі өркениетті нарықты құруға ынталандыру;
- III. Клиенттің қажеттіліктеріне назар аудару;
- IV. Салауатты бәсекелестікті дамыту.

Халықаралық тәжірибе



Ресей Федерациясы, Беларусь: тұтынушылар мен қоғам қайраткерлеріне олардың талаптары бойынша өтелетін сомадан сыйақы есептеу нормалары қолданылады

- Айыппұлдарды теріс пайдалану қаупі жоқ. Судья азаматтық істерді қарау бойынша тараптардың бәсекелестік қағидаты негізінде шешім шығаратынын айта кету керек.
- Бұл ретте, негізсіз талап арыз берген тұлға арызданған кәсіпкердің барлық шығыстарын өтеуге міндетті болады, бұл тетік қолданыстағы азаматтық заңнамада реттелген.



V. Онлайн саудаға қатысты 2023 жылдың 9 айында (6438 өтініш) тұтынушылардың электрондық сауда сегментіне шағымдарының саны 2022 жылдың ұқсас кезеңімен (1 701 өтініш) салыстырғанда 378% ұлғайды.

ОНЛАЙН САУДА

Шағымдар саны 378%-ға өсті



ЗАҢ ЖОБАСЫ МЫНАЛАРДЫ ҰСЫНАДЫ:

- I. Тауарларды өткізу мақсатында пайдаланылатын «ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСТАРДЫҢ» деңгейін «САУДА ОБЪЕКТІЛЕР» деңгейіне теңестіру.
- II. «ЭЛЕКТРОНДЫҚ КОММЕРЦИЯ» терминінің анықтамасын кеңейту, бұл ұялы телефонның әртүрлі онлайн платформаларында тапсырыс беру барысында көрсетілетін қызметтер мен жұмыстарды тұтынушылардың құқықтарын бұзу мәселелерін реттеуге мүмкіндік береді.
- III. ТҰТЫНУШЫЛАР ТУРАЛЫ ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕРДІ ҚОРҒАУДЫ Заңның негізгі қағидаты ретінде анықтау.
- IV. Шарттарда тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарға ЖОЛ БЕРМЕУ.
- V. Электрондық сауда алаңдарының иелеріне:
 - тұтынушылардың талаптары мен құқықтарын сақтау жөніндегі ережелерді қамтитын кәсіпкерлермен шарттар жасасу;
 - кәсіпкермен шартта қарастырған шараларды қолдану.
- VI. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъекті ретінде «кәсіпкерді» айқындау.

Ілеспе заң жобасында Азаматтық және Азаматтық процестік кодекстеріне, «ҚР-дағы көлік туралы», «ҚР-дағы туристік қызмет туралы», «Сауда қызметін реттеу туралы», «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» және «Табиғи монополиялар туралы» Заңдарды «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Негізгі Заң жобасының жоғарыда аталған аспектілеріне сәйкестікке келтіру мақсатында оларға түзетулер енгізу көзделген.

Мұның бәрі азаматтардың қабылдауына оңай және құқық қолдану практикасына ыңғайлы заң мәтінін қабылдау арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіруге әкеледі.

3-кіші бөлім. Мемлекеттік органдармен және үкіметтік емес ұйымдармен жүргізіліп жатқан бірлескен жұмыс

Тұтынушылардан сапасыз өнімді сату бойынша, оның ішінде бөлшек сауда кезінде көптеген шағымдардың түсуіне байланысты ағымдағы жылы Министрлік жанынан Ахуалдық штаб құрылды.

Оның құрамына бейінді мемлекеттік органдар, адал бизнес субъектілері және тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері кіреді.

Ахуалдық штаб мемлекеттік органдарды салааралық тиімді үйлестіруді қалыптастырудың, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың үкіметтік емес институттарын тартудың икемді құралы ретінде қызмет етеді.

Ахуалдық штаб пен тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің бірлескен жұмысының нәтижелері бойынша өнімнің 81 түрі зерттелді.

Оның ішінде, 27 өнім бойынша тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы нормативтердің бұзылуы анықталды.

Нәтижесінде Министрлік тамақ өнімдерінің сәйкестігі туралы 63 декларацияның, сондай-ақ сертификаттау органдары бұзушылықтармен ресімдеген сәйкестікті бағалау туралы 200-ден астам құжаттардың күшін жойды.

Бұдан басқа, Мемлекет басшысының ішкі нарықта азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі тапсырмасын орындау үшін сауда қызметін реттеудің жаңа тәсілдері пысықталуда.

Осы мақсаттар үшін Министрлік «Сапалы өнім» тұжырымдамасына сәйкес келетін жаһандық проблемаларды шешу бойынша жаңа әлеуметтік жобаны пысықтады.

2023 жылғы 20 қазанда Министрлік Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің қатысуымен тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша баспасөз конференциясын өткізді.

Брифинг барысында Министр ведомствоның тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы стратегиясы туралы хабардар етті.

Сонымен бірге, тұтынушылардың көңіл-күйі тұрақты түрде бақыланатыны және соған сәйкес сауда саясаты түзетілетіні атап өтілді.

Алайда, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімділігі тек мемлекеттік органдардың қызметіне ғана емес, сонымен қатар тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі үкіметтік емес институттарға да байланысты.

Азаматтық қоғам отандық нарықтағы сапасыз тауарлар мен басқа да теріс қылықтардан басты қорғаушы болып табылады. Ішкі нарықта азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін азаматтық қоғамның, қоғамдық

институттардың, БАҚ-тың белсенді ұстанымы қажет (ішкі нарықты қорғау жөніндегі қоғамдық бастамалар).

Тұтынушыларды қорғау мақсатында Қазақстанда «Сапалы өнім» жаңа қоғамдық тұжырымдамасы іске қосылды, ол үшін заңнамалық құралдар мен тетіктердің базалық жиынтығы дайындалды.

«Сапалы өнім» қоғамдық қозғалысын іске қосу бойынша осындай брифингтер еліміздің барлық өңірлерінде өткізілді. Аталған іс-шаралар сапалы және қауіпсіз өнімге құқықтарды іске асыру үшін тұтынушылар мен қоғамдық институттарды тарту бойынша кеңінен жариялауға мүмкіндік береді.

Елдің болашағына бей-жай қарамайтын тұтынушылардың күшті қоғамдық бірлестіктер негізгі қозғалтқыш болуы керек.

Осылайша, қоғамдық институттармен және сараптамалық топтармен бірлесіп «Сапалы өнім» тұжырымдамасы бойынша өркениетті нарықтық қатынастарды құру бойынша кең жариялылық қамтамасыз етіледі.

Бұл шараларды іске асыру тұтыну нарығындағы құқықтық реттеудің тиімділігіне, әлеуметтік тұрақтылыққа және азаматтардың әлеуметтік қорғалуының өсуіне ықпал ететін болады.

Қоғамдық бақылау-тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың басты күші

«САПАЛЫ ӨНІМ»

19 млн. азаматтың әрқайсысына әсер ететін жаһандық проблемаларды шешу жөніндегі әлеуметтік сипаттағы жоба.

Тұтынушылардың құқықтарын және жосықсыз бәсекелестікті бұзатын нормативтердің, іс-қимылдардың бұзылуын анықтау.

Қоғамдық күштердің елдің ішкі нарығында азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі үйлестіру.



Заң жобасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қоғамдық институттарының, оның ішінде осы салада Омбудсмен енгізу арқылы рөлін арттыру ұсынылады.

Сондай-ақ тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне ішкі нарықтың қоғамдық мониторингі шеңберінде тауарлардың үлгілерін іріктеу және қызметтерді (жұмыстарды) сатып алу құқығы берілетін болады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қоғамдық институттарының белгісіз адамдар тобын қорғау үшін талап қою мүмкіндігі енгізілетін болады.

4-кіші бөлім. Халықаралық тәжірибе

Бүгінгі таңда Қазақстанның тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі Германия мен Польшада салынған жүйеге ұқсас, онда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті орган мен бейінді мемлекеттік органдар тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі үкіметтік емес сектормен бірлесіп жұмыс істейді.

Германияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органға қадағалау және бақылау функциялары берілген, бұл ретте, оның «жаһандық» негізгі функциялары нормашығармашылық қызмет және мемлекеттік саясатты қалыптастыру болып табылады.

Өз кезегінде, мемлекеттік саясатты іс жүзінде жүзеге асыруды Германия мен Польшаның барлық аймақтарында орналасқан тұтынушылардың үкіметтік емес ұйымдары жүзеге асырады.

Осы мақсаттар үшін мемлекеттік орган қазынашылық есебінен тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі үкіметтік емес секторды қаржылық қамтамасыз етуді – Қазақстандағы қолданыстағы мемлекеттік гранттардың ұқсастығы бойынша жүзеге асырады.

Германияның мемлекеттік бюджеті есебінен негізінен үкіметтік емес сектор тұтынушыларды тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, медициналық қызметтер, тасымалдау және көлік, байланыс, сауда, туризм, мәдениет, қоғамдық тамақтану, қонақ үй және өзге де қызмет салаларында ақпараттандыру және консультация беру бойынша қызметті жүзеге асырады.

Сонымен қатар, үкіметтік емес сектор тұтынушылық дауды сотқа дейін шешуді және мемлекеттің араласуынсыз бұзылған құқықтарды қалпына келтіруді қамтамасыз етеді.

Бұл тәсіл өркениетті нарықтық экономика тұжырымдамасына сәйкес келеді, онда әкімшілік органның қатысуы барынша азайтылады және атқарушы немесе сот тармақтарының араласуын талап ететін ерекше жағдайларда ғана қолданылады.

Өз кезегінде, үкіметтік емес ұйымдардың тұтынушылардың проблемаларын өз бетінше және тиімді шешу қабілеті әлі де бағаланбайды. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мемлекеттік құрылымдармен ынтымақтастығы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы көптеген мәселелерді шешуге ықпал етеді.

5-кіші бөлім. Уәкілетті органның міндеттері

1. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның жаңа редакциясының қабылдануы.
2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің ықпалын кеңейту және үкіметтік емес секторға қауіпті, бұрмаланған және сапасыз өнімдердің ішкі нарыққа енуіне және ішкі сауда мәселелеріне қарсы іс-қимыл жөніндегі қоғамдық қор құруға жәрдемдесу.
3. «Сапалы өнім» әлеуметтік жобасын іске асыру, стратегиялық әріптестік және оларға мемлекеттік гранттар беру үшін үкіметтік емес сектордың әлеуетін тарту.
4. Уәкілетті, мемлекеттік органдар мен мүдделі тұлғалардың халықтың, оның ішінде бизнес-қоғамдастықтың құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту жөніндегі, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелер жөніндегі жұмысын жалғастыру.
5. ҚР Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті мен Қазақстандық стандарттау және метрология институтының салалық мемлекеттік органдардың қолданыстағы ұлттық стандарттарын кеңінен қолдану, сондай-ақ халықтың өмір сүру сапасын жақсартатын жаңа ұлттық стандарттарды әзірлеу жөніндегі жұмысын үйлестіруді қамтамасыз ету.
6. 2023 жылдың соңына қарай ТҚҚ саласындағы мемлекеттік реттеу тиімділігінің жоспарланған деңгейін 72,3%- ға дейін іске асыру.