

**Комитет по защите прав потребителей
Министерства торговли и интеграции
Республики Казахстан**



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

г. Астана, 2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

I	РАЗДЕЛ. ВВЕДЕНИЕ	3
II	РАЗДЕЛ. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	4
	Подраздел 1. Анализ поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей	4
	Подраздел 2. Результаты анализа обращений потребителей в иные государственные органы	10
	Подраздел 3. Результаты анализа обращений потребителей в общественные объединения по защите прав потребителей	11
	Подраздел 4. Результаты социологического опроса за 2023 год	13
III	РАЗДЕЛ. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИТЕТА И ЕГО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ДЕПАРТАМЕНТОВ	19
	Подраздел 1. Государственный контроль в сфере защиты прав потребителей	19
	Подраздел 2. Резонансные дела	21
	Подраздел 3. Реализация проекта «Сапалы өнім»	24
IV	РАЗДЕЛ. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВОДИМОЙ РАБОТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫЕ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ	27
	Подраздел 1. Проект Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» в новой редакции и проект Закона Республики Казахстана «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей»	27
	Подраздел 2. Разработка и внедрение национальных стандартов для улучшения качества жизни населения Казахстана	31
	Подраздел 3. Основные события	32
V	РАЗДЕЛ. ЗАДАЧИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА	34

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий ежегодный доклад подготовлен Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан во исполнение подпункта 13) статьи 5 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей».

Доклад посвящен анализу результатов реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в Республике Казахстан, обеспечению центральных и местных исполнительных органов, общественным объединениям потребителей и субъектов внесудебного урегулирования потребительских споров о полной и объективной информации о работе уполномоченного органа.

Доклад содержит результаты социологических исследований, отражающих динамику потребительской культуры, уровень правовой грамотности населения. Полученные данные служат основой для выработки обоснованных предложений по совершенствованию нормативно-правовой базы, межотраслевой координации и определению приоритетных направлений государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

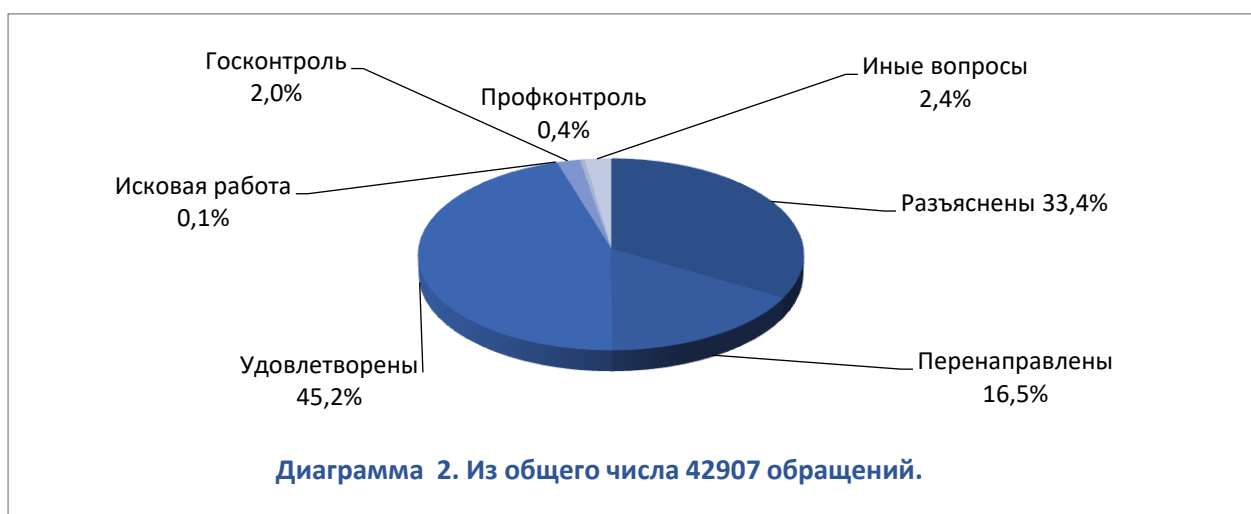
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Подраздел 1. Анализ поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей



Согласно результатам анализа жалоб потребителей, за 9 месяцев 2024 года в Комитет по защите прав потребителей и территориальные подразделения поступило **42 907** обращений. Темп роста составил в сравнении с аналогичным периодом прошлого года 130,4% (в 2023 году за 9 месяцев поступило **32 899** обращений (см. диаграмму 1)).

Из общего числа **42 907** обращений Комитетом и территориальными подразделениями (см. диаграмму 2) предприняты следующие действия:



- 1) удовлетворены требования потребителей – 19 396 или 45,2%;
- 2) оказана правовая помощь потребителям – 14 322 или 33,4%;
- 3) перенаправлены по компетенции в другие государственные органы – 7 085 или 16,5%;
- 4) иные вопросы защиты прав потребителей 1 011 или 2,4%;
- 5) проведен государственный контроль – 876 или 2,0%;
- 6) проведен профилактический контроль – 186 или 0,4%;
- 7) проведена претензионная исковая работа – 31 или 0,1%.

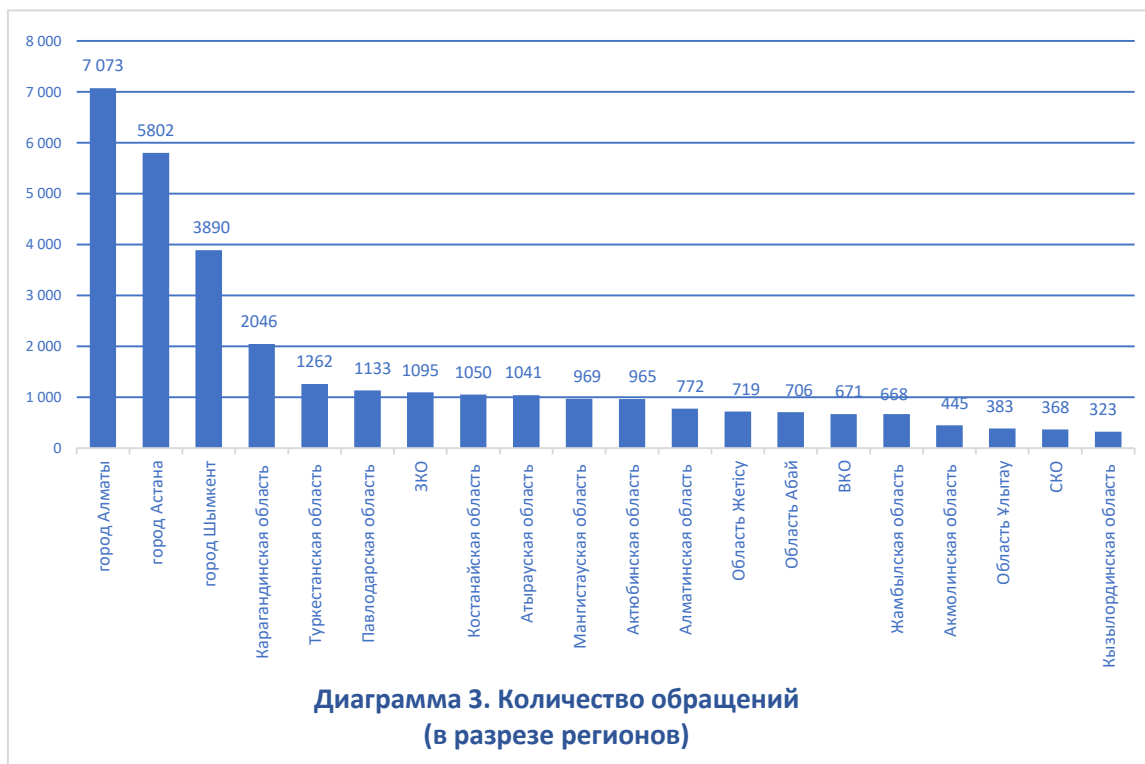
ВЫВОД:

Рост количества поступивших обращений за 9 месяцев 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года свидетельствует о росте нарушений предпринимателями прав потребителей, о предоставлении ими некачественных услуг, а также о повышении потребительской культуры.

Следует отметить, что Комитетом и его территориальными департаментами ежедневно ведется информационно-просветительская работа в социальных сетях и средствах массовой информации. Однако работу уполномоченного, государственных органов и заинтересованных лиц по просвещению и повышению правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей нужно продолжить и усилить.

За указанный период в разрезе регионов поступило следующее количество обращений потребителей (см. диаграмму 3):

- | | |
|---|--|
| 1) Алматы – 7 073 (16,5%); | 11) Актюбинской области – 965 (2,2%); |
| 2) Астана – 5 802 (13,5%); | 12) Алматинской области – 772 (1,8%); |
| 3) Шымкент – 3 890 (9,1%); | 13) Области Жетісу – 719 (1,7%); |
| 4) Карагандинской области – 2 046 (4,8%); | 14) Области Абай – 706 (1,6%); |
| 5) Туркестанской области – 1 262 (2,9%); | 15) ВКО – 671 (1,6%); |
| 6) Павлодарскую область – 1 133 (2,6%); | 16) Жамбылской области – 668 (1,6%); |
| 7) ЗКО – 1 095 (2,6%); | 17) Ақмолинской области – 445 (1,0%); |
| 8) Костанайской области – 1 050 (2,4%); | 18) Область Улытау – 383 (0,9%); |
| 9) Атырауской области – 1 041 (2,4%); | 19) Северо-Казахстанской области – 368 (0,9%); |
| 10) Мангистауской области – 969 (2,3%); | 20) Кызылординской области – 323 (0,8 |



Следует отметить сферы экономики, в которых чаще всего нарушаются права потребителей

Розничная торговля – **17 837** или **41,6%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом рост на **147,7%** (за 9 месяцев 2023 года поступило **12 079** обращений). Это жалобы на отказ в обмене и возврате, как качественных, так и некачественных товаров, в возврате денежных средств за бракованные или некачественные товары и т.д. (см. диаграмму 4).



Электронная торговля – **9 473** или **22,1%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом рост на **147,1%** (за 9 месяцев 2023 года поступило **6 438** обращений). Это жалобы на отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие предлагаемого товара описанию, отказ интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также на участившиеся факты мошенничества (см. диаграмму 5).



Бытовые услуги – **3 384** или **7,9%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом темп роста составил **100,1%** (за 9 месяцев 2023 года поступило **3 370** обращений). В эту категорию входят жалобы по некачественному и несвоевременному оказанию услуг социально-бытовой сферы, в том числе услуг по ремонту квартир, а также на мебельщиков. (см. диаграмму 6).

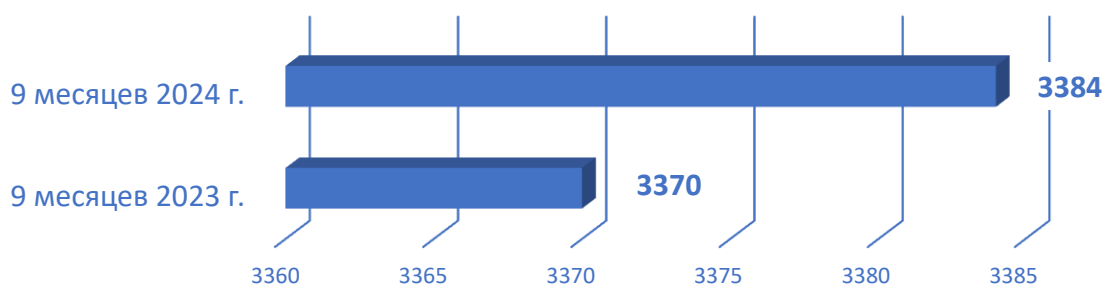


Диаграмма 6. Бытовые услуги

Услуги жилищно-коммунального хозяйства – **2 376** жалоб или **5,5%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом темп роста составил **104,0%** (в 2023 году поступило **2 285** обращений).

Это обращения относительно некачественного оказания коммунальных услуг, необоснованного повышения тарифов, отключения электроэнергии, неправомерных проверок и замены приборов учета электроэнергии. Также участились жалобы на газораспределительные компании, на услуги домофонных компаний, в сфере долевого строительства на работу КСК и ОСИ. (см. диаграмму 7).

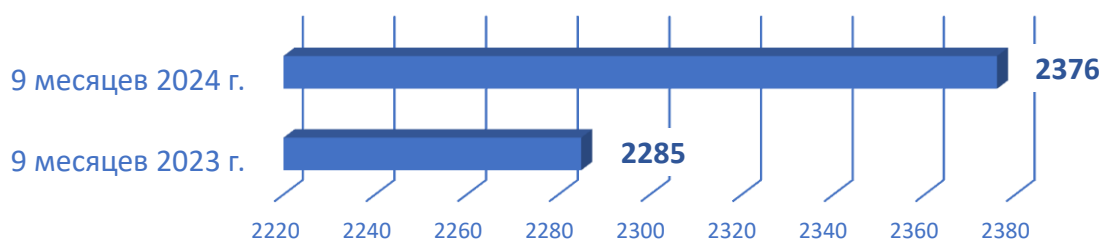


Диаграмма 7. Услуги ЖКХ

Услуги связи – **1 689** или **3,9%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом рост **108,5%** (в 2023 году **1556** обращений). Это жалобы на неправомерное взимание абонентской платы, некачественное предоставление услуг интернета, увеличение стоимости тарифного плана, изменение тарифного плана без уведомления потребителя (см. диаграмму 8).

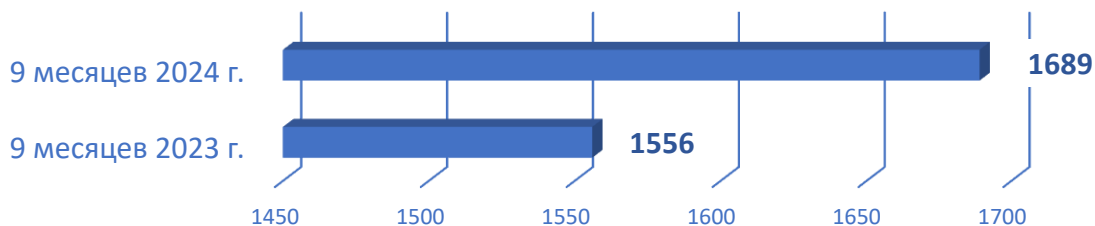
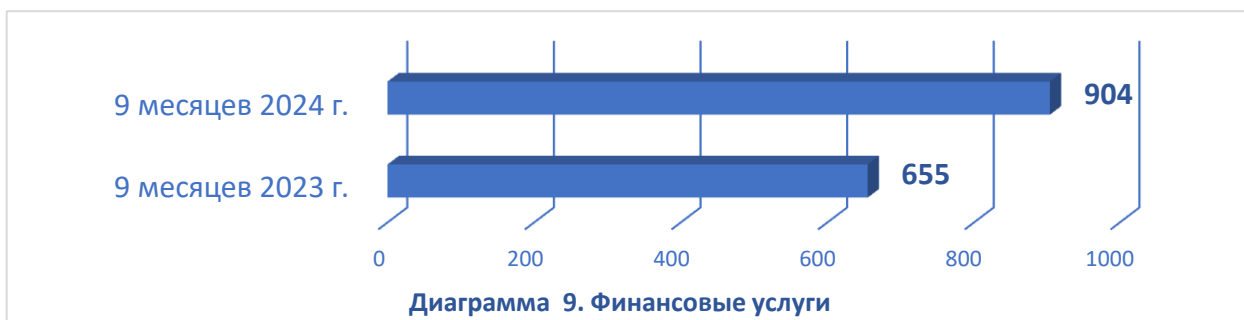


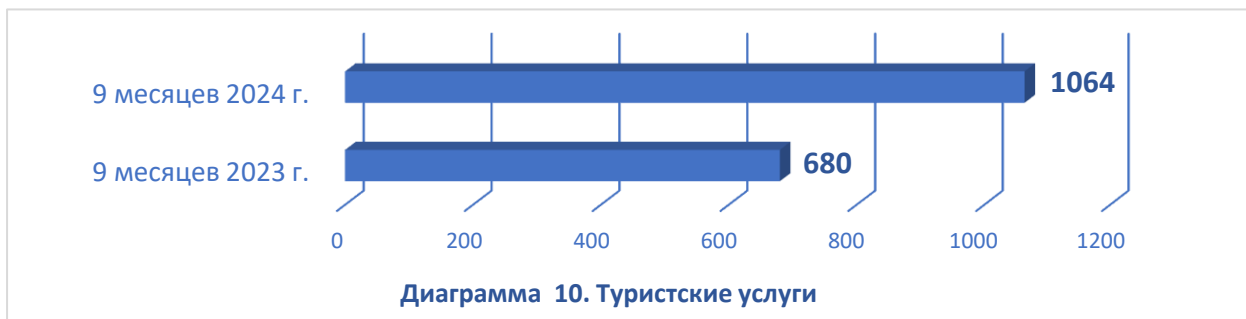
Диаграмма 8. Услуги связи

Финансовые услуги – **904** или **2,1%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом рост **138,0%** (в 2023 году поступило **655** обращений). Это жалобы относительно недобросовестных действий ломбардов, обменных пунктов, кредитных организаций о введении потребителей в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности. Также появились жалобы на льготное автокредитование (см. диаграмму 9).



Туристские услуги – **1064** или **2,5%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом увеличение на **156,5%** (в 2023 году **608** обращений).

В основном это жалобы по отказу туроператоров в возврате денежных средств за неиспользованные туры либо на условия, вводящие в заблуждение, или несоответствующие реальности (см. диаграмму 10).



Услуги транспорта – **646** или **1,5%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом увеличение на **108,0%** (в 2023 году поступило **598** обращений). Это жалобы на невозможность возврата денежных средств за неиспользованные услуги, нарушения правил перевозки общественным транспортом, грубость персонала (см. диаграмму 11).



Общественное питание – **1 074** или **2,5%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом увеличение **119,9%** (в 2023 году поступило **896** обращений). Это жалобы на грубое и некачественное обслуживание, испорченную еду, несоблюдение санитарно-гигиенических норм в помещениях общепита, отсутствие меню на государственном языке, на взимание процентов за обслуживание (см. диаграмму 12).



Медицинские услуги – **701** или **1,6%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом увеличение **129,8%** (в 2023 году поступило **540** обращений). Доля этого вида услуг в общем числе обращений осталась на прежнем уровне (это жалобы на грубость и некомпетентность медицинского персонала, большие очереди, низкое качество услуг (см. диаграмму 13).



Услуги образования – **602** или **1,4%** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом увеличение на **111,1%** (в 2023 году за 9 месяцев поступило **542** обращений). В основном это жалобы на некачественные курсы по обучению, низкую подготовку преподавателей, отказ в возврате денег за не пройденные или не полностью пройденные курсы (см. диаграмму 14).



Авиаперевозки – **103** или **0,2 %** от общего числа жалоб. По сравнению с прошлым годом наблюдается снижение на **24,8%** (в 2023 году поступило **137** обращений в этой сфере). В основном это жалобы на отечественные авиакомпании, но имеются жалобы и на иностранные авиакомпании. Это жалобы на невозвратные авиабилеты, задержки рейсов, овербукинг, утерю багажа (см. диаграмму 15).



Другое – **3 054** или **7,1%** от общего числа жалоб.

Подраздел 2. Результаты анализа обращений потребителей в иные государственные органы

В отраслевых госорганах также наблюдается рост жалоб. За 9 месяцев 2024 года иными государственными органами рассмотрено **121 913** обращений потребителей, что на **140,0 %** больше в сравнении с аналогичным периодом 2023 года (**90 039** обращений).

К сведению, за 9 месяцев 2021 года в иные государственные органы поступило порядка **45 тыс.** обращений, за 9 месяцев 2022 года – **47 тыс.** (см. диаграмму 16).



Наибольшее количество жалоб поступило от потребителей в сфере финансовых услуг – **67 706** (жалобы на банки и микро-кредитные организации по изменению условий займа, отказ в отсрочке погашения, неправильное определение задолженности по займу).

Также потребители жаловались на качество оказываемых услуг:

- **ЖКХ:** повышение тарифа на коммунальные услуги, скачки в напряжении, жалобы на частые аварийные отключения электроэнергии, Некачественное газоснабжение-низкое давление газа;

- **транспортные услуги:** касательно возврата железнодорожных билетов; по вопросам переноса, отмены и задержки рейсов, не предоставление соответствующих услуг во время задержки рейсов, по возврату денежных средств по авиабилетам, по невозвратным тарифам, по штрафам, налагаемым при возврате билетов, по утере, повреждению багажа, уплате неустойки за задержку доставки багажа, отказ в регистрации на рейс, замена бортов воздушных судов, корректировке данных в билетах и т.д.

- **электронная торговля:** разница в цене товаров в магазинах с онлайн и офлайн торговли, отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие предлагаемого товара описанию на сайтах и маркетплейсах, отказ маркетплейсов в возврате товаров и денежных средств.

Подраздел 3. Результаты анализа обращений потребителей в общественные объединения по защите прав потребителей

На основании пункта 2 статьи 41 Закона Республики «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о количестве и содержаниях жалоб потребителей, мероприятиях, проведенных в уставных целях.



За 9 месяцев 2024 года общественными объединениями потребителей было рассмотрено **64 106** обращения (по итогам 9 мес. 2023 года рассмотрено **32 789** обращений). (см. диаграмму 17).

В результате от общего числа обращений:

- Оказана ими правовая помощь по **55 124** обращениям или **86 %** (см. диаграмму 18);
- Рассмотрены судами иски общественных объединений потребителей по **54** обращениям;
- Разрешены ими самостоятельно в досудебном порядке **8 928** обращений или **13,9%**.



Помимо дачи разъяснений и консультаций потребителям общественными объединениями были организованы круглые столы, акции, семинары, брифинги, выступления на местных теле- и радиоканалах, публикации в социальных сетях.

С каждым годом общественные объединения потребителей активнее вовлекаются в защиту прав потребителей.

ВЫВОД:

Указанная статистика не полностью отражает фактического состояния дел в сфере защиты прав потребителей, так как не все потребители обращаются за защитой нарушенных прав.

В этой связи ежегодно проводится независимое социологическое исследование для определения эффективности системы защиты прав потребителей в глазах населения и определения волнующих его проблемных вопросов.

Подраздел 4. Результаты социологического опроса за 2023 год

Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан ежегодно отслеживает потребительское настроения в стране.

Задачами исследования являются:

- определение уровня эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП и удовлетворённости населения теми или иными видами товаров, работ и услуг;
- определение уровня правовой грамотности населения и степени информированности граждан о правилах и моделях поведения в случаях различных нарушений
- выяснение удовлетворенности результатами обращения граждан в органы и организации, призванные защищать их права;
- определение степени активности и прогноз реального поведения потребителей в случаях ущемления их прав со стороны поставщиков товаров и услуг;
- изучение проблем, связанных с исполнением законодательства по защите прав потребителей.

Для основного количественного исследования используется формализованный анкетный опрос. Опрос проводится в режиме on-line на сайте soc-opros.kz. Разработаны специальные анкеты, предварительно согласованные и утвержденные Министерством. В анкеты включены вопросы, соответствующие целям и задачам проводимого исследования.

В настоящем докладе представлены данные социологического исследования 2023 года, основанные на итогах опроса 10 тысяч респондентов Казахстана.

Результаты исследований за 2023 год опубликованы на официальном сайте Комитета.

Об уровне недовольства в разрезе регионов и сфер свидетельствуют следующие показатели опроса респондентов (см. диаграмму 19).

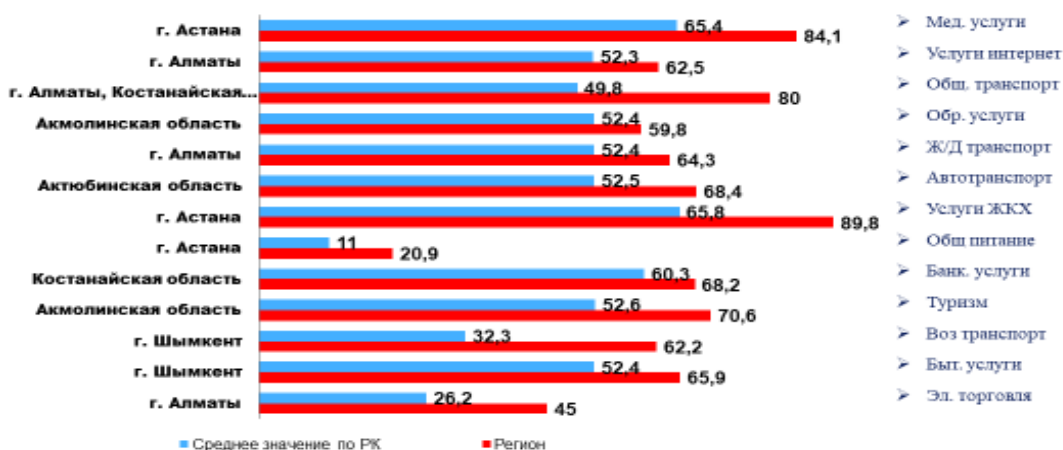


Диаграмма 19. Уровень неудовлетворённости потребителей по услугам (в %)

Уровень недовольства потребителей по сферам услуг привязан к регионам, где ими больше недовольны:

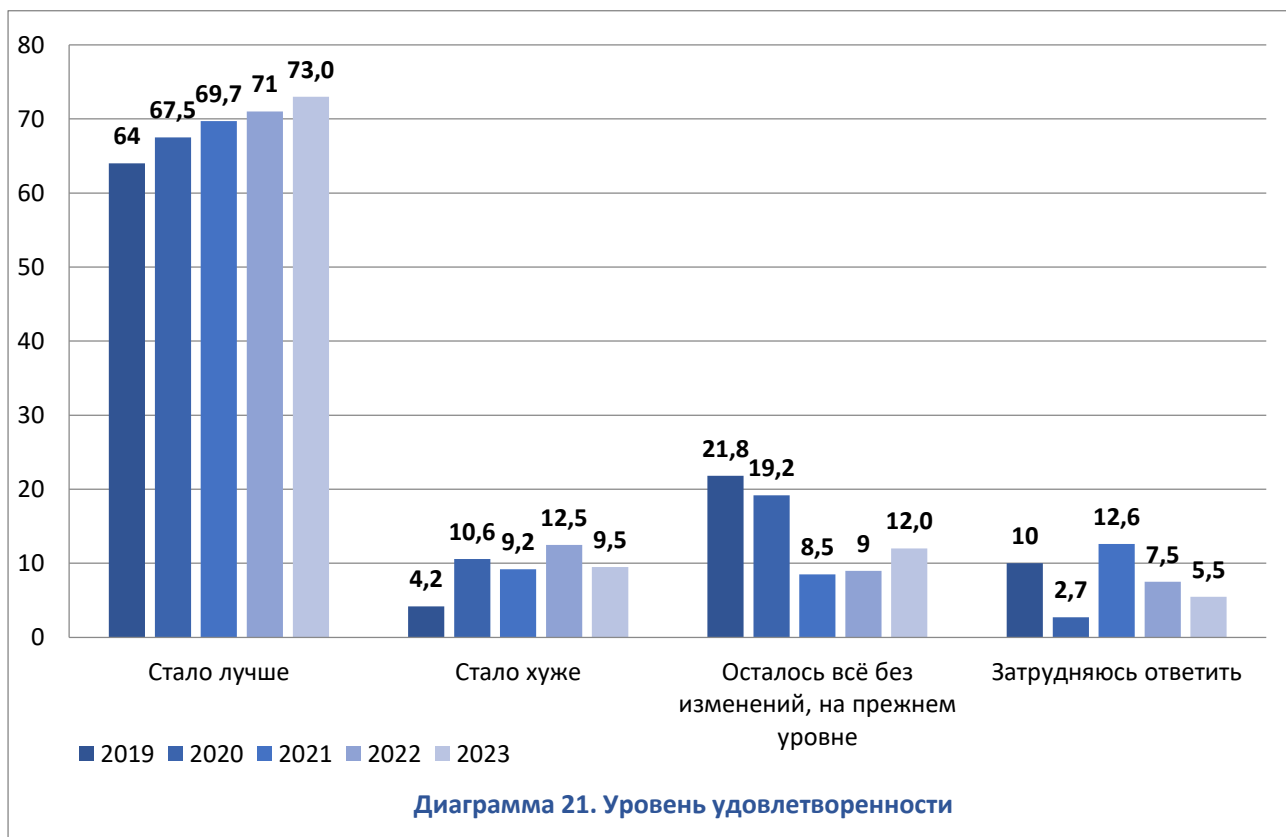
- необоснованные изменения тарифов сотовой связи (среднее значение – **78,4%**) (*г.Астана- 99,8%, г.Алматы – 94,8%*);
- некачественные услуги абонентской связи и проблемы доступа в интернет (среднее значение – **89,5%**) (*г.Астана – 99,8%, область Ұлытау – 97,6%*);
- навязывание дополнительных финансовых продуктов или услуг при получении кредита (среднее значение – **85,3%**) (*СКО- 93,8% и г.Шымкент – 91,8%*);
- нарушение интервала движения общественного транспорта (среднее значение – **78,4%**) (*Костанайская область – 100%, Атырауская область – 91,8%*);
- некачественное оказание туристических услуг (среднее значение – **52,6%**) (*Актюбинская область – 70,6%, Акмолинская область - 68,2%*).

Динамика оценки изменения ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей с 2019–2023 г.г., % (см. диаграмму 20).



Диаграмма 20. «Злободневные» сферы, где происходят нарушения прав потребителей (в %)

В динамике за последние 5 лет (2019-2023 г.г.) ситуация в сфере защиты прав потребителей улучшилась, о чем говорит рост уровня удовлетворенности респондентов. (см. диаграмму 21).



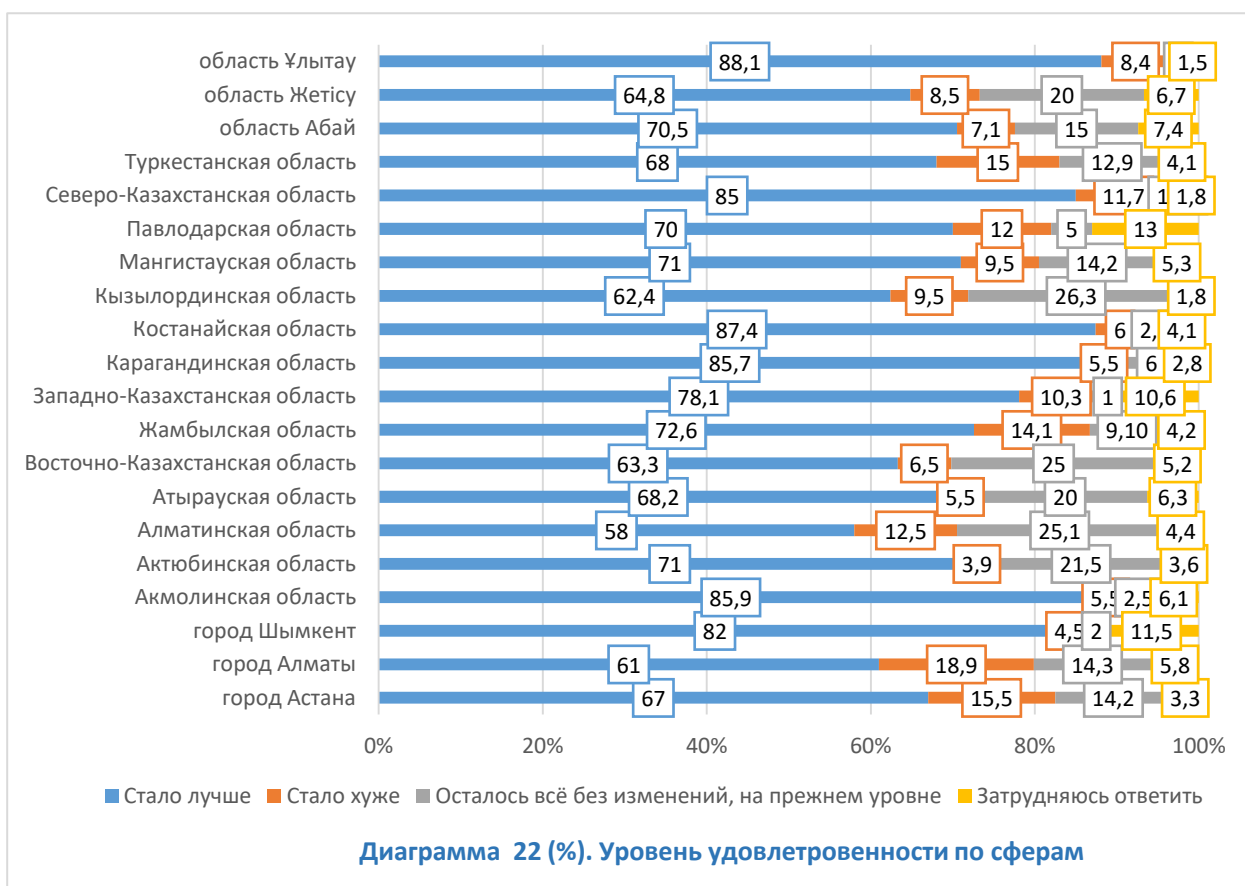
В разрезе регионов (см. диаграмму 22)

Жители области Ылытау – **88,1%**, Костанайской области – **87,4%**, Акмолинской области **85,9 %**, Карагандинской области – **85,7%** и Северо-Казахстанской области – **85%** отметили положительную динамику изменений ситуации с государственным регулированием в сфере защиты прав потребителей.

Те, кто отмечают отрицательную динамику в изменениях ситуации государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей за текущий год, больше всего проживают в городах Алматы – **18,9%** и Астана – **15,5%**, Жамбылской области – **14,1%** и в Алматинской области – **12,5%**.

Не заметили изменений и считают, что все осталось на прежнем уровне с ситуацией государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей, это респонденты, проживающие в Кызылординской области – **26,3%**, Восточно-Казахстанской области – **25%** и Алматинской области – **25,1%**.

Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди респондентов, проживающих в Павлодарской области – **13,0%**, городе Шымкент – **11,5%** и Западно-Казахстанской области – **10,6%**.



Ответ на вопрос «Знаете ли Вы, что в Казахстане существует Закон «О защите прав потребителей»?» (см. диаграмму 23)

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов осведомлены о существовании законодательного акта, регламентирующего защиту прав потребителей в Республике Казахстан – **70,1%**.

Лишь **29,9%** жителей опрошенных жителей областей не знают о существовании законодательного акта в данной сфере.

В разрезе регионов наиболее осведомлены о существовании законодательного акта в сфере прав потребителей, наиболее осведомлены в данном вопросе жители Жамбылской области, области Жетісу и Ұлытау (87,6%, 81,4% и 83,3%), наименее осведомлены жители – Павлодарской и Мангистауской областей (42,3% и 45,7%).



Общее распределение мнений показало, что большая часть (**74,6%**) респондентов интересуется своими правами потребителя, **10,4%** респондентов не интересны свои права, как потребителя и **15,0%** респондентов «никогда не думали об этом» (см. диаграмму 24).



В региональном разрезе большинство респондентов с Костанайской области – **88,0%**, Акмолинской области – **86,0%**, города Алматы, Карагандинской и Северо-Казахстанской области – **85,0%**, ответили, что интересуются своими правами потребителя. Жителям области Жетісу – **21,0%**, Кызылординской и Туркестанской областей – **20,0%** не интересны свои права как потребителя. Большинство проживающих в Алматинской области – **24,0%**, Восточно-Казахстанской области – **25,0%** респондентов «никогда не думали об этом».

Выбор вариантов решения вопроса в сфере защиты прав потребителей.

В случае нарушения Ваших потребительских прав какой из вариантов для Вас наиболее приемлем?

Общее распределение мнений показывает, что почти половина респондентов – **49,0%**, выбрали ответ «обратиться в суд», «обратиться к юристу, адвокату» – **39,0%**, обратится в «Комитет по защите прав потребителей» – **30,0%**, обратиться в неправительственные организации защиты прав потребителей – **29,0%**. Респондентов, которые выбрали ответ «не предпринимать ничего» – **0%**.



На вопрос случае нарушения Ваших потребительских прав какой из вариантов для Вас наиболее приемлем, как будут решать респонденты в разрезе регионов ответили:

«обратится к юристу, адвокату» наиболее часто отмечалось респондентами из города Астана – **44,0%**, города Алматы – **44,2%**, города Шымкент – **37,6%**.

«обратится в «Комитет по защите прав потребителей»» жители Западно-Казахстанской области – **35,6%**, Атырауской области – **34,7%**, города Шымкент – **34,9%**:

«самостоятельно представлять свои интересы в инстанциях» респонденты Алматинской области – **15,3%**, Жамбылской области – **15,0%**:

«постараться договориться и найти компромисс» жители Алматинской области – **19,3%**, Мангистауской области – **17,4%**:

«обратиться в неправительственные организации защиты прав потребителей» респонденты Туркестанской области – **35,3 %**, области Абай – **34,0%**:

«обратиться в суд» – жители Кызылординской области – **67,5%**.

Рекомендации:

По итогам исследований сформированы следующие рекомендации:

- внести изменения и дополнения в действующее законодательство о ЗПП (в частности, ужесточить требования к электронной торговле);
- активизировать работу общественных организаций в сфере ЗПП, в т.ч. путем активизации и масштабирования проводимого ими контроля, проведения регулярного общественного мониторинга качества продукции и услуг (по типу телепередачи «Контрольная закупка»);
- шире освещать работу КЗПП и его тер. подразделений, формируя положительную репутацию и имидж;
- открыть колл-центр по вопросам ЗПП;
- совершенствовать платформу «e-tutynushy.kz»;
- поддерживать местных товаропроизводителей, ужесточая требования к импортным пищевым продуктам и промышленным товарам.
- шире использовать положительный зарубежный опыт защиты прав потребителей.

РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИТЕТА И ЕГО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ДЕПАРТАМЕНТОВ

Подраздел 1. Государственный контроль в сфере защиты прав потребителей



Территориальными департаментами торговли и защиты прав потребителей за 9 месяцев 2024 года проведено **876** внеплановых проверок и **186** фактов профилактического контроля, по сравнению с аналогичным периодом рост числа проверок составил **150,5%** за счет уменьшения более мягкого профилактического контроля (за 9 месяцев 2023 года проведено было **403** внеплановых проверок и **100** профилактического контроля), что говорит об усилении

формы государственного контроля со стороны уполномоченного органа по ЗПП (см. диаграмму 26).



По итогам проверок было привлечено к административной ответственности в виде штрафа **75** субъектов бизнеса. Темп роста по сравнению с прошлым годом составляет **188%** (в 2023 году было **40** штрафов) (см. диаграмму 27).



Сумма наложенных штрафов в текущем году составила **4 511** тыс. тенге. По сравнению с прошлым годом рост составил **107%** (в 2023 году общая сумма штрафов – **4 217** тыс.тг.) (см. диаграмму 28)



Привлечено к административной ответственности в виде предупреждения **1012** субъектов бизнеса (в 2023 году - **182** предупреждений, темп роста **556%**). Санкция в виде предупреждения предусмотрена при первичном случае совершения административного правонарушения в области ЗПП. При повторности предусмотрен штраф. (см. диаграмму 29).

Ввиду того, что действующие нормы и правоприменительная практика не обеспечивают в должной мере принцип справедливости и неотвратимости наказания за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также в связи с существенным увеличением предупреждений к недобросовестным предпринимателям, возникла необходимость внесения изменений в Кодекс РК «Об административных правонарушениях».

В рамках рассматриваемого в Мажилисе Парламента РК законопроекта о внесении изменений в Кодекс РК об административных правонарушениях прорабатываются поправки в часть 5 ст. 190 КоАП РК в части изменения санкции с «предупреждения» на «штраф». Для этих целей проведено и получено заключение анализа регуляторного воздействия.

Также прорабатываются поправки в КоАП РК по наделению (передаче) уполномоченного органа функциями по рассмотрению дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 157, 190 (части первой).

В настоящее время часть первая статьи 190 КоАП РК находится в подведомственности органов внутренних дел. Специфика деятельности ОВД и статистика последних лет показывает, что органы внутренних дел неохотно рассматривают несвойственную им статью КоАП РК (особенно с учетом изменения 25 июня 2020 года заголовка этой статьи с «Обман потребителей» на «Нарушение законодательства РК о защите прав потребителей», ввиду чего существенно изменился объект правонарушения).

Аналогичная ситуация касается и статьи 157 КоАП РК (заведомо ложная реклама). Следует отметить, что за последние годы уполномоченным органом в сфере государственных доходов по этой статье КоАП РК вообще не возбуждались дела об административных правонарушениях. Поэтому поднят вопрос о передаче этой статьи от органов государственных доходов уполномоченному органу в сфере ЗПП.

В настоящее время законопроект о внесении изменений в КоАП РК ожидает второго чтения в Мажилисе Парламента РК.

Для обеспечения всесторонней и эффективной защиты прав потребителей в текущем году были внесены изменения в совместный приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 29 сентября 2020 года № 212-НҚ и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 сентября 2020 года № 71 «Об утверждении проверочного листа за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей».

Данными изменениями усилены контрольные функций по вопросам защиты прав потребителей, расширена возможность территориальных департаментов уполномоченного органа в сфере ЗПП реагировать на большее число фактов неисполнения субъектами предпринимательства обязанностей и требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей».

Внесенные изменения приведены в соответствие с Законом «О защите прав потребителей», где, в частности, расширены основания для осуществления внеплановых проверок по таким случаям, как обеспечение обмена/возврата товара, продажа товара по образцу, устранение недостатков работ и услуг, включение в договор условий, нарушающих права потребителей и другие.

Подраздел 2. Резонансные дела

Работа уполномоченного органа по защите прав потребителей вызвала широкий общественный отклик. Анализ правоприменительной практики показал, что гражданское законодательство нуждается в серьезных изменениях для более эффективной защиты потребителей.

В целях информирования и повышения правовой грамотности населения, стимулирования территориальных департаментов к высоким положительным результатам и имиджевой составляющей Министерством ведется учет деятельности территориальных Департаментов по резонансным делам на основе 3 утвержденных критериев:

- сумма возвращенных средств более **5** млн. тенге (*защищены права **50** потребителей (возврат, обмен, замена) на общую сумму **755,9** млн. тенге*);
- количество защищенных потребителей по одному и тому же вопросу – от **5** и более (*защищены права **172** потребителей на сумму **139** млн. тенге*);
- обращение в суд по вопросам защиты прав группы потребителей в количестве более 10 лиц (***69** потребителям судом возмещена сумма **4,4** млн. тг.*);

За 9 месяцев 2024 года зафиксировано **81** резонансных дел, где защищены права **291** потребителя на сумму **899,3** млн. тенге.



По результатам проведенных мероприятий потребителям возвращены денежные средства на сумму **1 364,9** млн. тг.

В аналогичном периоде прошлого года потребителям возвращено **803,4** млн. тг. По сравнению с прошлым годом наблюдается увеличение возврата денег потребителей на **169,8%** (см. диаграмму 30).

ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА ДОЛЬЩИКОВ НА 228,5 МЛН. ТЕНГЕ



В городе Шымкенте дольщик-потребитель приобрел трехкомнатную квартиру в жилом комплексе «Сункар» за **41 млн. тенге**. Однако, со стороны застройщика-подрядчика отделочные работы были завершены не полностью к моменту сдачи квартиры дольщику. В связи с этим, потребитель был вынужден расторгнуть договор и попросил компанию осуществить возврат уплаченных денежных средств, от чего продавец отказывался по различным причинам.

Законом РК «О долевом участии в жилищном строительстве РК» дольщик вправе досрочно расторгнуть договор о долевом участии в жилищном строительстве и потребовать сумму в течение 30 календарных дней с момента заключения договора.

В результате потребитель обратился в территориальный Департамент торговли и защиты прав потребителей по городу Шымкент. В своем обращении заявитель просил осуществить проверку в отношении застройщика и оказать содействие в возврате суммы.

По результатам принятых совместных мер Департамента и общественных защитников потребителей конфликтная ситуация была разрешена в пользу потребителя.

Аналогичная ситуация житель Астаны стал обладателем квартиры в новом столичном жилом комплексе. Однако, в квартире было очень холодно, а ремонт был некачественным. В связи с нарушением обязательств со стороны застройщика потребитель потребовал возврата денежных средств. Застройщик отказал в возврате.

Потребителю территориальным Департаментом по г. Астана была оказана консультация и правовая помощь в составлении претензии застройщику. В результате принятых мер Департамента потребителю были возвращены денежные средства в размере **33 млн. тенге**.

Такие случаи имели место не только в городах Шымкент и Астана, но и в Акмолинской, Туркестанской и Западно-Казахстанской областях, а также в г. Алматы, что свидетельствует о распространенности такой проблемы по всей стране. В 2024 году при содействии территориальных департаментов по ЗПП и общественных защитников потребителей 26 потребителям-дольщикам были возвращены средства на общую сумму более **228,5 млн тенге**.

ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА АВТОМОБИЛИСТОВ НА 505,1 МЛН. ТЕНГЕ



С учетом увеличения спроса населения на автотранспортные средства и роста соответствующего рынка участились случаи продажи автосалонами автомобилей ненадлежащего качества. Как правило, потребители остаются недовольны качеством такого транспорта.

К примеру, один из потребителей обратился с заявлением на автосалон после приобретения автомобиля марки Jaguar, выявив дефект — проблемы с высоковольтной батареей, что потребовало неоднократного посещения сервисного центра автосалона. Потребитель обратился с требованием расторгнуть договор и вернуть уплаченные средства. Департамент торговли и защиты прав потребителей по г. Алматы провел внеплановую проверку. В результате проверки потребителю были возвращены денежные средства в размере **48 млн тенге**.

В 2024 году при содействии территориальных департаментов по ЗПП и общественных защитников потребителей 36 потребителям транспортных средств были возвращены средства на общую сумму более **505 млн тенге**. Подобные случаи зафиксированы в большинстве регионов Казахстана, включая Акмолинскую, Алматинскую, Актюбинскую, Туркестанскую, Мангистаускую, Костанайскую, Кызылординскую, Восточно-Казахстанскую, Западно-Казахстанскую, Павлодарскую и Ұлытаускую области, а также в городах Астана, Алматы и Шымкенте.

Жалобы на туристские услуги

В этом направлении эффективную работу показал Департамент торговли и защиты прав потребителей по Актюбинской области. По заявлениям потребителей на туристские компании по отказу в возврате денежных средств за не оказанные туристские услуги Департамент участвовал на стороне потребителей в судах. В результате, по решениям судов 34 потребителям произведен возврат денежных средств в размере **60,4 млн. тенге**.

Подраздел 3. Реализация проекта «Сапалы өнім»



В целях реализации пункта 7 Общенационального плана мероприятий по реализации Послания Главы государства народу Казахстана от 1 сентября 2023 года «Экономический курс Справедливого Казахстана» принимаются меры в торговой политике, направленные на защиту внутреннего рынка и отечественных производителей.

В конце прошлого года по инициативе общественных объединений потребителей Министерством введен в действие социальный проект «Сапалы өнім», направленный на защиту потребителей от продукции, не отвечающей требованиям безопасности.

По итогам 9 месяцев 2024 года в рамках реализации проекта «Сапалы Өнім» посредством общественного контроля общественных объединений потребителей проведена следующая работа.

В целях активного вовлечения общественных объединений в процессы защиты прав потребителей на защиту от некачественной и небезопасной продукции и информированию населения об этих фактах в рамках государственного социального заказа этого года заключены договора о государственных закупках с ОО «Мангистауским областным обществом по ЗПП». При этом ГСЗ охватил все 20 регионов страны. То есть, с июня месяца этого года реализация проекта «Сапалы Өнім» осуществлялась в рамках реализации указанного ГСЗ.

Для проведения испытаний продукция направлялась в филиалы РГП на ПХВ «Национальный центр экспертизы» Комитета санитарно-эпидемиологического контроля Министерства Здравоохранения РК, в филиалы АО «Национальный центр экспертизы и сертификации», а также в РГП «Центр санитарно-эпидемиологической экспертизы МЦ УДП РК».

По итогам 9 месяцев т.г. во всех регионах было закуплено 1423 вида продукции. Из общего количества закупленной продукции по 978 видам или 69% выявлены нарушения, в том числе, в части маркировки 814 нарушений или 83%, в части нарушений санитарно-эпидемиологических требований 164 или 17% (несоответствие по составу, реализация товара с истекшим сроком годности, отсутствие документов об оценке соответствия).



Цель проекта - защита потребителей от некачественной и небезопасной продукции и отечественных товаропроизводителей от недобросовестной конкуренции, посредством реализации инструмента общественного контроля общественными организациями ЗПП.

Итоги 9 месяцев 2024 года

Предлагается:
активизировать работу
органов КСЭК по отбору и
выявлению некачественной
и небезопасной продукции

Отобрано 1423 продукции



Из общего количества
978 нарушений



По выявленным нарушениям 224 субъектов предпринимательства привлечены к административной ответственности (по статье 203 КоАП (продажа без документов) Комитетом технического регулирования и метрологии МТИ РК), статье 425 КоАП (нарушения в области санитарно-эпидемиологических норм) Комитетом санитарно-эпидемиологического контроля МЗ РК).

По 43 видам продукции отменены и приостановлены декларации соответствия (в Акмолинской, Актюбинской, Павлодарской, Туркестанской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской области, областях Жетісу и Ұлытау).

Из общего количества:

- при содействии отечественных производителей произведен отбор 888 видов продукции, из которых по 604 видам или в 68% из отобранного выявлены нарушения, в том числе по маркировке по 500 видам или 83% из выявленного, а по нарушениям санитарно-эпидемиологических норм по 104 видам или 17% из выявленного.

- в рамках реализации ГСЗ отобрано 535 видов продукции, из которых по 374 видам или 70% из отобранного выявлены нарушения, в том числе по 314 видам нарушения по маркировке или 84% из выявленного, а по 60 видам нарушения санитарно-эпидемиологических норм и тех регламентов или 16% из выявленного.

По всем выявленным нарушениям предпринимаются меры привлечения к ответственности.

К примеру, в городе Астана на рынке «Шапағат» РОО «Национальная палата потребителей» были отобраны 2 вида продукции (подсолнечное масло «Алтын Казан» и «Солнышко под Солнышком» производства Республика Татарстан) и представлены на экспертизу в РГП «Центр санитарно-эпидемиологической экспертизы» Медицинского Центра Управления делами Президента Республики Казахстан. Согласно протоколам исследований от 25

апреля 2024 года, образцов пищевой продукции выявлены нарушения санитарных норм по 2 видам продукции (*выявлены токсичные элементы, превышающие норму - железо и медь*).

В Костанайской области в рамках государственного социального заказа ОО «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей» были сданы на экспертизу товары, где обнаружены несоответствия по составу продукции.

17 сентября текущего года закуплено масло сливочное «Брест–Литовск», производства ОАО Савушкин продукт, Республика Беларусь. Согласно протоколу испытаний от 30 сентября в масле обнаружены колиформы (бактерии группы кишечной палочки).

В Жамбылской области в продукции печенье «Умка» было выявлено превышение показателя общее микробное число – количество мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов.

В продукции - молоко «Белая река» превышение концентрации белка и показателя СОМО (*сухой обезжиренный молочный остаток: составные части молока, за исключением жира и воды*).

В области Ылытау были закуплены и сданы на экспертизу продукции - сыр с ванильным вкусом и сыр с кондитерским кремом «сгущенка», производитель ОАО «Преображенский», Россия, в составе которых были обнаружены дрожжевые микроорганизмы выше нормы. В продукции сыр с кондитерским кремом «сгущенка», производитель ОАО «Преображенский», Россия, было обнаружено несоответствие по массовой доле жира.

В Карагандинской области объединением юридических лиц и индивидуальных предпринимателей «Казахстанская ассоциация предпринимателей и сервисных услуг» была закуплена продукция - масло сладко-сливочное «Крестьянское», Умалат 75% и сдана в РГП «Центр санитарно–эпидемиологической экспертизы» Медицинского центра Управления Делами Президента РК». По результатам лабораторных исследований продукция не соответствует по жирно-кислотному составу, мононенасыщенным жирным кислотам и полиненасыщенным жирным кислотам, соотношении метиловых эфиров жирных кислот молочного жира.

ОО «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей» осуществило закуп продукции - творог «Удачный выбор» 6%. По результатам лабораторных исследований было выявлено нарушение в части состава продукции.

РАЗДЕЛ 4. О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВОДИМОЙ РАБОТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫХ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ

Подраздел 1. Проект Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» в новой редакции и проекта Закона Республики Казахстана «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей»

Как отражено в предыдущем докладе Правительству Республики Казахстан за 2023 год (далее – предыдущий Доклад) проект Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» в новой редакции и проекта Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – основной и сопутствующий законопроекты) находится на рассмотрении Мажилиса Парламента Республики Казахстан (далее – Мажилис). Основные аспекты и новшества Законопроектов были изложены в предыдущем докладе.

4 сентября текущего года на первом чтении законопроекты были поддержаны депутатами Мажилиса. За отчетный период концептуальные поправки депутатами Мажилиса предложены касательно защиты прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров.

В Казахстане в настоящее время товары и услуги реализуются через интернет-магазины (*Technodom.kz, Sulpak.kz и другие*), электронные торговые площадки (*маркетплейсы: Kaspi.kz, Wildberries, Ozon, и др.*), сервисы онлайн-объявлении (*классифайд: OLX, Крыша.kz, Колесо.kz и другие*), а также через социальные сети (*Instagram и другие*).



На рынке электронной торговли РК действуют как отечественные, так и иностранные компании.

По итогам 9 мес. т.г. из 42 тыс. общего числа обращений потребителей, порядка 9,5 тыс. (или 23%) поступили по электронной торговле (в 2023 году – 6,4 тыс. обращений, рост на 147%). Потребители жаловались: на отсутствие информации о товаре и продавце; несоответствие предлагаемого товара описанию; отказ интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств.



В этой связи выявлены следующие ключевые направления в нормотворчестве, которые подлежат к рассмотрению и обсуждению с общественностью:

1) ГК не предусматривает четких норм, учитывающих специфику электронной торговли, в таких аспектах, как заключение и исполнение договоров, условия сделки и т.д. ГК ограничивается общими нормами, позволяющими сторонам электронной формы договора формировать его на свое усмотрение. Важно отметить, что в случае публичной оферты в электронной торговле у потребителей отсутствует возможность обсуждения или изменения условий публичной оферты, что создает неравные условия потребительской стороне договора. Как правило, бизнес в электронной торговле учитывает свои интересы, не уделяя должного внимания обеспечению защиты прав потребителей. Имеются проблемы во взаимодействии продавца и маркетплейса;

2) статьей 29-1 Закона о регулировании торговой деятельности регламентированы требования к инфраструктуре электронной торговой площадки:

- внутренние требования к участникам электронной торговли;
- безналичные платежи;
- организация доставки;

- взаиморасчет, в том числе при возврате товара;
- возможность заключать договора.

Следует отметить, что указанные требования не достигают тех минимальных требований, которые используются в лучших мировых практиках, начиная с наличия службы поддержки клиентам и требования к такой службе, заканчивая вопросами обеспечения безопасности приобретаемых товаров и ответственности операторов электронной торговой площадки за неисполнение этих требований;

3) социальные сети и интернет-платформы по размещению объявлений, а также их пользователи, злоупотребляют или употребляют правами на защиту персональных данных и тем самым создают благоприятную среду для обмана доверчивых потребителей;

4) законодательством не определен уполномоченный орган по защите потребителей от заведомо ложной рекламы, в том числе онлайн-рекламы. Отсутствуют четкие меры и материальные нормы, определяющие правила этой защиты;

ПРОБЛЕМЫ :

1) ГК не предусматривает четких норм, учитывающих специфику эл. торговли. В случае публичной оферты в эл. торговле, у потребителей отсутствует возможность обсуждения или изменения условий этой оферты, что создает не равные условия стороне договора;

2) в статье 29-1 Закона «О регулировании торговой деятельности» отсутствуют требования:

- к службе поддержки клиентов,
- по обеспечению безопасности приобретаемых товаров,
- ответственность операторов эл. торговой площадки за нарушения этих требований;

3) социальные сети и интернет-платформы по размещению объявлений, а также их пользователи злоупотребляют правами на защиту персональных данных, тем самым создают благоприятную среду для обмана доверчивых потребителей;

4) законодательством не определен уполномоченный орган по ЗАЩИТЕ ОТ ЗАВЕДОМО ЛОЖНОЙ РЕКЛАМЫ, в том числе онлайн-рекламы отсутствуют четкие меры и материальные нормы, определяющие правила этой защиты;



5) отсутствует четкая регламентация действий маркетплейсов, в том числе по не допуску лиц, не соблюдающих требования по защите прав потребителей;

6) понятие «электронная коммерция» фактически включена в понятие электронной торговли, что приводит к размыванию норм. В целом электронная коммерция является большой сферой, включающей в себя множество видов деятельности в различных областях, в том числе электронную торговлю;

7) не определены характерные признаки, отличающие понятия «интернет-магазин», «электронная торговая площадка», «информационно-рекламная торговая площадка», что влечет отсутствие четкого определения их прав и обязанностей. Важно обратить внимание, что «информационно-рекламная торговая площадка» является интернет-платформой по размещению объявлений. Не больше, однако такие слова в этом понятии, как «торговая» и «организация торговли», размывают ее с понятием «электронная торговая площадка».

Поправки депутатов также содержат такие аспекты для цифровых платформ, как ведение учета о пользователях, участвующих в операциях на платформе, необходимость предоставления учетной информации по запросу уполномоченного органа для фильтрации таких платформ от мошенников (антифрод).

В случае, если товар в соответствии с законодательством Республики Казахстан о техническом регулировании подлежит обязательной оценке соответствия, цифровая платформа в силу своей функциональности должна обеспечивать наличие информации о номере и наименовании документа об оценке соответствия товара, приложенной его копии и возможность проверки потребителем такой информации посредством электронной базы данных выданных документов об оценке соответствия либо единых реестров выданных или принятых документов об оценке соответствия Евразийского Экономического союза.

ПРОБЛЕМЫ :

- 5) отсутствует четкая регламентация действий маркетплейсов, в том числе не допускать лиц, не отвечающие требованиям защиты прав потребителей;
- 6) понятия «**электронная коммерция**» фактически, включается в понятие электронной торговли, что приводит к размыванию норм. В целом электронная коммерция является большой сферой включающая в себя множество деятельности в различных областях, в том числе область электронной торговли;
- 7) не определены характерные признаки, отличающие понятия:
 - «интернет-магазин»;
 - «электронная торговая площадка»;
 - «информационно-рекламная торговая площадка», что влечет отсутствие четкого определения их прав и обязанностей.



Цифровая платформа может не допускать продавца (изготовителя, исполнителя) к реализации товара (работы, услуги) на свою электронную торговую площадку до тех пор, пока вышеуказанная информация, не будет заполнена продавцом (изготовителем, исполнителем) в полном объеме.

Вышеизложенное обсуждается членами рабочей группы в Мажилисе Парламента Республики Казахстан.

Подраздел 2. Разработка и внедрение национальных стандартов для улучшения качества жизни населения Казахстана

В целях улучшения качества жизни населения, Министерством и госорганами проводятся работы по разработке национальных стандартов.

Так, в 2023 году разработаны:

6 национальных стандартов на услуги ЖКХ;

2 национальных стандарта на финансовые услуги, в том числе лицам с инвалидностью;

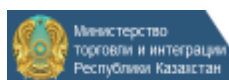
2 национальных стандарта на туристские услуги;

2 национальных стандарта на услуги образования;

2 национальных стандарта на услуги транспорта.

В 2024 году разрабатываются 7 национальных стандартов на туристские услуги для населения и лиц с особыми потребностями, услуг автовокзалов и такси, а также услуг доставки товаров потребителям и электронной торговле.

Данные стандарты не только повышают прозрачность и качество услуг, но и способствуют более строгому контролю за соблюдением прав потребителей.



Совершенствование стандартов в сферах услуг

Национальные стандарты 2023 года		Разрабатываемые проекты национальных стандартов	
2023 год	Услуги ЖКХ - 6 национальных стандартов		Услуги транспорта • СТ РК «Услуги автовокзалов, автостанций и пунктов обслуживания пассажиров» (взамен СТ РК 2271-2020) • СТ РК «Услуги автотранспортных по пассажирским перевозкам такси» (размен СТ РК 2272-2020) • СТ РК «Услуги автотранспортных по легковым и наемным»
	Финансовые услуги - 2 национальных стандарта, в том числе лицам с инвалидностью		Туристские услуги • СТ РК «Туристские услуги для населения и лиц с особыми потребностями маломобильных групп. Общие требования» (впервые)
	Туристские услуги - 2 национальных стандарта		Розничная торговля • СТ РК «Услуги торговли. Общие требования» (взамен СТ РК 1756-2020)
	Услуги образования - 2 национальных стандарта		Электронная торговля • СТ РК «Торговля. Услуги доставки товаров розничным покупателям. Общие требования»
	Услуги транспорта - 2 национальных стандарта		Общественное питание • СТ РК «Услуги общественного питания. Доставка продукции общественного питания по заказам потребителей. Общие требования»

Подраздел 3. Основные события

22 октября 2024 года проведено очередное заседание Межведомственного совета по защите прав потребителей (далее – Совет).

На повестке дня было обсуждение результатов социологического опроса по итогам 2023 года, показавшего, что 65% недовольных граждан из 10 тыс. респондентов недовольны медицинскими услугами, 52% опрошенных - услугами интернет провайдеров, столько же - услугами пассажирских перевозок. На заседании присутствовали представители министерств, курирующие эти отрасли, и общественного сектора.

На Совете были представлены доклады, освещающие актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей. Комитет по защите прав потребителей представил результаты исследований, выявивших наиболее острые проблемы в сфере транспортных и медицинских услуг, связи и интернет-торговли. Были озвучены законодательные инициативы, направленные на повышение качества товаров и услуг.

Представители Министерств отчитались о мерах, принимаемых для улучшения качества услуг в своих отраслях:

Министерство транспорта: фокусируется на повышении безопасности пассажирских перевозок.

Министерство здравоохранения: стремится улучшить доступность и качество медицинской помощи.

Министерство цифрового развития: работает над повышением качества интернет-услуг и защитой потребителей в онлайн-торговле.

Общественные объединения подняли ряд актуальных проблем и предложили конкретные меры:

- ОПП «Адилет» призвал усилить контроль за недобросовестными продавцами;

- Республиканская Ассоциация Потребителей предложила совершенствовать законодательство в сфере электронной коммерции;

- ОЮЛ по Атырауской области обратило внимание на проблемы в сфере медицинских и транспортных услуг и предложило усилить правовое просвещение населения.

Представленные доклады позволили комплексно оценить состояние сферы защиты прав потребителей и определить приоритетные направления государственной политики. Для дальнейшего совершенствования законодательства и повышения эффективности защиты прав потребителей необходимо:

- усилить контроль за качеством товаров и услуг в различных сферах;
- совершенствовать законодательство, особенно в сфере электронной коммерции;

- повышать правовую грамотность населения;
- усиливать взаимодействие государственных органов и общественных объединений.

По итогам заседания выработаны следующие рекомендации членам Совета:

1) подготовить и направить в установленном законодательством РК порядке и сроки настоящий ежегодный доклад Правительству Республики Казахстан о результатах проводимой работы по вопросам защиты прав потребителей;

2) совместно с министерствами транспорта, здравоохранения, цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан принять План по реализации мер, способствующих увеличению уровня удовлетворённости потребителей в соответствующих отраслях;

3) совместно с государственными органами принять План информационного просвещения потребителей об их правах и способах их защиты;

4) совместно с Комитетом санитарно-эпидемиологического контроля Министерства здравоохранения Республики Казахстан принять План по обеспечению безопасности и качества пищевой продукции на основе материалов, собранных Комитетом при реализации проекта «Сапалы өнім» и государственного социального заказа.

РАЗДЕЛ 5. ЗАДАЧИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА

1. Сопровождение новой редакции проекта Закона «О защите прав потребителей» и сопутствующего законопроекта в Мажилисе Парламента;
2. Проведение изучения общественного мнения по вопросам защиты прав потребителей;
3. Реализация к концу 2024 года планируемого уровня эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП до 73,5%;
4. Продолжение работы уполномоченного, государственных органов и заинтересованных лиц по просвещению и повышению правовой грамотности населения, в том числе бизнес-сообщества, по вопросам сферы защиты прав потребителей, усилив действующие способы и увеличив действующие средства в этом направлении;
5. Обеспечить принятие законодательных поправок, направленных на усиление государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей, в Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях».
6. Министерству здравоохранения Республики Казахстан во взаимодействии с Министерством торговли и интеграции Республики Казахстан усилить работу по обеспечению безопасности продукции.