

ПРЕЗЕНТАЦИЯ
проектов законов Республики Казахстан «О защите
прав потребителей»
и «О внесении изменений и дополнений в некоторые
законодательные акты Республики Казахстан
по вопросам защиты прав потребителей»

Астана, 2023 год

A photograph of Kassym-Jomart Tokayev, the President of the Republic of Kazakhstan, speaking at a podium. He is wearing a dark blue suit, a white shirt, and a purple patterned tie. He has grey hair and is wearing glasses. The podium has two microphones. In the background, the national flag of Kazakhstan is visible. The image contains three text overlays: a quote on the right, a task on the left, and a reference on the bottom left.

***«Нам предстоит глубинная перестройка
отношений в триаде «гражданин – бизнес –
государство»***

***Послание Главы государства
народу Казахстана
от 1 сентября 2022 года***

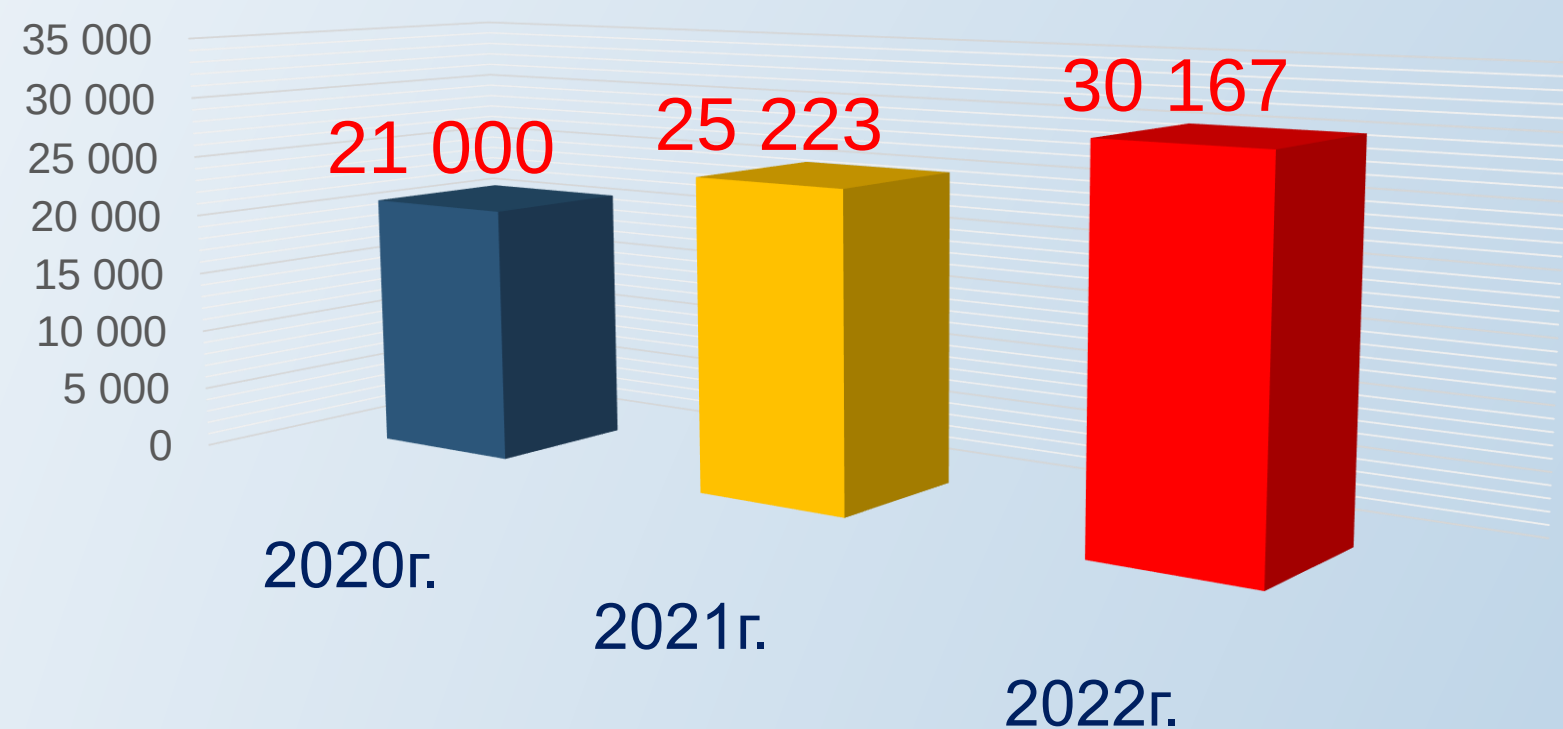
***«Разработать поправки в
законодательство о защите прав
потребителей, направленные на
всестороннюю и эффективную
защиту прав потребителей»***

***Поручение Президента
на 6-м заседании НСОД
от 16 ноября 2021 года***

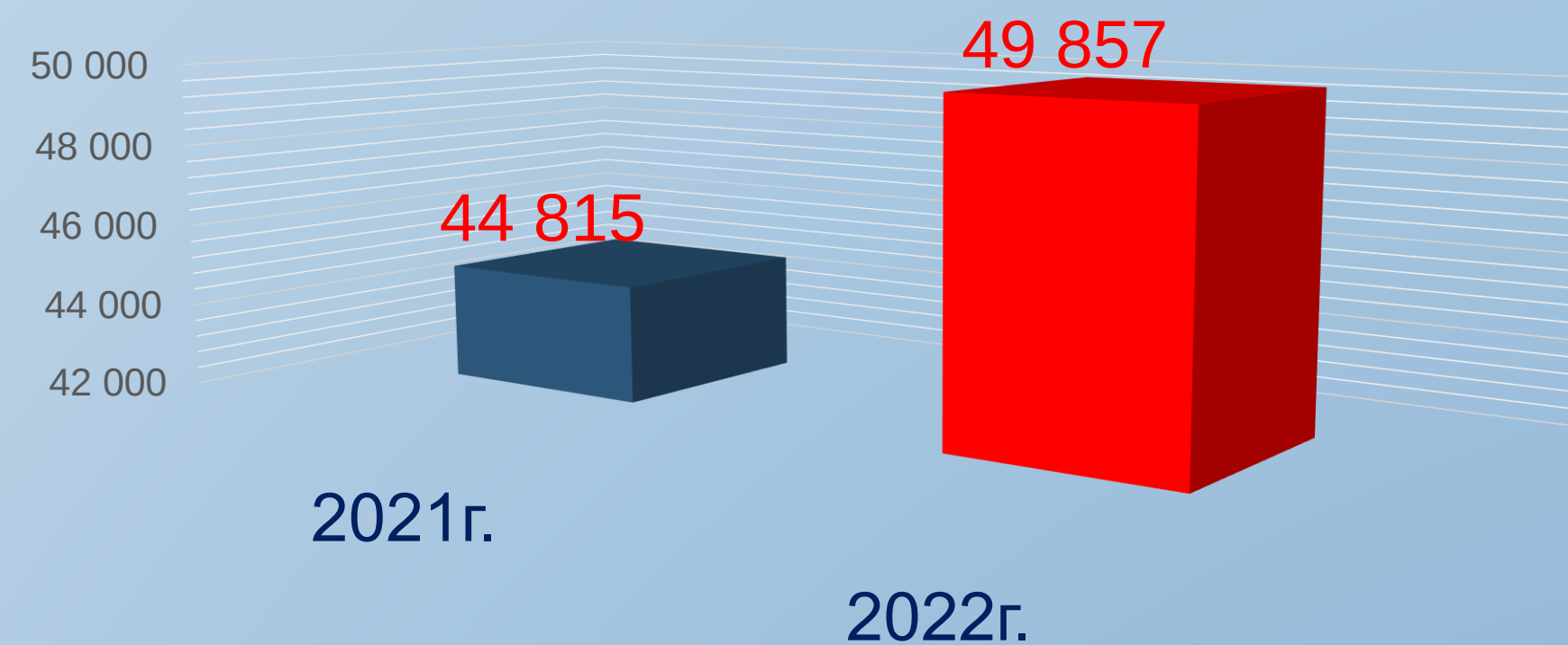


Результаты анализа обращений

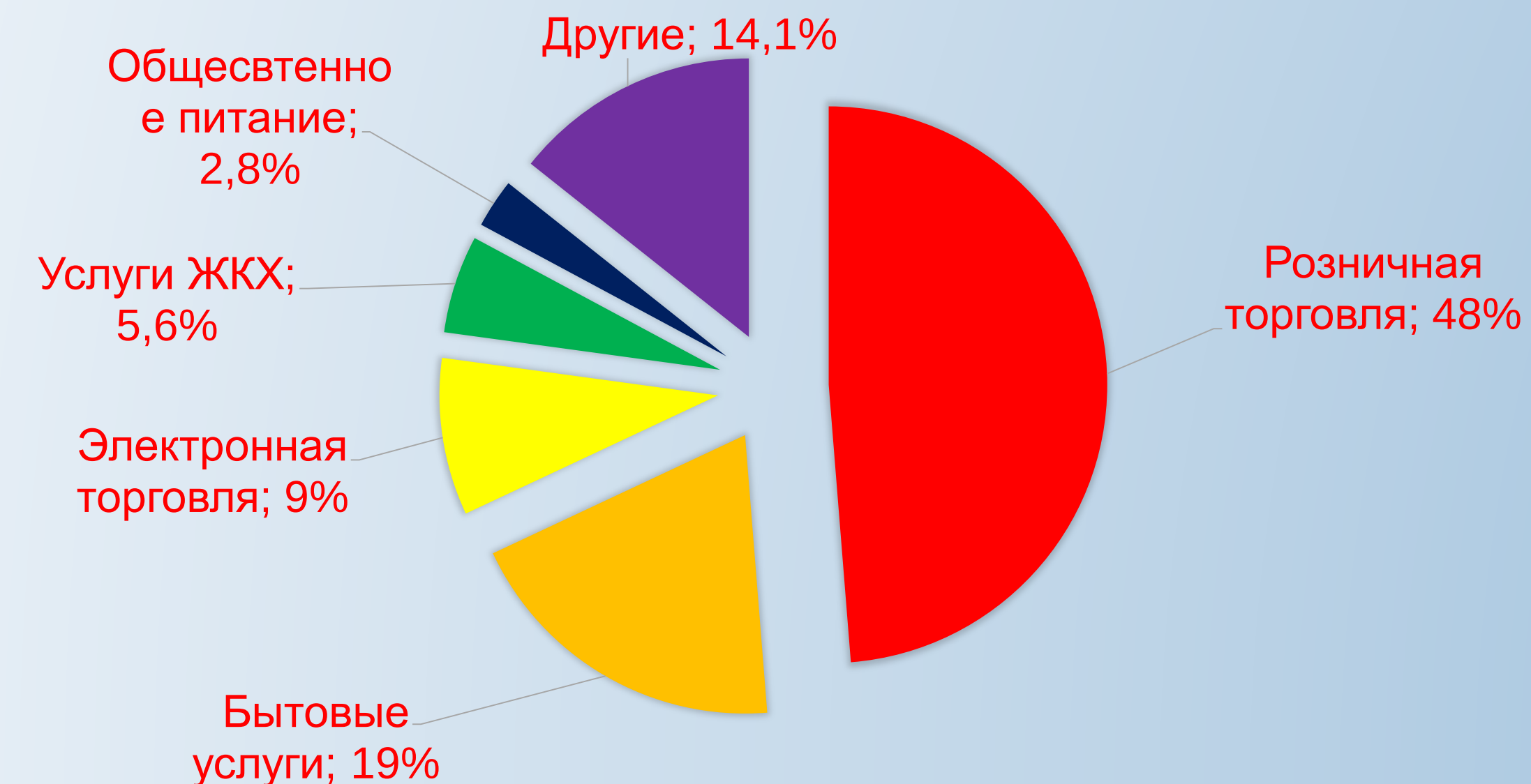
1. Ежегодный рост количества обращений в КЗПП на 20%



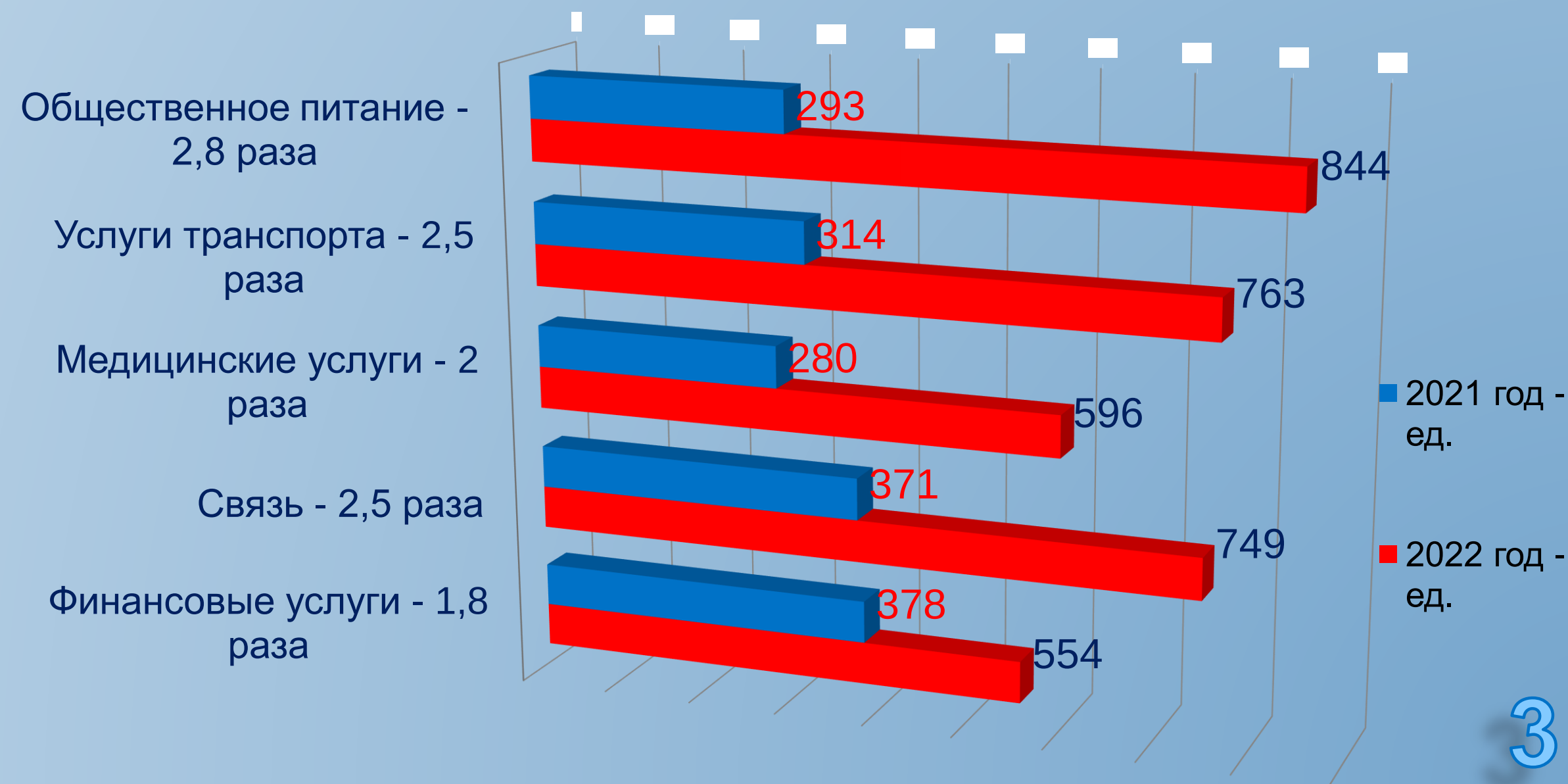
2. Рост количества обращений в другие госорганы на 11%



3. Структура жалоб потребителей – 2022 г.



4. По темпу роста обращений в разрезе сфер за 2022г.



Научно исследовательская работа



Результаты анализа эффективности Закона о защите прав потребителей, научных правовой и лингвистической экспертиз **Института законодательства при МЮ**



Результаты научной экономической экспертизы Института экономических исследований при МНЭ



Результаты научной антикоррупционной экспертизы

Социологический опрос 2022 год

39,7% респондентов поддержали поправки о гражданской правовой ответственности нарушителей

56% опрошенных поддержали создание института Омбудсмана по ЗПП

39,3% опрошенных не удовлетворены качеством медицинских услуг

33,3% опрошенных не удовлетворены услугами интернет-провайдеров

30,7% опрошенных не удовлетворены услугами общественного транспорта

Международный опыт



Польша: развит сильный институт омбудсмана.



Германия: негосударственные организации активно участвуют в ЗПП

Начисление вознаграждений от суммы, возмещаемой по иску:



Российская федерация, Белоруссия: действуют нормы по начислению потребителям и общественникам вознаграждений от сумм, возмещаемых по их искам



Действующее положение. Бюрократический алгоритм потребительских споров

1. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНАЯ – ЧЕТЫРЕХ СТУПЕНЧАТАЯ СИСТЕМА



На 1-ступени продавец
не согласен
с нарушением ваших прав?
- Возник спор?

3. ПРАВОВЫЕ КОЛЛИЗИИ:

- потребительский спор может быть разрешен только гражданским судом, по принципу состязательности сторон (гражданское право);
- административным госорганам не допустимо разрешать потребительский спор (административное право);
- возмездные услуги медиатора являются альтернативой, и не могут быть обязательной ступенью.

2. Отрицательные стороны обязательной последовательности по статье 42-1 Закона «О защите прав потребителей»:

- БЮРОКРАТИЧЕСКАЯ многоступенчатая система рассмотрения жалоб потребителей;
- БАРЬЕР для реализации конституционных прав граждан на безусловную судебную защиту;
- ВОЗВРАТ СУДЕБНЫХ ИСКОВ по гражданским делам ввиду не прохождения предшествующих суду 3-х этапов. Только за 2021 год суд возвратил 205 исковых заявлений потребителей без рассмотрения, в 2022 году – 100 исковых заявлений;
- НЕДОВОЛЬСТВО ГРАЖДАН ввиду волокиты при обращении за защитой потребительских прав.



Предлагается де-бюрократизировать **МНОГОСТУПЕНЧАТУЮ** систему рассмотрения жалоб потребителей

Законопроектом предлагается:

- исключить нелогическую обязательную последовательность;
- снизить сроки достижения конечного результата.

При этом **упорядочить полномочия ветвей власти:**

- СУДЕБНАЯ – разрешает спор по принципу состязательности сторон.
- ИСПОЛНИТЕЛЬНАЯ – осуществляет госконтроль и привлекает к ответственности в рамках законодательства;

СВОБОДНЫЙ ВЫБОР способов защиты прав потребителя.
Будут исключены барьеры и бюрократические ступени





Отсутствует Омбудсмен по вопросам защиты прав потребителей.

Действующие в Республики Казахстан институты:

1. **УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА** защищает конституционные права человека, нарушаемые госорганами и организациями – закреплен в Конституционном законе «Об Уполномоченном по правам человека»;
2. **УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ** – закреплен в Предпринимательском кодексе;
3. **ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ОМБУДСМЕН** – закреплен в Предпринимательском кодексе;
4. **БАНКОВСКИЙ ОМБУДСМЕН** – закреплен в Законе «О банках и банковской деятельности»;
5. **СТРАХОВОЙ ОМБУДСМЕН** – закреплен в Законе «О страховой деятельности»;
6. **УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА** – закреплен в Законе «О правах ребенка»

Международная практика



Польша и Германия: развиты муниципальные уполномоченный (омбудсмен) по правам потребителей. Он представляет бесплатные консультации, осуществляет переговоры с предпринимателями. Помогает составлять иски и может представлять интересы потребителей.

Социологический опрос 2022 год



56% опрошенных респондентов поддержали создание института Омбудсмана по вопросам защиты прав потребителей



1. Защита прав неопределенного круга потребителей и консультация потребителей в сферах:

- Жилищно-коммунального потребления;
- Связи;
- Туризма;
- Культуры;
- Обучения;
- Торговли;
- Транспорта;
- и иных услуг (работ),

оказываемые предпринимателями.

2. Координация общественных институтов по вопросам защиты прав потребителей, консультации, повышения квалификации.

3. Участие в разработке проектов НПА, затрагивающих вопросы защиты прав и законных интересов потребителей.

4. Формирование ежегодного доклада о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей и распространении его в СМИ.

5. Требования к деятельности Омбудсмена:

- 1) назначается руководителем уполномоченного органа по защите прав потребителей сроком на четыре года;
- 2) свою деятельность будет осуществлять на общественных началах;
- 3) Лицо, назначаемое на должность должно отвечать следующим требованиям:
 - обладать гражданством РК и постоянно проживать на ее территории;
 - иметь высшее образование;
 - иметь опыт работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет.



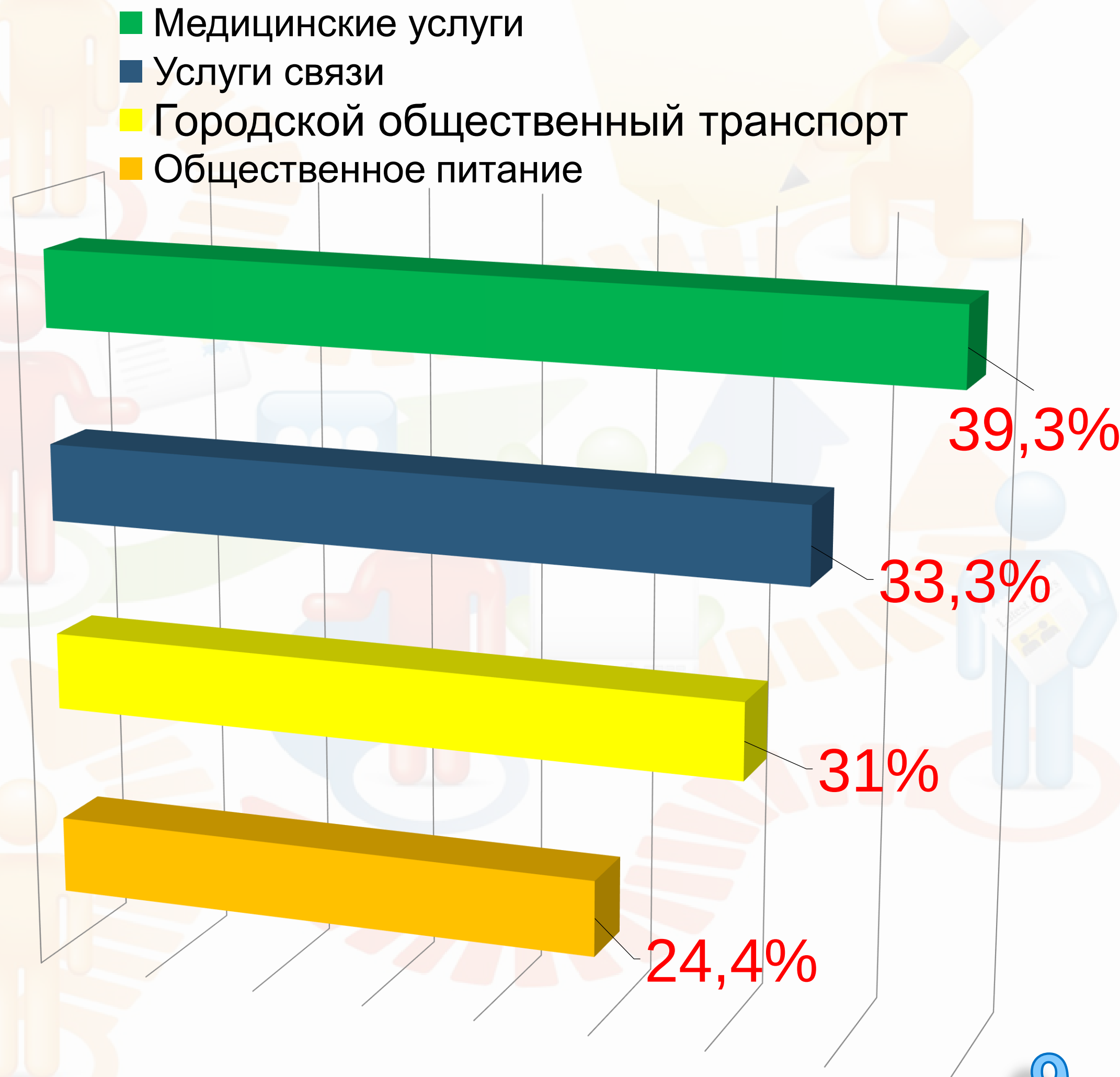
Согласно действующей статье 2 Закона «О защите прав потребителей», права потребителей в сферах:

- финансовых,
- социальных,
- медицинских,
- туристских,
- и иных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ:

- суд не принимает в основу нормы Закона о защите прав потребителей ввиду действия статьи 2;
- коллизии норм Закона «О защите прав потребителей» с нормативными правовыми актами, регулирующие сферы **жилищно-коммунального потребления, связи, туризма, культуры, обучения, торговли, транспорта и иных сфер потребления;**
- как следствие, из-за вышеуказанных причин, это приводит к нарушению прав и законных интересов граждан;
- в последствие, возрастает недовольство граждан, и возникают социальные риски.

Соц. опрос (недовольны услугами)





ЗАКОНОПРОЕКТОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ПРЕДЛАГАЕТСЯ

- I. ПРИДАТЬ ПОЛОЖЕНИЯМ ЗАКОНА СТАТУС «ОСНОВНЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»;
- II. РАСПРОСТРАНИТЬ ПРАВИЛА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СФЕРЫ:
 - жилищно-коммунального потребления,
 - связи,
 - туризма,
 - культуры,
 - обучения,
 - торговли,
 - транспорта
 - и иных сфер потребления;
- III. УСИЛИТЬ МЕЖОТРАСЛЕВУЮ КООРДИНАЦИЮ ГОСОРГАНОВ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.



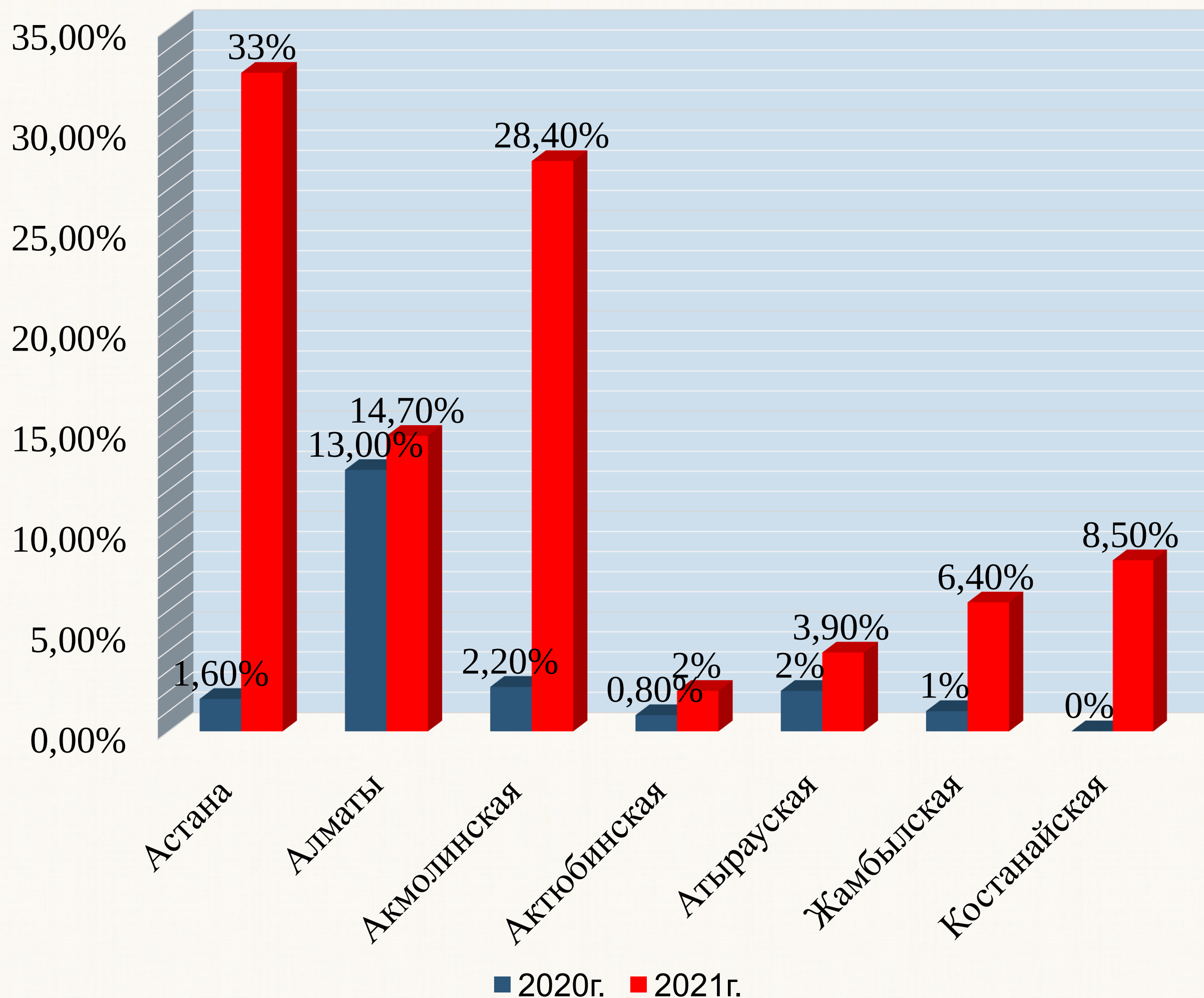
VectorStock®

VectorStock.com/22937



Отсутствует мотивация у предпринимателя к досудебному разрешению потребительского спора

Результаты соцопроса 37 тыс. респондентов в 2020 и 2021 годах.
Проблема: Повышение уровня недовольства потребителей способами регулирования потребительских споров в регионах.



Проблемы разрешения потребительского спора

- I. Недобросовестные лица пользуются невыгодным положением потребителя и отсутствием его знания в сложной судебной практике;
- II. Предпринимателю легче отказать в досудебном разрешении потребительского спора, так как через суд издержки практически одинаковые.
- III. Медиация и юридические консультанты оказывают помощь на возмездной основе.
- IV. Возмещения расходов на представительские услуги в суде по статье 113 ГПК, предусматривает 10% от суммы иска. В свою очередь нарушения прав потребителей при небольших сумм не интересуют профессиональных лиц.



ЗАКОНОПРОЕКТОМ ПРЕДЛАГАЕТСЯ ВВЕСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ШТРАФ

- I. Введение гражданско-правовой ответственности предпринимателей в пользу потребителей, чьи права были нарушены и не разрешены на досудебном этапе при обращении последних к предпринимателям.
- II. Размер штрафа от 10 до 50% от суммы иска потребителя.
- III. Чем меньше сумма иска, тем больше размер штрафа, в пределах указанного выше (принцип разумности при определении размера штрафа). В свою очередь изложенная сумма позволит покрыть расходы за услуги юридических консультантов.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ:

- I. Мотивация предпринимателей добровольно устранять нарушения на досудебном этапе (принцип: здесь и сейчас);
- II. Мотивация развития общественного мониторинга и построению цивилизованного рынка в стране;
- III. Ориентация на потребности клиента;
- IV. Развитие здоровой конкуренции.



Международная практика



Российская федерация, Белоруссия: действуют нормы по начислению потребителям и общественникам вознаграждений от сумм, возмещаемых по их искам

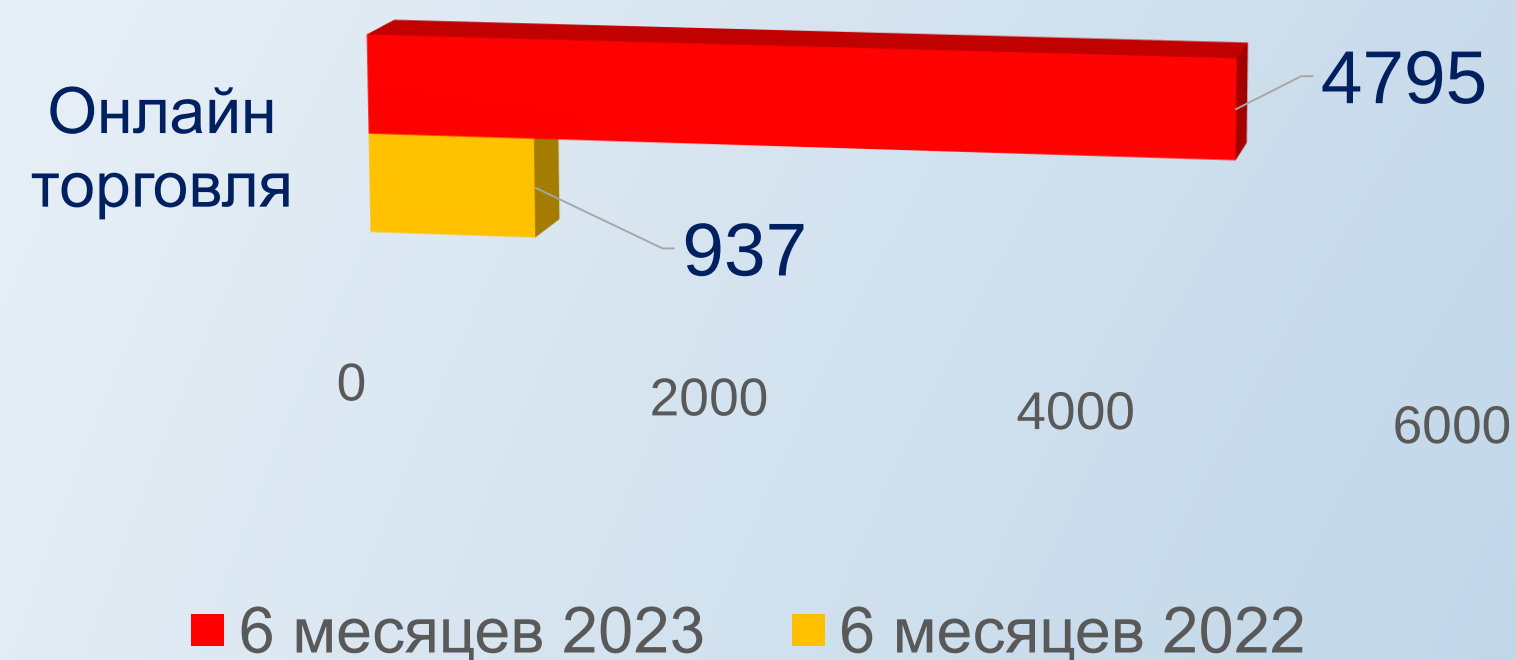
- Отсутствуют риски злоупотребления штрафами.

Следует отметить, что решение будет выноситься судьей по рассмотрению гражданских дел на основе принципа состязательности сторон.

- При этом, лицо, подавшее необоснованный иск обязано будет возместить все расходы предпринимателя, в адрес которого подало иск, данный механизм урегулирован в действующем гражданском законодательстве.



Рост количества жалоб на 411%



ЗАКОНОПРОЕКТОМ ПРЕДЛАГАЕТСЯ:

- I. Уравнять «ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ», используемые в целях реализации товаров к «ТОРГОВЫМ ОБЪЕКТАМ».
- II. Расширить определение термина «ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ», что позволит регулировать вопросы нарушения прав потребителей услуг и работ при заказе на различных онлайн платформах мобильного телефона.
- III. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ как основной принцип Закона.
- IV. НЕДОПУСТИМОСТЬ в договорах условий, нарушающих и (или) ущемляющих права и законные интересы потребителей.
- V. Предписать владельцам электронных торговых площадок:
 - заключать с предпринимателями договора, включающие положения по соблюдению требований и прав потребителей;
 - применять меры, которые он предусмотрел в договоре с предпринимателем.
- VI. Определить «предпринимателя» субъектом системы защиты прав потребителей.



**Предлагается внести поправки
связанные с приведением в соответствие следующих законов с
вышеперечисленными аспектами основного законопроекта
«О защите прав потребителей»**

1. Гражданский кодекс РК (Общая часть) от 27 декабря 1994 года
2. Гражданский процессуальный кодекс РК от 31 октября 2015 года
3. Закон РК от 21 сентября 1994 года «О транспорте в РК»
4. Закон РК от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в РК»
5. Закон РК от 12 апреля 2004 года «О регулировании торговой деятельности»
6. Закон РК от 16 ноября 2015 года «О доступе к информации»
7. Закон РК от 27 декабря 2018 года «О естественных монополиях»