

**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., 2024 жыл

МАЗМҰНЫ

I	БӨЛІМ. КІРІСПЕ	3
II	БӨЛІМ. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНЫҢ ЖАЙ-КҮЙІН БАҒАЛАУ	4
	1-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келіп түскен өтініштерді талдау	4
	2-кіші бөлім. Тұтынушылардың басқа мемлекеттік органдарға жасаған өтініштерінің талдау нәтижелері	10
	3-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктерге тұтынушылардың өтініштерін талдау нәтижелері	11
	4-кіші бөлім. 2023 жылғы әлеуметтік сауалнама нәтижелері	13
III	БӨЛІМ. КОМИТЕТ ҚЫЗМЕТІНІҢ ЖӘНЕ ОНЫҢ АУМАҚТЫҚ ДЕПАРТАМЕНТТЕРІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ	19
	1-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік бақылау	19
	2-кіші бөлім. Резонанстық істер	21
	3-кіші бөлім. «Сапалы өнім» жобасын іске асыру	24
IV	БӨЛІМ. ВЕДОМСТВОАРАЛЫҚ КЕҢЕСТЕ ТАЛҚЫЛАНҒАН ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ЖҮРГІЗІЛЕТІН ЖҰМЫСТЫҢ НӘТИЖЕЛЕРІ	27
	1-кіші бөлім. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы жаңа редакцияда және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы	27
	2-кіші бөлім. Қазақстан халқының өмір сүру сапасын жақсарту үшін ұлттық стандарттарды әзірлеу және енгізу	31
	3-кіші бөлім. Негізгі оқиғалар	32
V	БӨЛІМ. УӘКІЛЕТТІ ОРГАННЫҢ МІНДЕТТЕРІ	34

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.

Баяндама Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру нәтижелерін талдауға, орталық және жергілікті атқарушы органдарды, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін және уәкілетті органның жұмысы туралы толық және объективті ақпарат туралы тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілерін қамтамасыз етуге арналған.

Баяндамада тұтыну мәдениетінің динамикасын, халықтың құқықтық сауаттылық деңгейін көрсететін социологиялық зерттеулердің нәтижелері қамтылған. Алынған деректер нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру, салааралық үйлестіру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың басым бағыттарын айқындау жөнінде негізделген ұсыныстар әзірлеу үшін негіз болады.

2-БӨЛІМ. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНЫҢ ЖАЙ-КҮЙІН БАҒАЛАУ

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



Тұтынушылардың шағымдарын талдау нәтижелеріне сәйкес, 2024 жылдың 9 айында тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитеті мен аумақтық бөлімшелерге **42 907** өтініш келіп түсті, өсу қарқыны өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 130,4%-ға өсті (2023 жылы 9 айда **32 899** өтініш түсті (1-диаграмманы қараңыз).

Комитет пен аумақтық бөлімшелердің **42 907** өтінішінің жалпы санынан мынадай іс-шаралар қабылданды (2-диаграмманы қараңыз):



- 1) тұтынушылардың талаптары қанағаттандырылды – 19 396 немесе 45,2%;
- 2) тұтынушылардың құқықтары түсіндірілді – 14 322 немесе 33,4%;
- 3) құзыреті бойынша басқа мемлекеттік органдарға қайта жолданды органы – 7 085 немесе 16,5%;
- 4) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың өзге де мәселелері – 1 011 немесе 2,4%;
- 5) мемлекеттік бақылау жүргізілді – 876 немесе 2,0%;
- 6) профилактикалық бақылау жүргізілді – 186 немесе 0,4%;
- 7) талап қою жұмысы жүргізілді – 31 немесе 0,1%.

ҚОРЫТЫНДЫ:

2023 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 2024 жылдың 9 айында келіп түскен өтініштер санының өсуі кәсіпкерлердің тұтынушылардың құқықтарын бұзуының өскенін, олардың сапасыз қызметтер көрсетуі, сондай-ақ тұтынушылық мәдениеттің артуы туралы куәландырады.

Комитет пен оның аумақтық департаменттері күн сайын әлеуметтік желілер мен бұқаралық ақпарат құралдарында ақпараттық-ағарту жұмыстарын жүргізетінін атап өткен жөн. Алайда, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту жөніндегі уәкілетті, мемлекеттік органдар мен мүдделі тұлғалардың жұмысын жалғастыру және күшейту қажет.

Көрсетілген кезеңде өңірлер бөлінісінде тұтынушылардың өтініштерінің мынадай саны келіп түсті (3-диаграмманы қараңыз):

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1) Алматы – 7 073 (16,5%); | 11) Ақтөбе облысы – 965 (2,2%); |
| 2) Астана – 5 802 (13,5%); | 12) Алматы облысы – 772 (1,8%); |
| 3) Шымкент – 3 890 (9,1%); | 13) Жетісу облысы – 719 (1,7%); |
| 4) Қарағанды облысы – 2 046 (4,8%); | 14) Абай Облысы – 706 (1,6%); |
| 5) Түркістан облысы – 1 262 (2,9%); | 15) ШҚО – 671 (1,6%); |
| 6) Павлодар облысы – 1 133 (2,6%); | 16) Жамбыл облысы – 668 (1,6%); |
| 7) БҚО облысы – 1 095 (2,6%); | 17) Ақмола облысы – 445 (1,0%); |
| 8) Қостанай облысы – 1 050 (2,4%); | 18) Ұлытау облысы – 383 (0,9%); |
| 9) Атырау облысы – 1041 (2,4%); | 19) Солтүстік Қазақстан облысы – 368 (0,9%); |
| 10) Маңғыстау облысы – 969 (2,3%); | 20) Қызылорда облысы – 323 (0,8%); |



Тұтынушылардың құқықтары жиі бұзылатын экономика салаларын атап өткен жөн.

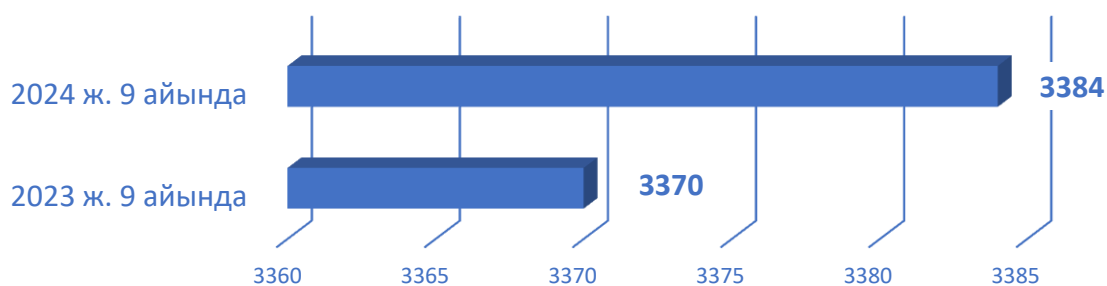
Бөлшек сауда – 17 837 немесе шағымдардың жалпы санының **41,6%**. Өткен жылмен салыстырғанда **147,7%** өсім (2023 жылы 9 айда осы салада **12 079** өтініш түскен). Бұл сапалы және сапасыз тауарларды айырбастаудан және қайтарудан, ақаулы немесе сапасыз тауарлар үшін ақшалай қаражатты қайтарудан және басқалардан бас тарту туралы шағымдар (4-диаграмманы қараңыз).



Электрондық сауда – 9 473 немесе шағымдардың жалпы санының **22,1%**. Өткен жылмен салыстырғанда **147,1%** өсім (2023 жылы 9 айда осы салада **6 438** өтініш түскен). Бұл тауар мен сатушы туралы ақпараттың жоқтығына, ұсынылатын тауардың сипаттамаға сәйкес келмеуіне, интернет-сайттардың тауар мен ақшаны қайтарудан бас тартуына, сондай-ақ алаяқтық фактілерінің көбеюіне шағымдар (5-диаграмманы қараңыз).



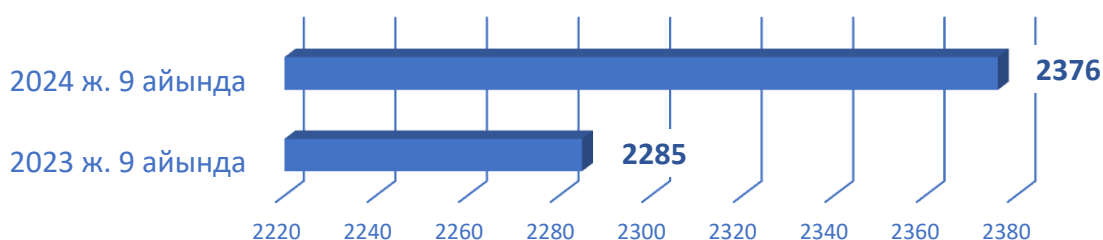
Тұрмыстық қызметтер – 3 384 немесе шағымдардың жалпы санының **7,9%**. Өткен жылмен салыстырғанда **100,1%** өсім (2023 жылы 9 айда осы салада **3 370** өтініш түскен). Бұл санатқа әлеуметтік-тұрмыстық сала қызметтерін, оның ішінде пәтерлерді жөндеу қызметтерін, сондай-ақ жиһаз жасаушыларды сапасыз және уақтылы көрсетпеу жөніндегі шағымдар кіреді. (6-диаграмманы қараңыз).



6-диаграмма. Тұрмыстық қызметтер

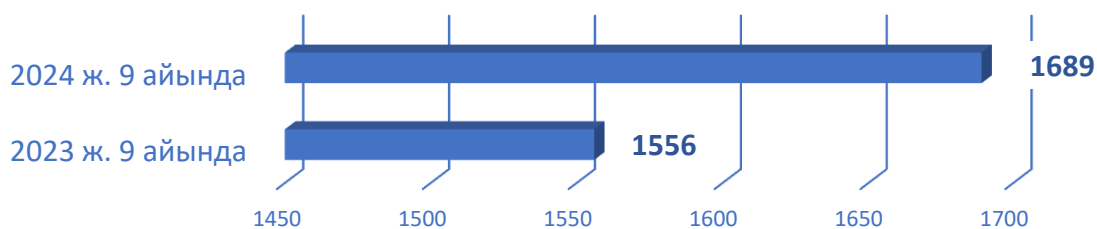
Тұрғын үй коммуналдық шаруашылық қызметтері – 2 376 немесе шағымдардың жалпы санының **5,5%**. Өткен жылмен салыстырғанда **104,0%** өсім (2023 жылы осы салада **2 285** өтініш түскен).

Бұл коммуналдық қызметтерді сапасыз көрсетуге, тарифтерді негізсіз арттыруға, электр энергиясын ажыратуға, заңсыз тексерулерге және электр энергиясын есепке алу аспаптарын ауыстыруға қатысты өтініштер. Сондай-ақ, газ тарату компанияларына, домофон компанияларының қызметтеріне, үлестік құрылыс саласындағы ПИК пен МИБ жұмысына шағымдар жиілеп кетті. (7-диаграмманы қараңыз).



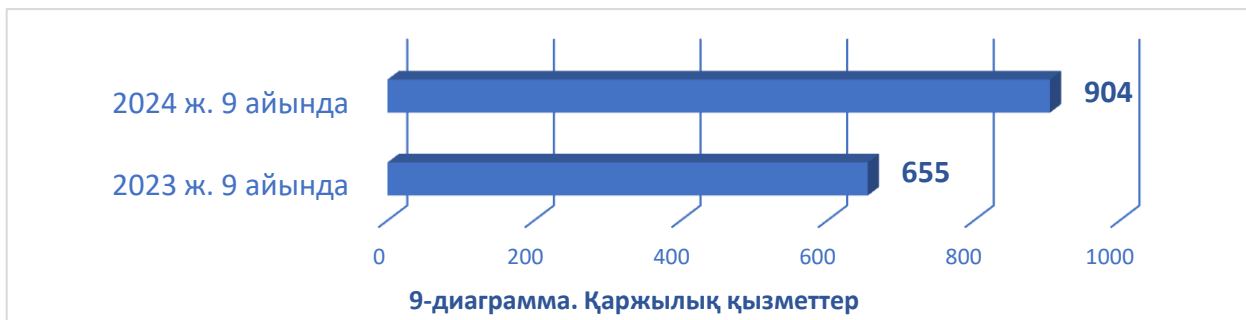
7-диаграмма. ТКШ қызметтері

Байланыс қызметтері – 1 689 немесе шағымдардың жалпы санының **3,9%**. Өткен жылмен салыстырғанда **108,5%** өскен (2023 жылы осы салада **1556** өтініш түскен). Бұл абоненттік төлемді заңсыз алуға, интернет қызметтерін сапасыз ұсынуға, тарифтік жоспардың құнын арттыруға, тұтынушыны ескертпестен тарифтік жоспарды өзгертуге қатысты шағымдар (8-диаграмманы қараңыз).



8-диаграмма. Байланыс қызметтері

Қаржылық қызметтер – 904 немесе шағымдардың жалпы санының **2,1%**. Өткен жылмен салыстырғанда **138,0%** өсім (2023 жылы 9 айда осы салада **655** өтініш түскен). Бұл ломбардтардың, айырбастау пункттерінің, несиелік ұйымдардың тұтынушыларды қарыздың мөлшері, сипаты және пайда болу негіздері туралы жаңылыстыру туралы әділетсіз әрекеттеріне қатысты шағымдар. Жеңілдікті автонесиеге де шағымдар пайда болды (9-диаграмманы қараңыз).



Туристік қызметтер – 1064 немесе шағымдардың жалпы санының **2,5%**. Өткен жылмен салыстырғанда **156,5%** өсім (2023 жылы осы салада **608** өтініш түскен).

Бұл негізінен туроператорлардың пайдаланылмаған турлар үшін немесе жаңылыстыратын немесе шындыққа сәйкес келмейтін жағдайлар үшін ақшаны қайтарудан бас тартуы туралы шағымдар (10-диаграмманы қараңыз).



Көлік қызметтері – 646 немесе шағымдардың жалпы санының **1,5%**. Өткен жылмен салыстырғанда **108,0%** өсім (2023 жылы осы салада **598** өтініш түскен). Бұл пайдаланылмаған қызметтер үшін ақшаны қайтару мүмкін еместігі, қоғамдық көлікпен тасымалдау ережелерін бұзу, қызметкерлердің дөрекілігі туралы шағымдар (11-диаграмманы қараңыз).



Қоғамдық тамақтандыру – **1 074** немесе шағымдардың жалпы санының **2,5%**. Өткен жылмен салыстырғанда өсім **119,9%** (2023 жылы осы салада **896** өтініш түскен). Бұл өрескел және сапасыз қызмет көрсетуге, бүлінген тағамға, қоғамдық тамақтану орындарында санитарлық-гигиеналық нормаларды сақтамауға, мемлекеттік тілде мәзірдің болмауына, қызмет көрсеткені үшін пайыз алуға қатысты шағымдар (12-диаграмманы қараңыз).



Медициналық қызметтер – **701** немесе шағымдардың жалпы санының **1,6%**. Өткен жылмен салыстырғанда өсім **129,8%** (2023 жылы осы салада **540** өтініш түскен). Өтініштердің жалпы санындағы қызметтердің осы түрінің үлесі өзгеріссіз қалды (бұл медициналық персоналдың дөрекілігі мен қабілетсіздігіне, үлкен кезектерге, қызмет сапасының төмендігіне шағымдар) (13-диаграмманы қараңыз).



Білім беру қызметтері – **602** немесе шағымдардың жалпы санының **1,4%**. Өткен жылмен салыстырғанда өсім **111,1%** (2023 жылы 9 айда осы салада **542** өтініш түскен). Бұл негізінен сапасыз оқыту курстарына, оқытушылардың төмен дайындығына, аяқталмаған немесе толық өтпеген курстар үшін ақшаны қайтарудан бас тарту бойынша түскен шағымдар (14-диаграмманы қараңыз).



Әуе тасымалдары – 103 немесе шағымдардың жалпы санының **0,2 %**. Өткен жылмен салыстырғанда **24,8%** төмендеу байқалады (2023 жылы осы салада **137 өтініш түскен**). Бұл негізінен отандық авиакомпанияларға қатысты шағымдар, бірақ шетелдік авиакомпанияларға да шағымдар түскен. Бұл қайтарылмайтын авиабилеттерге, рейстердің кешігуіне, овербукингке, жолаушы жүгінің жоғалуына шағымдар (15-диаграмманы қараңыз).



Басқалары – 3 054 немесе шағымдардың жалпы санының **7,1%**.

2-кіші бөлім. Тұтынушылардың басқа мемлекеттік органдарға жасаған өтініштерінің талдау нәтижелері

Салалық мемлекеттік органдарда да шағымдардың өсуі байқалады. 2024 жылдың 9 айында өзге мемлекеттік органдар тұтынушылардың **121 913** өтінішін қарады, бұл 2023 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда **140,0%-ға** артық (**90 039 өтініш**).

Мәлімет үшін: 2021 жылдың 9 айында өзге мемлекеттік органдарға **45 мыңға** жуық өтініш, 2022 жылдың 9 айында – **47 мың** өтініш келіп түсті. (16-диаграмманы қараңыз).



Ең көп шағым қаржылық қызметтер саласындағы тұтынушылардан түсті – **67 706** (қарыз шарттарын өзгерту бойынша банктер мен микрокредиттік ұйымдарға шағымдар, өтеуді кейінге қалдырудан бас тарту, қарыз бойынша берешекті дұрыс анықтамау).

Сондай ақ тұтынушылар көрсетілетін қызметтердің сапасына шағымданды:

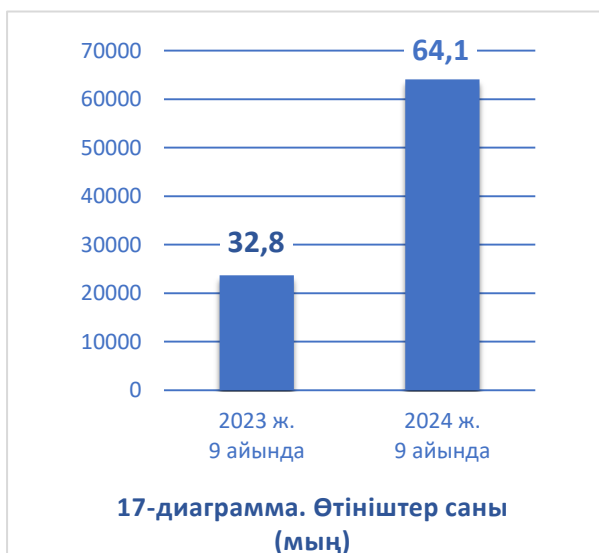
- **ТКШ:** Коммуналдық қызметтерге тарифті көтеру, кернеудің көтерілуі, электр энергиясының жиі авариялық ажыратылуына шағымдар, сапасыз газбен жабдықтау-газдың төмен қысымы;

- **көлік қызметтері:** теміржол билеттерін қайтаруға қатысты; рейстерді кейінге қалдыру, жою және кешіктіру мәселелері бойынша, рейстерді кешіктіру кезінде тиісті қызметтерді ұсынбау, авиабилеттер бойынша ақшалай қаражатты қайтару бойынша, қайтарылмаған тарифтер бойынша, билеттерді қайтару кезінде салынатын айыппұлдар бойынша, багаждың жоғалуы, бүлінуі бойынша, багажды жеткізуді кешіктіргені үшін тұрақсыздық айыбын төлеу бойынша, бас тарту рейске тіркелуде, әуе кемелерінің борттарын ауыстыру, билеттердегі деректерді түзету және т. б.

- **электрондық сауда:** онлайн және офлайн саудасы бар дүкендердегі тауарлар бағасының айырмашылығы, тауар мен сатушы туралы ақпараттың болмауы, ұсынылған тауардың сайттар мен маркетплейстердегі сипаттамаға сәйкес келмеуі, тауарлар мен қолма-қол ақшаны қайтарудан бас тарту.

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

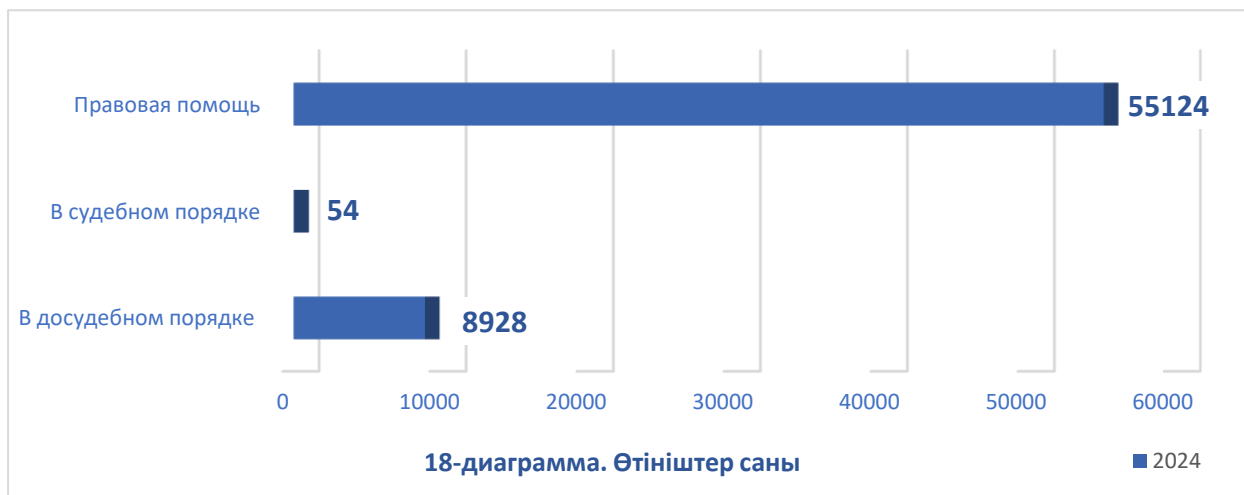
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Республика Заңының 41-бабы 2-тармағының негізінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша тұтынушылардың шағымдарының саны мен мазмұны, жарғылық мақсаттарда жүргізілген іс-шаралар туралы ақпарат береді.



2024 жылдың 9 айында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері **64 106** өтінішті қарады (9 айдың қорытындысы бойынша. 2023 жылы **32 789** өтініш қаралды) (17-диаграмманы қараңыз).

Өтініштердің жалпы санының нәтижесінде:

- **55 124** немесе **86 %** бойынша құқықтық көмек көрсетілді;
- Соттар тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің **54** өтініш бойынша талаптарын қарады;
- Сотқа дейінгі тәртіппен **8 928** өтініш немесе жалпы санының **13,9%** қаралды (18-диаграмманы қараңыз).



Қоғамдық бірлестіктер тұтынушыларға түсініктемелер мен кеңестер беруден басқа дөңгелек үстелдер, акциялар, семинарлар, брифингтер, жергілікті теле - және радиоарналарда сөз сөйлеу, әлеуметтік желілерде Жарияланымдар ұйымдастырды.

Жыл сайын тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушылардың құқықтарын қорғауға белсенді қатысады.

ҚОРЫТЫНДЫ:

Көрсетілген статистика тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы істердің нақты жай-күйін толық көрсетпейді, өйткені барлық тұтынушылар бұзылған құқықтарды қорғауға жүгінбейді.

Осыған байланысты жыл сайын халық алдында тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің тиімділігін анықтау және оны толғандыратын проблемалық мәселелерді анықтау үшін тәуелсіз социологиялық зерттеу жүргізіледі.

4-кіші бөлім. 2023 жылғы әлеуметтік сауалнама нәтижелері

Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті жыл сайын елдегі тұтынушылық ахуалды қадағалайды.

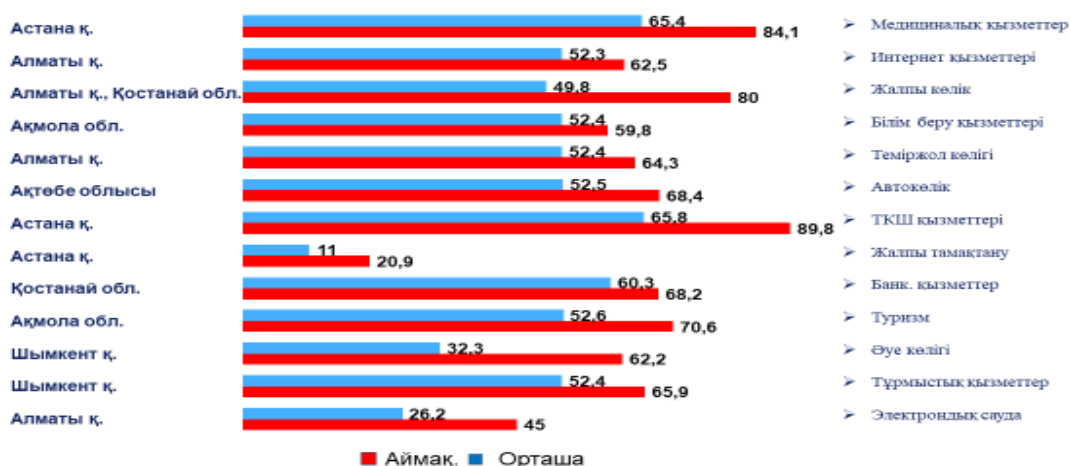
Зерттеудің міндеттері:

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеудің тиімділік деңгейін және халықтың тауарлардың, жұмыстардың және көрсетілген қызметтердің қандай да бір түрлерімен қанағаттануын айқындау;
- халықтың құқықтық сауаттылық деңгейін және азаматтардың әртүрлі бұзушылықтар жағдайындағы тәртіп ережелері мен үлгілері туралы хабардар болу дәрежесін анықтау;
- азаматтардың өз құқықтарын қорғауға арналған органдар мен ұйымдарға жүгіну нәтижелеріне қанағаттанушылықты анықтау;
- тауарлар мен қызметтерді жеткізушілер тарапынан олардың құқықтарын нұқсан келтіру жағдайларында тұтынушылардың белсенділік дәрежесін айқындау және олардың нақты мінез-құлқын болжау;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы орындаумен байланысты мәселелерді зерделеу.

Негізгі сандық зерттеу үшін формальды сауалнама қолданылды. Сауалнама soc-opros.kz сайтында on-line режимінде жүргізілді. Министрлікпен алдын ала келіскен және бекіткен арнайы сауалнамалар әзірленді. Сауалнамаларға осы зерттеу жобасының мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес келетін сұрақтар енгізілді.

Осы баяндамада Қазақстанның 10 мың респонденттің сауалнамасының қорытындысына негізделген 2023 жылғы әлеуметтік зерттеу деректері ұсынылған.

2023 жылдағы зерттеу нәтижелері Комитеттің ресми сайтында жарияланған. Респонденттердің аймақтар мен салалар бойынша наразылық деңгей көрсеткіштерін келесі сауалнамада көрсетілген (19-диаграмманы қараңыз).



19-диаграмма. Қызмет бойынша тұтынушылардың наразылық деңгейі (%)

Қызмет көрсету салалары бойынша тұтынушылардың қанағаттанбау деңгейі оларға риза емес аймақтарға байланысты:

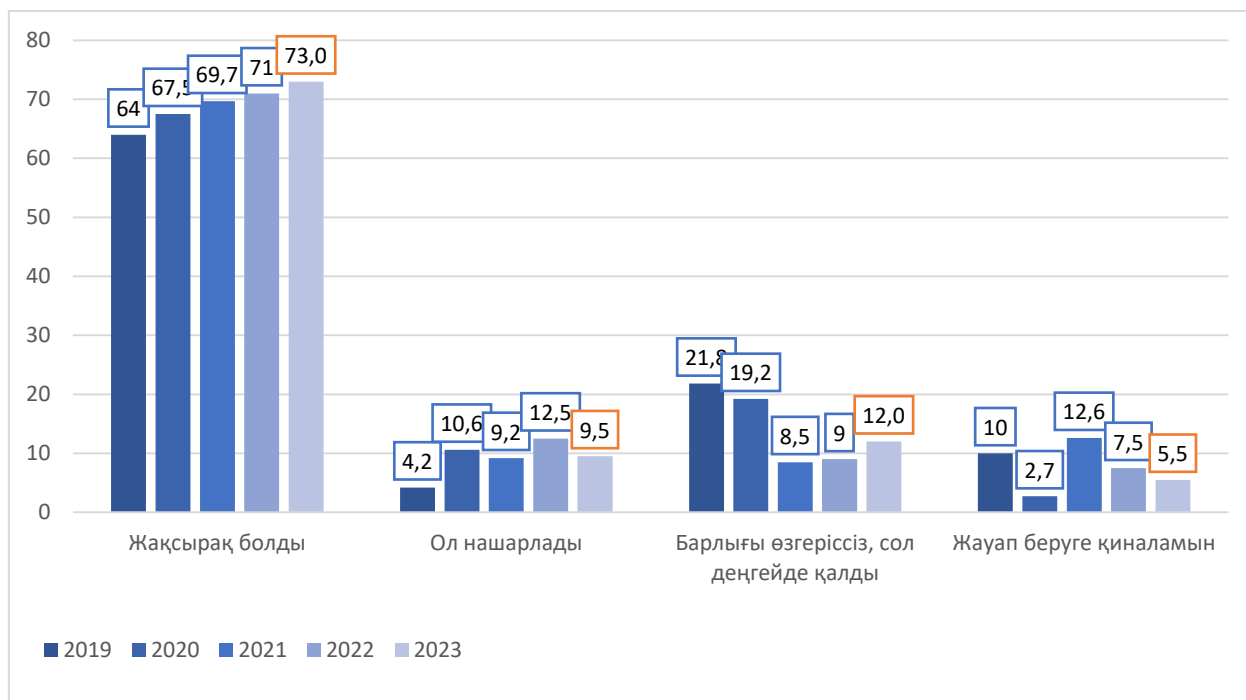
- ұялы байланыс тарифінің негізсіз өзгеруіне (орта өлшем – **78,4%**) (**99,8%** - Астана қ., **94,8%** - Алматы қ.);
- абоненттік байланыс қызметтерінің сапасыздығы немесе Интернетке қолжетімділік (**89,5%** - орта өлшем) (**99,8%** - Астана қ., **97,6%** - Ұлытау облысы);
- несие алу кезінде қосымша қаржылық өнімдерді немесе қызметтерді енгізуді (**85,3%** - орта өлшем) (**93,8%** - СҚО, **97,6%** - Шымкент қ.);
- қалалық қоғамдық көлікте уақыт аралығын бұзу (**78,4%** - орта өлшем) (**100%** - Қостанай облысы, **91,8%** - Атырау облысы);
- сапасыз туристік қызмет көрсету (**52,6%** - орта өлшем) (**70,6%** - Ақтөбе облысы, **68,2%** - Ақмола облысы).

2019-2023 ж.ж. бастап тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу ахуалының өзгеруін бағалау динамикасы, % (20 - диаграмманы қараңыз).



20-диаграмма. Тұтынушылардың құқығының бұзылуы орын алатын «Өзекті» салалар (%)

2019 – 2023 жылдардағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу жағдайындағы өзгерістерді бағалау динамикасы, % (21-диаграмманы қараңыз).



21 - диаграмма. Қанағаттану деңгейі

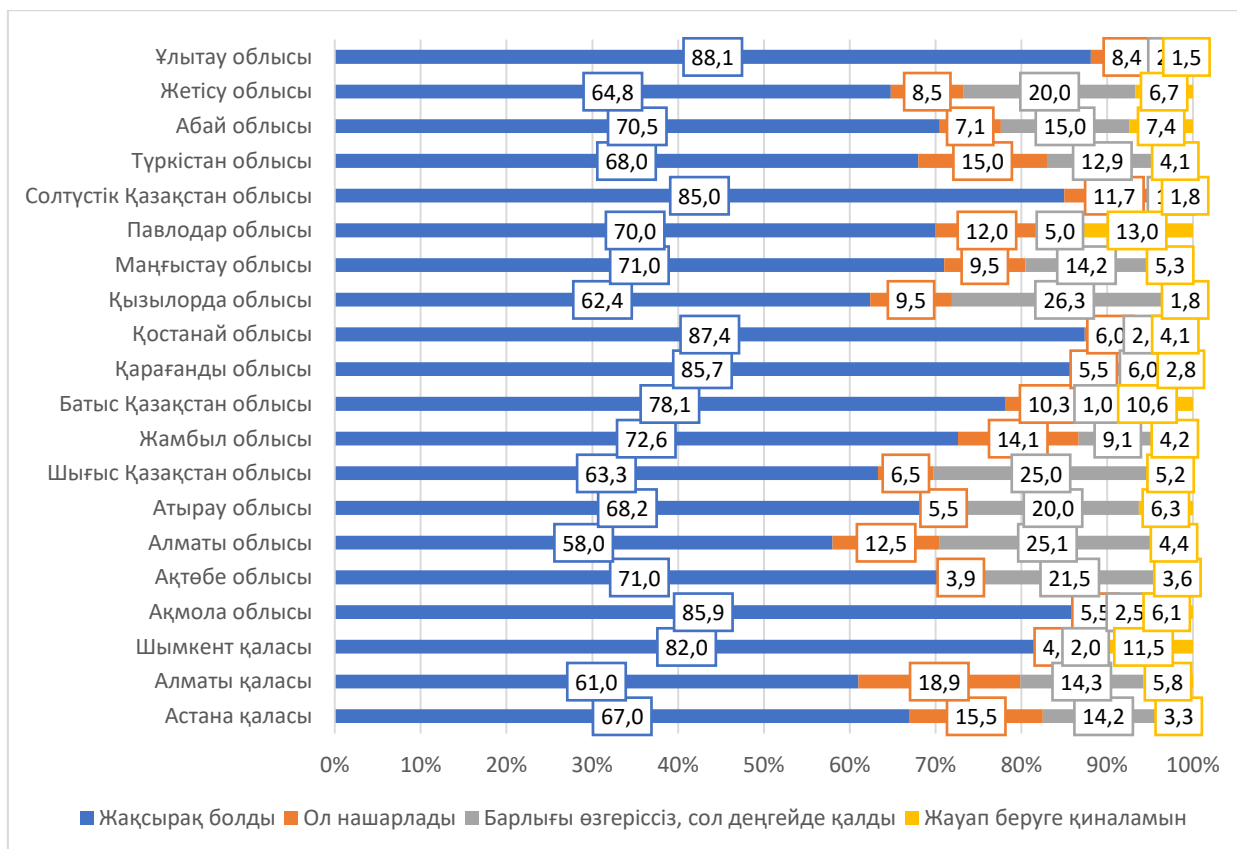
Өңірлер бөлінісінде (22-диаграмманы қараңыз)

Ұлытау облысының тұрғындары – **88,1%**, Қостанай облысы – **87,4%**, Ақмола облысы – **85,9%**, Қарағанды облысы – **85,7%** және Солтүстік Қазақстан облысының тұрғындары – **85%** қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу жағдайындағы өзгерістердің оң динамикасын атап өтті.

Ағымдағы жылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу жағдайындағы өзгерістердің теріс динамикасын атап өткендер ең көп Алматы қаласында – **18,9%** және Астана қаласында – **15,5%**, Жамбыл облысында – **14,1%** және Алматы облысында – **12,5%** тұрады.

Қызылорда облысында – **26,3%**, Шығыс Қазақстан облысында – **25%** және Алматы облысында – **25,1%** тұратын респонденттер тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеудің ағымдағы жағдайына бірдей деңгейде өзгерістерді байқамаған.

«Маған жауап беру қиын» деген жауап нұсқасы Павлодар облысында – **13%**, Шымкент қаласында – **11,5%** және Батыс Қазақстан облысында – **10,6%** тұратын респонденттер арасында жиі кездеседі.



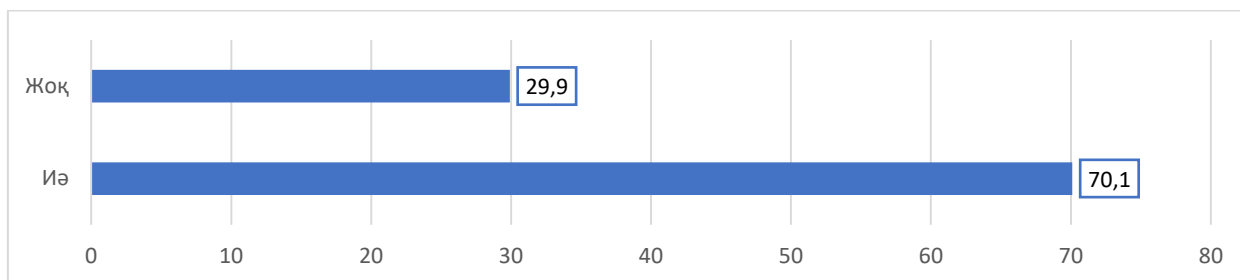
22-диаграмма. Салалар бойынша қанағаттану деңгейі

«Сіз Қазақстанда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң бар екенін білесіз бе?» деген сұраққа жауап, (23-диаграмманы қараңыз)

Пікірлерді жалпы бөлу көрсеткендей, біз сауалнама жүргізген респонденттердің басым бөлігі Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын реттейтін заңнамалық актінің бар екенін біледі – **70,1%**.

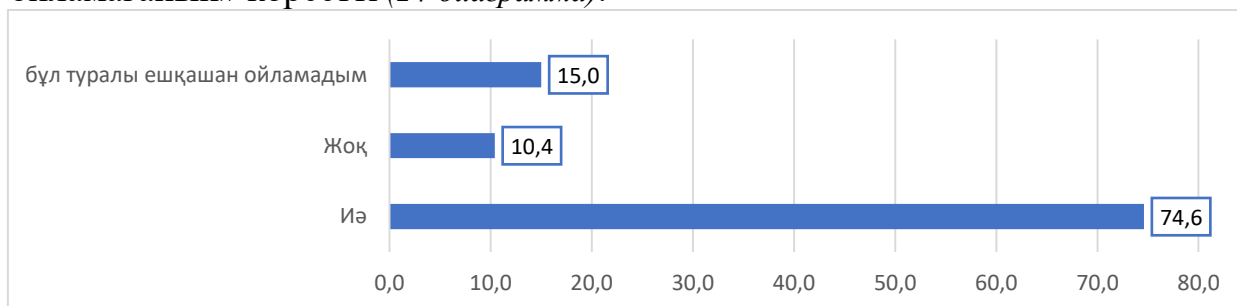
Біз сауалнама жүргізген облыс тұрғындарының **29,9%** бұл салада осы саладағы заңнамалық актінің бар-жоғын білмейді. Осылайша, респонденттердің негізгі үлесі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық нормалар туралы айтты.

Бұл мәселе бойынша Жамбыл облысы, Жетісу және Ұлытау облыстарының тұрғындары (**87,6%**, **81,4%** және **83,3%**) мен Павлодар және Маңғыстау облыстарының тұрғындары (**42,3%** және **45,7%**) хабардар.



23-диаграмма. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңын білуі

Пікірлерді жалпы бөлу респонденттердің көпшілігі (74,6%) өзінің тұтынушылық құқықтарына мүдделі деп санайтынын, 10,4% респонденттердің тұтынушы ретіндегі құқықтарына қызығушылық танытпайтынын және респонденттердің 15,0% «бұл туралы ешқашан ойламағанын» көрсетті (24-диаграмма).



24-диаграмма. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңын білуі

Өңірлер бойынша респонденттердің басым бөлігі Қостанай облысынан – 88,0%, Ақмола облысынан – 86,0%, Алматы қаласы, Қарағанды және Солтүстік Қазақстан облыстарынан – 85,0%, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға мүдделі деп жауап берді. Жетісу өңірінің тұрғындары – 21,0%, Қызылорда және Түркістан облыстарының тұрғындары – 20,0% тұтынушы ретінде өз құқықтарына мүдделі емес. Алматы облысында тұратын респонденттердің көпшілігі – 24,0%, Шығыс Қазақстан облысында – 25,0% «бұл туралы ешқашан ойламаған».

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселені шешудің нұсқаларын таңдау.

Тұтынушылардың құқықтарын бұзған жағдайда, сіз үшін қайсысы қолайлы?

Пікірлердің жалпы бөлінісі респонденттердің жартысына жуығы (49,0%) «сот органдарына жүгіну», «заңгерге, адвокатқа жүгіну» – 39,0%, «тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне» – 30,0%, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың үкіметтік емес ұйымдарына жүгіну – респонденттердің 29,0% жауабын таңдағанын көрсетеді. «Ештеңе жасамаймын» жауабын таңдады – 0%.



25-диаграмма. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелерді шешу

Сіздің тұтынушылық құқықтарыңыз бұзылған жағдайда сіз үшін ең қолайлы нұсқалардың қайсысы, респонденттер өңірлер бөлінісінде қалай шешеді деген сұраққа жауап берді:

«заңгерге, адвокатқа жүгінемін» деп Астана қаласынан келген респонденттер жиі атап өтті – **44,0%**, Алматы қаласынан – **44,2%**, Шымкент қаласынан – **37,6%**.

Батыс Қазақстан облысының тұрғындары – **35,6%**, Атырау облысының тұрғындары – **34,7%**, Шымкент қаласының тұрғындары – **34,9%** «тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне» жүгінеді.

«инстанцияларда өз мүдделерін өз бетінше білдіру» Алматы облысының респонденттері – **15,3%**, Жамбыл облысының респонденттері – **15,0%**.

«келісуге және ымыраға келуге тырысу» Алматы облысының тұрғындары – **19,3%**, Маңғыстау облысының тұрғындары – **17,4%**.

Түркістан облысы респонденттері «тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың үкіметтік емес ұйымдарына жүгіну» – **35,3%**, Абай облысы – **34%**.

«сот органдарына жүгіну» – Қызылорда облысы – **67,5%**.

Ұсынымдар:

Зерттеу нәтижелері бойынша келесі ұсыныстар жасалды:

- қолданыстағы заңнамаға өзгерістер мен толықтырулар енгізу (атап айтқанда, негізгі ұғымдардың заңнамалық түсіндірмесін нақтылау, электрондық шартқа қойылатын талаптарды енгізу);
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қоғамдық ұйымдардың жұмысын жандандыру, оның ішінде олар жүргізетін бақылауды жандандыру және масштабтау арқылы «Бақылау сатып алу» телебағдарламасының түрі бойынша өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапасына тұрақты қоғамдық мониторинг жүргізу;
- Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитетінің және оның ведомстволық бағынысты ұйымдарының беделі мен имиджін кеңірек жарықтандыру;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі жөніндегі колл-орталықты ашу;
- «e-tutynushy.kz» жүйесін жетілдіру;
- жергілікті тауар өндірушілерді қолдау, тамақ өнімдеріне қойылатын талаптарды қатаңдату, зиянды қоспалары бар тауарларды біртіндеп қысқарту;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың шетелдік тәжірибесін кеңірек пайдалану.

3-БӨЛІМ. КОМИТЕТ ЖӘНЕ ОНЫҢ АУМАҚТЫҚ ДЕПАРТАМЕНТТЕРІ ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

1-кіші бөлім. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік бақылау



Аумақтық сауда және тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттері 2024 жылдың 9 айында **876** жоспардан тыс тексеру және Профилактикалық бақылаудың **186** фактісін жүргізді, осыған ұқсас кезеңмен салыстырғанда тексерулер санының өсуі **150,5%** құрады, неғұрлым жұмсақ профилактикалық бақылаудың азаюы есебінен (2023 жылдың 9 айында **403** жоспардан тыс тексеру және **100** профилактикалық бақылау жүргізілді) ТҚҚ

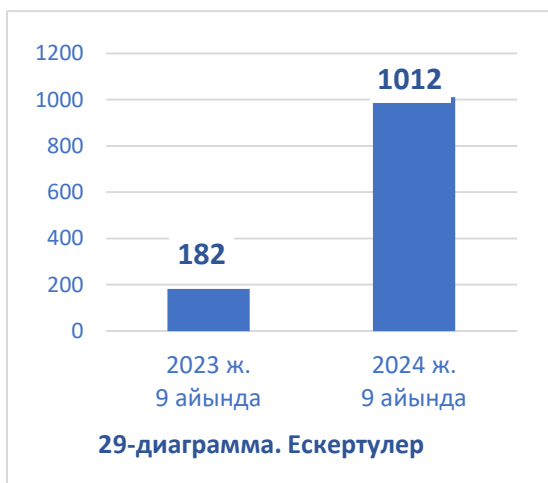
жөніндегі уәкілетті орган тарапынан мемлекеттік бақылау нысанын күшейту туралы (26-диаграмманы қараңыз).



Тексеру қорытындысы бойынша **75** бизнес субъектісі айыппұл түрінде әкімшілік жауапкершілікке тартылды. Өткен жылмен салыстырғанда өсу қарқыны **188%** құрайды (2023 жылы **40** айыппұл болған) (27-диаграмманы қараңыз).



Ағымдағы жылы салынған айыппұлдар сомасы **4 511 мың** теңгені құрады. Өткен жылмен салыстырғанда өсім **107%** құрады (2023 жылы айыппұлдардың жалпы сомасы – **4 217 мың** теңге.) (28-диаграмманы қараңыз)



1012 бизнес субъектісіне ескерту түрінде әкімшілік жауапкершілікке тартылды (2023 жылы - **182** ескерту, өсу қарқыны **556%**). Ескерту түріндегі санкция ТҚҚ саласында әкімшілік құқық бұзушылық жасалған алғашқы жағдайда көзделген. Қайталанған кезде айыппұл қарастырылған. (29-диаграмманы қараңыз).

Қолданыстағы нормалар мен құқық қолдану практикасы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы бұзғаны үшін, сондай-ақ жосықсыз кәсіпкерлерге ескертулердің едәуір ұлғаюына байланысты әділдік пен жазаның бұлтартпаушылық қағидатын тиісті дәрежеде қамтамасыз етпейтіндігіне байланысты «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» ҚР Кодексіне өзгерістер енгізу қажеттілігі туындады.

ҚР Парламенті мәжілісінде қаралатын әкімшілік құқық бұзушылық туралы ҚР Кодексіне өзгерістер енгізу туралы заң жобасы шеңберінде ҚР ӘҚБтК 190-бабының 5-бөлігіне санкцияны «ескертуден» «айыппұға» өзгерту бөлігінде түзетулер пысықталуда. Осы мақсаттар үшін реттеушілік әсерді талдау қорытындысы жүргізілді және алынды.

Сондай-ақ, ҚР ӘҚБтК-не 157, 190-баптарда (бірінші бөлімде) көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарау жөніндегі функцияларды уәкілетті органға беру (беру) бойынша түзетулер пысықталуда.

Қазіргі уақытта ҚР ӘҚБтК-нің 190-бабының бірінші бөлігі ішкі істер органдарының ведомствосында. ПО қызметінің ерекшелігі және соңғы жылдардағы статистика ішкі істер органдары ҚР ӘҚБтК-нің өздеріне тән емес бабын (*әсіресе 2020 жылғы 25 маусымдағы осы баптың тақырыбының «тұтынушыларды алдау» дегеннен «ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу» дегенге өзгеруін ескере отырып, құқық бұзушылық объектісі айтарлықтай өзгергенін*) қарауға құлықсыз екенін көрсетеді.

Осыған ұқсас жағдай ҚР ӘҚБтК-нің 157-бабына да қатысты (көрінеу жалған жарнама). Айта кету керек, соңғы жылдары Мемлекеттік кірістер саласындағы уәкілетті орган ҚР ӘҚБтК-нің осы бабы бойынша Әкімшілік құқық бұзушылық туралы іс қозғаған жоқ. Сондықтан осы бапты Мемлекеттік кірістер органдарынан ТҚҚ саласындағы уәкілетті органға беру туралы мәселе көтерілді.

Қазіргі уақытта ҚР ӘҚБтК-не өзгерістер енгізу туралы заң жобасы ҚР Парламенті Мәжілісінде екінші оқылымда қаралады.

Ағымдағы жылы тұтынушылардың құқықтарын жан-жақты және тиімді қорғауды қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңнамасының сақталуын

тексеру парағын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің 2020 жылғы 29 қыркүйектегі № 212-НҚ және Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 30 қыркүйектегі № 71 бірлескен бұйрығына өзгерістер енгізілді.

Осы өзгерістермен тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша бақылау функциялары күшейтілді, ТҚҚ саласындағы уәкілетті органның аумақтық департаменттерінің кәсіпкерлік субъектілерінің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда көзделген міндеттер мен талаптарды орындамау фактілерінің көп санына ден қою мүмкіндігі кеңейтілді.

Енгізілген өзгерістер «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға сәйкес келтірілді, атап айтқанда, тауарды айырбастауды/қайтаруды қамтамасыз ету, тауарды үлгі бойынша сату, жұмыстар мен қызметтердің кемшіліктерін жою, шартқа тұтынушылардың құқықтарын бұзатын шарттарды енгізу және басқалар сияқты жағдайлар бойынша жоспардан тыс тексерулерді жүзеге асыру үшін негіздер кеңейтілді.

2-кіші бөлім. Резонанстық істер

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органның жұмысы кең қоғамдық пікір тудырды. Құқық қолдану практикасын талдау азаматтық заңнамаға тұтынушыларды тиімді қорғау үшін үлкен өзгерістер қажет екенін көрсетті.

Халықтың құқықтық сауаттылығын ақпараттандыру және арттыру, аумақтық Департаменттерді жоғары оң нәтижелерге және имидждік құрамдас бөлікке ынталандыру мақсатында Министрлік бекітілген 3 критерий негізінде резонанстық істер бойынша аумақтық департаменттердің қызметін есепке алуды жүргізеді:

- кемінде **5** млн.теңге қайтарылған қаражат сомасы (**50** тұтынушының жалпы сомасы **755,9** млн. теңгеге құқықтары қорғалды (қайтару, айырбастау, ауыстыру));

- Бір мәселе бойынша қорғалған тұтынушылар саны – **5** және одан көп (**172** тұтынушының сомасы **139** млн. теңгеге құқықтары қорғалды);

- 10 астам тұтынушылардың айқындалмаған тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгіну (**69** тұтынушының сомасы **4,4** млн. теңгеге құқықтары қорғалды);

2024 жылдың 9 айы бойынша **81** резонанстық іс анықталып, **291** тұтынушының сомасы **899,3** млн. теңгеге құқықтары қорғалды.

Өткізілген іс-шаралар нәтижесі бойынша тұтынушылардың жалпы сомасы **1 364,9** млн. теңгеге құқықтары қорғалды.



Өткен жылдың ұқсас кезеңінде тұтынушыларға **803,4** млн. теңге қайтарылды. Өткен жылмен салыстырғанда ақша қаражатын қайтарудың өсу қарқыны **169,8%** құрады (30-диаграмманы қараңыз).

ҮЛЕСКЕРЛЕРДІҢ 228,5 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚҰҚЫҚТАРЫ ҚОРҒАЛДЫ



Шымкент қаласында тұтынушы **41 млн. теңгеге** «Сұңқар» тұрғын үй кешенінен 3 бөлмелі пәтер сатып алды. Алайда, мердігер тарапынан жөндеу жұмыстары толық аяқталған жоқ. Осыған байланысты, тұтынушы келісім шартты бұзып, компаниядан ақша қаражатын қайтаруды талап еткенімен, сатушы түрлі себептермен бас тартты.

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

Нәтижесінде тұтынушы Шымкент қаласы бойынша сауда және тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жүгінді. Өз өтінішінде тұтынушы құрылыс компаниясына қатысты тексеріс жүргізуді және ақша қаражатын қайтаруда көмек көрсетуді сұрады.

Қоғамдық тұтынушыларды қорғаушылар мен Департаменттің бірлескен шара қабылдауы нәтижесінде, жанжалды келіспеушілік тұтынушының пайдасына шешілді.

Осындай жағдаймен Астана тұрғыны жаңа елордалық тұрғын үй кешенінде пәтер иегері атанды. Алайда, пәтер өте суық, ал жөндеу сапасыз болды. Құрылыс салушы тарапынан міндеттемелердің бұзылуына байланысты тұтынушы ақша қаражатын қайтаруды талап етті. Құрылыс салушы қайтарудан бас тартты.

Астана қаласы бойынша аумақтық департамент тұтынушыға құрылыс салушыға наразылық жасауда консультация және құқықтық көмек көрсетті. Департаменттің қабылданған шараларының нәтижесінде тұтынушыға **33 млн. теңге** көлемінде ақшалай қаражат қайтарылды.

Мұндай жағдайлар тек Шымкент және Астана қалаларында ғана емес, Ақмола, Түркістан және Батыс Қазақстан облыстарында, сондай-ақ Алматы қаласында да орын алды, бұл мұндай проблеманың бүкіл ел бойынша таралғанын айғақтайды. 2024 жылы ТҚҚ бойынша аумақтық департаменттер мен тұтынушылардың қоғамдық қорғаушыларының көмегімен 26 тұтынушы-үлескерге жалпы сомасы **228,5 млн теңгеден** астам қаражат қайтарылды.

АВТОКӨЛІК ЖҮРГІЗУШІЛЕРІНІҢ 505,1 МЛН. ТЕҢГЕГЕ ҚҰҚЫҚТАРЫ ҚОРҒАЛДЫ



Халықтың автокөлік құралдарына сұранысының артуын және тиісті нарықтың өсуін ескере отырып, автосалондардың сапасыз автомобильдерді сату жағдайлары жиілеп кетті. Әдетте, тұтынушылар мұндай көліктің сапасына наразы болып қалады.

Мысалы, тұтынушы Jaguar маркалы автокөлігін сатып алған соң автосалонға шағыммен жүгінді. Ақау табылғандықтан (жоғары вольтты аккумулятордың проблемаларына байланысты көлікті автосалон сервис орталығына бірнеше рет әкелген) тұтынушы шартты бұзуды және ақша қаражатын қайтаруды талап етті. Алматы қаласы бойынша сауда және тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті жоспардан тыс тексеріс жүргізді. Нәтижесінде тұтынушыға **48 млн. теңге** көлемінде ақшалай қаражат қайтарылды.

2024 жылы ТҚҚ бойынша аумақтық департаменттер мен тұтынушылардың қоғамдық қорғаушыларының көмегімен көлік құралдарының 36 тұтынушысына жалпы сомасы **505 млн теңгеден** астам қаражат қайтарылды. Осындай жағдайлар Қазақстанның көптеген өңірлерінде, соның ішінде Ақмола, Алматы, Ақтөбе, Түркістан, Маңғыстау, Қостанай, Қызылорда, Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Павлодар және Ұлытау облыстарында, сондай-ақ Астана, Алматы және Шымкент қалаларында тіркелді.

Туристтік қызметтерге шағымдар

Бұл бағыттағы ең тиімді жұмысты Ақтөбе облысы бойынша сауда және тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті көрсетті. Тұтынушылардың өтініштері негізінде көрсетілмеген туристік қызметтер үшін ақшалай қаражатты қайтарудан бас тартуы бойынша Департамент сот процестеріне 3-ші тұлға ретінде қатысты. Нәтижесінде сот шешімдері бойынша 34 тұтынушыға **60,4 млн. теңге** көлемінде ақшалай қаражат қайтарылды.

HALYQ BELGISI



SAPALY ÖNİM

3-кіші бөлім. «Сапалы өнім» жобасын іске асыру

«Әділетті Қазақстанның экономикалық бағдары» атты Мемлекет басшысының 2023 жылғы 1 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауын іске асыру жөніндегі Жалпыұлттық іс-шаралар жоспарының 7-тармағын іске асыру мақсатында ішкі нарықты және отандық өндірушілерді қорғауға бағытталған сауда саясатында реттеуші шаралар қабылдануда.

Қоғамдық бірлестіктердің, сондай-ақ Министрліктің бастамасы бойынша өткен жылдың соңында тұтынушылардың құқықтарын қауіпсіздік талаптарына сәйкес келмейтін сапасыз өнімдерден қорғауға бағытталған «Сапалы өнім» әлеуметтік жобасы қолданысқа енгізілді.

«Сапалы өнім» жобасын іске асыру шеңберінде 2024 жылдың 9 айының қорытындысы бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық ұйымдардың қоғамдық бақылау құралын іске асыру арқылы келесі жұмыс жүргізілді.

Қоғамдық бірлестіктерді тұтынушылардың сапасыз және қауіпті өнімдерден қорғау құқықтарын қорғау процестеріне белсенді тарту және халықты осы фактілер туралы хабардар ету мақсатында биылғы Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде «Маңғыстау облысы бойынша ТҚҚ қоғамы» ҚБ-мен мемлекеттік сатып алу туралы шарттар жасалды. Бұл ретте МӘТ еліміздің барлық 20 өңірін қамтыды. Яғни, маусым айынан бастап «Сапалы Өнім» жобасын іске асыру аталған мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде қамтамасыз етілді.

Өңірлерде сараптама жүргізу үшін өнім негізінен ҚР ДСМ СЭБК «Ұлттық сараптама орталығы» ШЖҚ РМК филиалдарына, «Ұлттық сараптау және сертификаттау орталығы» АҚ және «ҚР ПИБ МО Санитарлық-эпидемиологиялық сараптама орталығы» РМК жіберілді.

Ағымдағы жылдың 9 айының қорытындысы бойынша барлық өңірлерде 1423 өнім түрі сатып алынды. Өнімнің 1423 түрінің жалпы санынан 978 түрі немесе 69% бойынша бұзушылықтар анықталды, оның ішінде анықталған бұзушылықтардың жалпы санынан 814 немесе 83% таңбалау бөлігіндегі бұзушылықтар, санитарлық-эпидемиологиялық талаптарды бұзу бөлігінде 164 немесе 17% (құрамы бойынша сәйкессіздік, жарамдылық мерзімі өткен тауарды сату, тиісті құжаттардың болмауы).



Жобаның мақсаты – ТҚҚ қоғамдық ұйымдарының қоғамдық бақылау құралын іске асыру арқылы тұтынушыларды сапасыз және қауіпті өнімдерден, сондай-ақ отандық тауар өндірушілерді жосықсыз бәсекелестіктен қорғау.

2024 жылдың 9 ай қорытындысы



978 бұзушылықтың жалпы санынан



Ұсынылады: сапасыз және қауіпті өнімдерді іріктеу және анықтау бойынша СЭБК органдарының жұмысын жандандыру

Анықталған бұзушылықтар бойынша 224 кәсіпкерлік субъектісі әкімшілік жауапкершілікке тартылды (*ӘҚБтК-нің 203 бап бойынша - құжаттарсыз сату*) Техникалық реттеу және метрология комитетімен, 425 бап бойынша – сан.эпид.нормалары саласындағы бұзушылықтар. Санитарлық-эпидемиологиялық бақылау комитетімен).

Өнімнің 43 түрі бойынша сәйкестік декларациялары жойылды және тоқтатылды (*Ақмола, Ақтөбе, Павлодар, Түркістан, БҚО, ШҚО, Жетісу және Ұлытау облыстарында*).

Жалпы саннан:

- отандық өндірушілердің көмегімен өнімнің 888 түрі іріктелді, оның 604 түрі немесе 68% бойынша бұзушылықтар, оның ішінде 500 немесе 83% таңбалау, санитарлық-эпидемиологиялық талаптарды бұзу бөлігінде 104 түрі немесе 17% бойынша бұзушылықтары анықталды.

- Мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты өткізу шеңберінде 535 өнім түрі іріктелді, оның 374 түрі немесе 70% бойынша бұзушылықтар анықталды, оның ішінде 314 немесе 84% таңбалау бойынша, 60 немесе 16% санитарлық-эпидемиологиялық талаптар мен техникалық регламенттерді бұзу бойынша.

Барлық анықталған бұзушылықтар бойынша жауапкершілікке тарту шаралары қабылдануда.

Мысалы, Астана қаласында «Шапағат» базарында, «Ұлттық тұтынушылар палатасы» РҚБ-мен өнімнің 2 түрі іріктеліп алынды (*Татарстан Республикасы өндірген «Алтын қазан» және «Солнышко под Солнышком» күнбағыс майы*) және ҚР ПБ МО «Санитарлық-эпидемиологиялық сараптама орталығы» РМК-не сараптамаға ұсынылды. 2024 жылғы 25 сәуірдегі зерттеу хаттамаларына сәйкес, тамақ өнімдерінің үлгілерінде өнімнің 2 түрі бойынша санитарлық нормалардың бұзылуы анықталды (*темір мен мыс нормасынан асатын улы элементтер анықталды*).

Қостанай облысында «Маңғыстау облысы бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамы» ҚБ-мен мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы шеңберінде тауарлар сараптамаға тапсырылып, онда өнімнің құрамы бойынша сәйкессіздіктер анықталды.

Ағымдағы жылдың 17 қыркүйегінде Беларусь Республикасы, «Савушкин продукт» ААҚ өндірген «Брест–Литовск» сары майы сатып алынды. 30 қыркүйектегі сынақ хаттамасына сәйкес, майдан колиформалар (ішек таяқшасы тобының бактериялары) табылды.

Жамбыл облысында «Умка» печенье өнімдерінде жалпы микробтық саны – мезофильді аэробты және факультативті-анаэробты микроорганизмдер саны көрсеткішінен асып кеткені анықталды.

«Белая река» сүт өнімінде ақуыз концентрациясының және ҚМСҚ көрсеткішінің артуы (*құрғақ майсыз сүт қалдығы: май мен суды қоспағанда, сүттің құрамдас бөліктері*).

Ұлытау облысында ванильді дәмi бар iрiмшiк және «қоюландырылған сүт» кондитерлiк кремi бар iрiмшiк, өндiрушi «Преображенский» ААҚ, Ресей, өнiмдерi сатып алынды және сараптамаға тапсырылды, оның құрамында нормадан жоғары ашытқы микроорганизмдерi табылды. «Қоюландырылған сүт» кондитерлiк кремi бар iрiмшiк өнiмiнде, өндiрушi «Преображенский» ААҚ, Ресей, майдың массалық үлесi бойынша сәйкессiздiк табылды.

Қарағанды облысында «Қазақстандық кәсiпкерлер мен сервистiк қызметтер қауымдастығы» заңды тұлғалар мен жеке кәсiпкерлер бiрлестiгi тәттi - кремдi «Крестьянское», Умалат 75% май өнiмдерiн сатып алып, ҚР Президентi Ис Басқармасы Медициналық орталығының «Санитарлық-эпидемиологиялық сараптама орталығы» РМК–ға тапсырды. Зертханалық зерттеулердiң нәтижелерi бойынша өнiм май қышқылының құрамына, моноқанықпаған май қышқылдарына және полиқанықпаған май қышқылдарына, сүт майының май қышқылдарының метил эфирлерiнiң арақатынасына сәйкес келмейдi.

«Маңғыстау облысы бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамы» ҚБ 6% «Удачный выбор» сүзбе өнiмiн сатып алды. Зертханалық зерттеулердiң нәтижелерi бойынша өнiм құрамының бұзылуы анықталды.

4-БӨЛІМ. ВЕДОМСТВОАРАЛЫҚ КЕҢЕСТЕ ТАЛҚЫЛАНҒАН ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ЖҮРГІЗІЛЕТІН ЖҰМЫСТЫҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

1-кіші бөлім. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы жаңа редакцияда және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылға арналған алдыңғы есебінде (бұдан әрі – алдыңғы есеп) көрсетілгендей, жаңа редакциядағы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасы және Заң жобасы. «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» (бұдан әрі – негізгі және ілеспе заң жобалары) Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісінде (бұдан әрі – Мәжіліс) қаралуда. Заң жобаларының негізгі аспектілері мен жаңашылдықтары алдыңғы баяндамада айтылған болатын.

Ағымдағы жылдың 4 қыркүйегінде бірінші оқылымда заң жобалары Мәжіліс депутаттары қолдады. Есепті кезеңде Мәжіліс депутаттары тауарларды қашықтықтан сату әдісімен тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты тұжырымдамалық түзетулер ұсынды. Қазақстанда қазіргі уақытта тауарлар мен қызметтер интернет-дүкендері (*Technodom.kz, Sulpak.kz және т.б.*), электронды сауда алаңдары (базарлар: *Kaspi.kz, Wildberries, Ozon және т.б.*), интернет-жарнама қызметтері (жіктелген : *OLX, арқылы сатылады. Krysha.kz, Koleso.kz және т.б.*), сондай-ақ әлеуметтік желілер арқылы (*Instagram және т.б.*) сатылады.

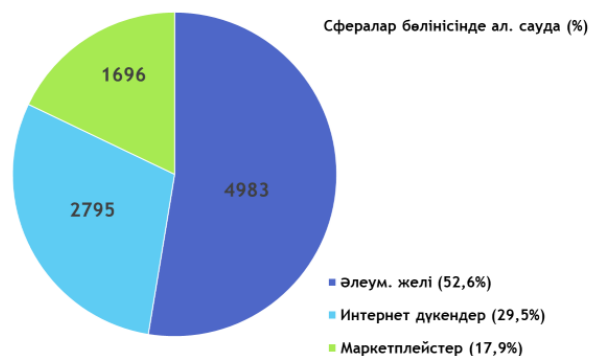


Қазақстан Республикасының электрондық коммерция нарығында отандық және шетелдік компаниялар жұмыс істейді. 9 айдың қорытындысы бойынша, бұл жылы 42 мың тұтынушы өтінішінің жалпы санының 9,5 мыңға жуығы (немесе 23%) электрондық коммерция арқылы түсті (2023 жылы – 6,4 мың сұраныс, өсім 147%). Тұтынушылар шағымданды: тауар мен сатушы туралы ақпараттың жоқтығына; ұсынылған өнім сипаттамаға сәйкес келмесе; интернет-сайттардың тауарлар мен қаражатты қайтарудан бас тартуы.

2024 жылғы 9 айдың қорытындысы бойынша өтініштерді талдау



Респонденттердің 26,2% - ы электрондық сауда қызметтеріне наразы



ЭСК иелеріне сатушылармен ТҚҚ туралы заңнаманың талаптарын сақтау бойынша шарттар жасасу ұсынылады. Орындамау тиісті жауапкершілікке және ЭСК сауда жасау мүмкіндігін жоғалтуға әкеп соғады.

Осыған байланысты нормашығармашылықтағы келесі негізгі бағыттар белгіленді, олар қоғаммен талқылауға және қарастыруға жатады:

1) Азаматтық кодексте шарттар жасасу және ресімдеу, мәміле талаптары және т.б. сияқты аспектілерде электрондық коммерцияның ерекшеліктерін ескеретін нақты ережелер қарастырылмаған. Азаматтық кодекс шарттың электрондық нысанының тараптарына оны өз қалауы бойынша қалыптастыруға мүмкіндік беретін жалпы ережелермен шектеледі. Электрондық коммерцияда ашық ұсыныс болған жағдайда тұтынушылардың ашық ұсыныс шарттарын талқылауға немесе өзгертуге мүмкіндігі жоқ, бұл шарттың тұтынушы жағына тең емес жағдайлар туғызатынын атап өту маңызды. Әдетте, электрондық коммерция бизнесі тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуге тиісті назар аудармай, өз мүдделерін ескереді. Сатушы мен базар арасындағы өзара әрекеттесуде проблемалар бар;

2) Сауда қызметін реттеу туралы заңның 29-1-бабы электрондық сауда алаңының инфрақұрылымына қойылатын талаптарды реттейді:

- электрондық коммерцияға қатысушыларға қойылатын ішкі талаптар;
- қолма-қол ақшасыз төлемдер;
- жеткізуді ұйымдастыру;
- өзара есеп айырысу, оның ішінде тауарларды қайтару кезінде;
- келісім-шарттар жасау мүмкіндігі.

Айта кету керек, аталған талаптар тұтынушыларды қолдау қызметінің болуынан бастап, осындай қызметке қойылатын талаптардан, сатып алынатын тауарлардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелерінен және электрондық сауда алаңы операторларының осы талаптарды орындамауы үшін жауапкершілігіне дейінгі үздік әлемдік тәжірибелерде қолданылатын ең төменгі талаптарға сәйкес келмейді;

3) Әлеуметтік желілер мен жарнамаларды орналастыруға арналған интернет-платформалар, сондай-ақ олардың пайдаланушылары жеке деректерді қорғау құқықтарын асыра пайдаланады, осылайша сенімді тұтынушыларды алдауға қолайлы орта жасайды;

4) Заңнамада жалған жарнамадан, соның ішінде онлайн-жарнамадан тұтынушыларды қорғау үшін уәкілетті орган анықталмаған. Осы қорғау ережелерін анықтайтын нақты шаралар мен материалдық нормалар жоқ.

МӘСЕЛЕЛЕР:

- 1) АҚ ерекшелікті ескеретін нақты нормаларды көздемейді ал. сауда. Эл-де жария оферта болған жағдайда. тұтынушыларда осы Офертаның талаптарын талқылау немесе өзгерту мүмкіндігі жоқ, бұл шарт тарапына тең емес жағдайлар жасайды;
- 2) "сауда қызметін реттеу туралы" Заңның 29-1-бабында талаптар жоқ: - клиенттерді қолдау қызметіне, - сатып алынатын тауарлардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша, эл операторларының жауапкершілігі. сауда алаңы осы талаптарды бұзғаны үшін;
- 3)әлеуметтік желілер мен хабарландыруларды орналастыру жөніндегі интернет-платформалар, сондай-ақ олардың пайдаланушылары дербес деректерді қорғау туралы құқықтарды теріс пайдаланады, осылайша сенімді тұтынушыларды алдау үшін қолайлы орта жасайды;
- 4) әлеуметтік желілер мен хабарландыруларды орналастыру жөніндегі интернет-платформалар, сондай-ақ олардың пайдаланушылары дербес деректерді қорғау туралы құқықтарды теріс пайдаланады, осылайша сенімді тұтынушыларды алдау үшін қолайлы орта жасайды;



3

5) базарлардың іс-әрекеттері, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау талаптарын бұзатын тұлғаларды жіберуге жол бермеу нақты регламенттелмеген;

6) нормалардың әкелетін «электрондық коммерция» ұғымы іс жүзінде электрондық коммерция ұғымына енгізілген. Жалпы алғанда, электрондық коммерция әртүрлі салалардағы көптеген әрекеттерді қамтитын үлкен сала, соның ішінде электрондық коммерция;

7) «онлайн-дүкен», «электрондық сауда алаңы», «ақпараттық-жарнамалық сауда алаңы» ұғымдарын ажырататын сипаттамалық белгілер айқындалмаған, бұл олардың құқықтары мен міндеттерінің нақты анықтамасының болмауына әкеп соғады. «Ақпараттық және жарнамалық сауда алаңы» жарнамаларды орналастыруға арналған онлайн платформа

екенін атап өткен жөн. Алайда, бұл ұғымдағы «сауда» және «сауда ұйымы» сияқты сөздер оны «электрондық сауда алаңы» ұғымымен байланыстырмайды.

Депутаттардың түзетулері цифрлық платформаларға арналған платформадағы операцияларға қатысатын пайдаланушылардың есебін жүргізу, мұндай платформаларды алаяқтардан сүзгілеу (алаяқтықпен күрес) үшін уәкілетті органның талабы бойынша есеп ақпаратын ұсыну қажеттілігі сияқты аспектілерді де қамтиды.

Егер тауар Қазақстан Республикасының техникалық реттеу туралы заңнамасына сәйкес міндетті сәйкестікті бағалауға жататын болса, цифрлық платформа өзінің функционалдығына байланысты тауардың сәйкестігін бағалау құжатының нөмірі мен атауы туралы ақпараттың, оның көшірмесінің және тұтынушыға осындай ақпаратты берілген сәйкестікті бағалау құжаттарының электрондық дерекқоры немесе Еуразиялық Экономикалық Одақтың берілген немесе қабылданған сәйкестікті бағалау құжаттарының бірыңғай тізілімдері арқылы тексеру мүмкіндігін қамтамасыз етуі керек.

МӘСЕЛЕЛЕР :

- 5) маркетплейстердің іс-әрекеттерін нақты регламенттеу, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау талаптарына сай келмейтін тұлғаларға жол бермеу жоқ;
- 6) "электрондық коммерция" ұғымы іс жүзінде электрондық сауда ұғымына енеді, бұл нормалардың бұлыңғырлануына әкеледі. Жалпы алғанда, электрондық коммерция-бұл үлкен сала оның ішінде әр түрлі салалардағы көптеген іс-шаралар, соның ішінде электрондық сауда саласы;
- 7) ұғымдарды ажырататын сипаттамалық белгілер анықталмаған: - "интернет-дүкен"; - "электрондық сауда алаңы"; - "ақпараттық-жарнамалық сауда алаңы", бұл олардың құқықтары мен міндеттерін нақты айқындаудың болмауына әкеп соғады



Цифрлық платформа жоғарыда көрсетілген ақпаратты сатушы (дайындаушы, орындаушы) толық толтырмайынша, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өзінің электрондық сауда алаңында тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) өткізуге рұқсат бере алмайды.

Жоғарыда аталғандарды Қазақстан Республикасы Парламенті Мәжілісіндегі жұмыс тобының мүшелері талқылайды.

2-кіші бөлім. Қазақстан халқының өмір сүру сапасын жақсарту үшін ұлттық стандарттарды әзірлеу және енгізу

Халықтың өмір сүру сапасын жақсарту мақсатында Министрлік пен мемлекеттік органдар ұлттық стандарттарды әзірлеу бойынша жұмыстар жүргізуде.

Мәселен, 2023 жылы:

ТКШ қызметтеріне арналған 6 ұлттық стандарт;

Қаржылық қызметтерге, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға арналған 2 ұлттық стандарт;

Туристік қызметтерге арналған 2 ұлттық стандарт;

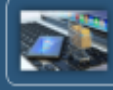
Білім беру қызметтеріне арналған 2 ұлттық стандарт;

Көлік қызметтеріне арналған 2 ұлттық стандарт әзірленді.

2024 жылы халық пен ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін туристік қызметтерге, автовокзалдар мен такси қызметтеріне, сондай-ақ тұтынушыларға тауарларды жеткізу және электрондық сауда қызметтеріне арналған 7 ұлттық стандарт әзірленуде.

Бұл стандарттар қызметтердің ашықтығы мен сапасын арттырып қана қоймай, тұтынушылардың құқықтарының сақталуын қатаң бақылауға ықпал етеді.

Қызмет көрсету саласындағы стандарттарды жетілдіру

2023 жылғы ұлттық стандарттар	Әзірленіп жатқан ұлттық стандарттардың жобалары
2023 жыл ТҮКШ қызметтер - 6 ұлттық стандарт	 Көлік қызметтері • ҚР СК «Автовокзалдардың, автостанциялардың және жолдаушыларға қызмет көрсету пункттерінің қызметтері» (ҚР СК 2271-2020 орнына) • ҚР СК «Таксимен жолдаушылар тасымалы бойынша автокөлік қызметтері» (ҚР СК «Таксимен жолдаушылар тасымалы бойынша автокөлік қызметтері» (ҚР СК 2272-2020 орнына) • ҚР СК «Туризм және туризмді қамқ. қызметтері»
Қаржылық қызметтер - 2 ұлттық стандарт, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға	 Туристік қызметтер • ҚР СК «Халыққа және мобильділігі төмен топтардың ерекше қажеттіліктері бар адамдарға арналған туристік қызметтер. Жалпы талаптар» (бірінші рет)
Туристік қызметтер - 2 ұлттық стандарт	 Бөлшек сауда • ҚР СК «Сауда қызметтері. Жалпы талаптар» (ҚР СК 1756-2020 орнына)
Білім қызметтері - 2 ұлттық стандарт	 Электрондық сауда • ҚР СК «Сауда. Бөлшек сатып алушыларға тауарларды жеткізу қызметтері. Жалпы талаптар»
Көлік қызметтері - 2 ұлттық стандарт	 Қоғамдық тамақтану • ҚР СК «Қоғамдық тамақтану қызметтері. Тұтынушылардың тапсырысы бойынша қоғамдық тамақтандыру өнімдерін жеткізу. Жалпы талаптар»

3-кіші бөлім. Негізгі оқиғалар

2024 жылғы 22 қазанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің (бұдан әрі – Кеңес) кезекті отырысы өткізілді.

Күн тәртібінде 2023 жылдың қорытындысы бойынша әлеуметтанулық сауалнама нәтижелері талқыланып, 10 мың респонденттің 65% - ы медициналық қызметтерге, респонденттердің 52% - ы интернет-провайдерлердің қызметтеріне, сондай-ақ Жолаушылар тасымалы қызметтеріне наразы екенін көрсетті.

Отырысқа осы салаларға және қоғамдық секторға жетекшілік ететін министрліктердің өкілдері қатысты. Кеңесте тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзекті мәселелерді баяндайтын баяндамалар ұсынылды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті Көлік және медициналық қызметтер, Байланыс және интернет-сауда саласындағы ең өткір проблемаларды анықтаған зерттеулердің нәтижелерін ұсынды. Тауарлар мен қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған заңнамалық бастамалар айтылды.

Министрлік өкілдері өз салаларында қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қабылданып жатқан шаралар туралы есеп берді:

Көлік министрлігі: Жолаушылар тасымалы қауіпсіздігін арттыруға бағытталған:

Денсаулық сақтау министрлігі: медициналық көмектің қолжетімділігі мен сапасын жақсартуға бағытталған.

Цифрлық даму министрлігі: интернет-қызметтердің сапасын арттыру және онлайн-саудада тұтынушыларды қорғау бойынша жұмыс істейді.

Қоғамдық бірлестіктер бірқатар өзекті мәселелерді көтеріп нақты шаралар ұсынды:

- «Әділет» ҚҚҰ жосықсыз сатушыларды бақылауды күшейтуге шақырды;

- Республикалық тұтынушылар қауымдастығы электрондық коммерция саласындағы заңнаманы жетілдіруді ұсынды;

- Атырау облысы бойынша ЗТБ Медициналық және көлік қызметтері саласындағы проблемаларға назар аударып, халыққа құқықтық білім беруді күшейтуді ұсынды.

Ұсынылған баяндамалар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласының жай-күйін кешенді бағалауға және мемлекеттік саясаттың басым бағыттарын айқындауға мүмкіндік берді. Заңнаманы одан әрі жетілдіру және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімділігін арттыру үшін:

- түрлі салалардағы тауарлар мен қызметтердің сапасын бақылауды күшейту;

- заңнаманы жетілдіру, әсіресе электрондық коммерция саласында;

- халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру;

- мемлекеттік органдар мен қоғамдық бірлестіктердің өзара іс-қимылын күшейту.

Отырыс қорытындысы бойынша Кеңес мүшелеріне мынадай ұсынымдар әзірленді:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жүргізілетін жұмыстың нәтижелері туралы осы жыл сайынғы баяндаманы әзірленсін және Қазақстан Республикасының Үкіметіне жолдансын;

2) Қазақстан Республикасының көлік, денсаулық сақтау, цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрліктерімен бірлесіп, тиісті салаларда тұтынушылардың қанағаттану деңгейін арттыруға ықпал ететін шараларды іске асыру жөніндегі жоспарды қабылдасын;

3) мемлекеттік органдармен бірлесіп тұтынушыларға олардың құқықтары мен оларды қорғау тәсілдері туралы ақпараттық білім беру жоспарын қабылдауға міндетті;

4) Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің санитариялық-эпидемиологиялық бақылау Комитетімен бірлесіп, «Сапалы өнім» жобасын және мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты іске асыру кезінде Комитет жинаған материалдар негізінде тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі мен сапасын қамтамасыз ету жөніндегі жоспар қабылдансын.

5-БӨЛІМ. УӘКІЛЕТТІ ОРГАННЫҢ МІНДЕТТЕРІ

1. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заң жобасының және Парламент Мәжілісіндегі ілеспе заң жобасының жаңа редакциясын сүйемелдеу;

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша қоғамдық пікірді зерделеуді жүргізу;

3. 2024 жылдың соңына қарай ЖЖБ саласындағы мемлекеттік реттеу тиімділігінің жоспарланған деңгейін 73,5 %-ға дейін іске асыру;

4. Уәкілетті органның, мемлекеттік органдар мен мүдделі тараптардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелер бойынша, соның ішінде бизнес-қоғамдастық арасында, халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту бойынша жұмыстарын жалғастыру, осы бағыттағы қолданыстағы әдістер мен құралдарды күшейту және ұлғайту;

5. «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасының Кодексіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеуді күшейтуге бағытталған заңнамалық түзетулердің қабылдануын қамтамасыз ету.

6. Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігімен өзара әрекеттесе отырып, өнімнің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жұмысты күшейтсін.