

10 вопросов юристу по защите прав потребителей

Последние годы государство активно влияет на развитие предпринимательства, проводя крупные реформы, ограничивая проверки государственных органов в отношении субъектов частного предпринимательства, а также инициировав другие меры по стимулированию развития предпринимательства. Вместе с тем развитие рыночной экономики приводит к возникновению проблем защиты прав потребителей на рынке товаров, работ и услуг.

Каждый из нас так или иначе выступает в роли потребителя товаров, работ и услуг, и участника правоотношений, складывающихся в экономике страны. Потребители являются более уязвимыми участниками бизнес-отношений в сравнении с предпринимателями, у которых имеется социальная, административная и правовая поддержка.

Основным законом, определяющим правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами), является Закон о защите прав потребителей от 4 мая 2010 года № 274-IV. Ниже приводится общая информация в виде 10 вопросов-ответов в отношении прав потребителей, условий их нарушения, а также мер защиты прав потребителей.

1. Какими общими правами обладают потребители?..... 2
2. Какими правами обладает потребитель в случае продажи некачественного товара?..... 2
3. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара? ... 3
4. Какие товары не подлежат обмену и/или возврату? 3
5. Какими правами обладает потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе/оказанной услуге?..... 4
6. Какие условия нарушают права потребителей при заключении договора? 5
7. Существуют ли общественные объединения потребителей ? 6
8. Кто является представителем законных интересов потребителей? 7
9. Предусмотрено ли досудебное урегулирование потребительского спора?7
10. Какая ответственность установлена за нарушение законодательства о защите прав потребителей? 8

1. Какими общими правами обладают потребители?

Потребители имеют право на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, выполнение работ и оказание услуг;
- просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и законных интересов;
- получение информации о товаре, работе, услуге, а также о соответствующем продавце, изготовителе, исполнителе;
- приобретение безопасного товара, работы, услуги;
- свободный выбор товара, работы, услуги;
- надлежащее качество товара, работы, услуги;
- обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных их жизни, здоровью и/или имуществу вследствие недостатков товара, работы, услуги;
- получение у продавца, изготовителя, исполнителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги, или договора, заключенного при приобретении товара, выполнении работы, оказании услуги;
- предъявление претензии к инициатору, организатору игр по качеству товара, работы, услуги, переданного, выполненного, оказанного в виде выигрыша;
- создание общественных объединений потребителей;
- возмещение морального вреда;
- защиту прав и законных интересов;
- осуществление иных прав, предусмотренных законодательством.

Принуждение потребителя на заключение договоров на приобретение товаров, выполнение работ и оказание услуг не допускается.

2. Какими правами обладает потребитель в случае продажи некачественного товара?

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, при условии, что его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
- замены на товар аналогичной марки, модели, артикула;
- замены на такой же товар другой марки, модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

В случаях, когда продавец товара ненадлежащего качества не является его изготовителем, требования по (i) безвозмездному устранению недостатков товара, (ii) замене на товар аналогичной марки, модели, артикула, и (iii) замене на такой же товар другой марки,

модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены, могут быть предъявлены по выбору покупателя к продавцу либо изготовителю.

3. Какие установлены сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара?

В отношении товара, имеющего срок годности, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если они обнаружены в течение срока годности товара.

Если же на товар установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатком товара, можно предъявить в течение гарантийного срока. По общему правилу гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинается истекать одновременно с гарантийным сроком на основное изделие. При замене товара, комплектующего изделия гарантийный срок исчисляется заново, если договором купли-продажи не предусмотрено иное.

Если на товар не установлены ни гарантийный срок, ни срок годности, требования могут быть предъявлены при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством или договором.

В случаях, когда гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю, продавец несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или же по причинам, возникшим до этого момента.

При продаже товаров по образцам, по почте, путем электронной торговли, а также в случаях, если момент заключения договора и передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи, доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, со дня такой установки, подключения или сборки.

Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца, изготовителя, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара не исчисляется до устранения таких обстоятельств. Если день передачи, доставки, установки, подключения либо сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Если же в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

4. Какие товары не подлежат обмену и/или возврату?

Согласно законодательству обмену или возврату не подлежат следующие виды непродовольственного товара:

- лекарственные средства и медицинские изделия¹;
- нательное белье;

¹ С учетом оговорки, указанной в абзаце ниже.

- чулочно-носочные изделия;
- животные и растения;
- метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажные и гардинные полотна, искусственный мех, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружево, тесьма, проводы, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка;
- абонентское устройство связи.

При этом следует отметить, что Приказом Министра здравоохранения и социального развития от 25 июня 2015 года № 516² установлен перечень товаров, не относящихся к лекарственным средствам, изделиям медицинского назначения и медицинской технике. Так, в данный перечень включены следующие товары:

- предметы санитарно-гигиенического назначения;
- предметы ухода за полостью рта;
- предметы ухода за больными;
- средства для реабилитации или восстановления нарушенных и/или утраченных функций организма больных и инвалидов;
- средства и предметы ухода за детьми, в том числе новорожденными;
- продукты детского, диетического, лечебно-профилактического питания и биологически активные добавки;
- косметические средства для ухода за кожей и волосами, помада гигиеническая;
- вода минеральная, лечебная, столовая, лечебно-столовая, питьевая;
- дезинфицирующие средства и инсектициды (расфасованные для розничной реализации);
- предметы оптики, за исключением оптики, используемой для коррекции зрения.

Таким образом, перечисленные выше товары не относятся к лекарственным средствам и медицинским изделиям, и на них не распространяются ограничения по обмену и возврату при сохранении их товарного вида и упаковки.

5. Какими правами обладает потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе/оказанной услуге?

Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе, оказанной услуге вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения вознаграждения в выполненной работе, оказанной услуге;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, оказания услуги;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранить их предусмотрено в договоре.

² Об утверждении Перечня товаров, не относящихся к лекарственным средствам и медицинским изделиям, разрешенных к оптовой и розничной реализации субъектами в сфере обращения лекарственных средств, медицинских изделий

Потребитель также вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе, оказанной услуге не были устранены исполнителем, либо если отступления в работе, услуге от условий договора или иные недостатки работы, услуги являются существенными и неустранимыми.

Перечисленные выше требования могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы, услуги или в ходе ее выполнения, оказания либо использования в течение сроков, указанных выше (см. *ответ на вопрос 3*), а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы, услуги в течение гарантийного срока, в случае обнаружения скрытых недостатков – 1-го года, в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ – в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем – 3 года со дня приемки работ. Требования о безвозмездном устранении таких недостатков работы, услуги, которые могут представлять опасность для жизни или здоровья самого потребителя и других лиц, может быть предъявлено потребителем или его правопреемником в течение 3 лет с момента принятия работы, услуги. При этом такое требование может быть предъявлено независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока.

Недостатки работы, услуги, обнаруженные в ходе ее выполнения, оказания, и недостатки уже выполненной работы, оказанной услуги должны быть устранены в течение 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если же иной срок не установлен договором. Назначенный потребителем или согласованный сторонами срок устранения недостатков фиксируется в договоре. За нарушение данного срока исполнитель по общему правилу обязан уплатить неустойку в размере 1% от стоимости услуги, работы за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, законами РК.

В случае выявления существенных недостатков работы, услуги, потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы, услуги или по причинам, возникшим до этого момента. При этом данное требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (*пяти лет в отношении недвижимого имущества*) со дня принятия результата работы, услуги, но в пределах установленного на результат работы, услуги гарантийного срока или в течение 10 лет со дня принятия результата работы, услуги потребителем, если гарантийный срок не установлен.

6. Какие условия нарушают права потребителей при заключении договора?

Условиями, нарушающими и/или ущемляющими права потребителей при заключении договора, являются:

- освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца, исполнителя, изготовителя в случае причинения вреда жизни, здоровью и/или имуществу потребителя;
- исключение или ограничение прав потребителя в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом, исполнителем, изготовителем договорных обязательств;
- установление обязанностей потребителя по навязанным дополнительно продавцом, исполнителем, изготовителем возмездным товарам, работам, услугам;

- установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы (*свыше 30% стоимости товара, услуги, работы*) в случае невыполнения им обязательства по договору, за исключением договоров на туристское обслуживание и договоров приобретения авиабилетов по невозвратным тарифам;
- установление цены на товары, работы, услуги при приеме платежей с использованием платежных карточек, превышающей цену их продажи при оплате наличными деньгами;
- предоставление продавцу, исполнителю, изготовителю права в одностороннем порядке изменять и/или расторгать договор без соблюдения норм законодательства РК об основаниях и порядке изменения и расторжения договора;
- предоставление продавцу, исполнителю, изготовителю права не возвращать уплаченную денежную сумму за непредоставленный товар, услуги, работы в случае расторжения договора;
- предоставление продавцу, исполнителю, изготовителю возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор;
- предоставление продавцу, исполнителю, изготовителю права определять соответствие товара условиям договора или предоставление ему права толкования договора;
- ограничение ответственности продавца, исполнителя, изготовителя по обязательствам, принятым его представителями;
- установление обязанности потребителя выполнить все обязательства в случае, если продавец, исполнитель, изготовитель не выполнит своих обязательств;
- предоставление продавцу, исполнителю, изготовителю права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу без соблюдения норм законодательства РК о перемене лиц в обязательстве;
- иные условия, нарушающие и/или ущемляющие права и законные интересы потребителей, определенные законодательством РК.

7. Существуют ли общественные объединения потребителей?

Да, такие общественные объединения существуют и осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей. Примечательно, что субъектам частного предпринимательства запрещается финансирование общественных объединений потребителей, а также их ассоциаций, союзов.

В разные годы государством обсуждалось создание национальной ассоциации по защите прав потребителей по аналогии с Национальной палатой предпринимателей РК «Атамекен», однако по сей день, согласно общественно доступной информации такая ассоциация не была создана. Планировалось, что основными задачами ассоциации будут являться консолидация общественных объединений потребителей, представление в Правительстве и Парламенте РК интересов потребителей, а также введение рейтинговой системы независимой оценки товаров, работ и услуг, а также субъектов предпринимательской деятельности. В рамках ассоциации также появилась бы возможность перепрофилировать некоторые общественные объединения по отраслям и институционально объединить их.

В настоящее время в различных регионах страны осуществляют свою деятельность местные общественные объединения потребителей.

8. Кто является представителем законных интересов потребителей?

Представителями потребителей при защите их прав и законных интересов могут выступать:

- общественные объединения потребителей, ассоциации, союзы;
- юридические консультанты, являющиеся членами палаты юридических консультантов;
- адвокаты;
- иные лица в соответствии с законодательством РК.

На представителей законных интересов потребителей возлагается ряд обязанностей, таких как: (i) надлежащее исполнение своих обязанностей с принятием необходимых мер для восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещения причиненного убытка, вреда вследствие недостатков товара, работы, услуги, и (ii) разъяснение потребителю возможных результатов и последствий оказываемых представительских услуг, включая характер и размер финансовых затрат.

На данный момент рассматривается и обсуждается новый проект Закона о защите прав потребителей, который включает в себя ряд новшеств, в том числе, создание новой единицы – омбудсмена по вопросам защиты потребителей. Институт омбудсмена является неотъемлемой частью современной модели эффективного управления в различных сферах жизни общества. Так, создание новой единицы планируется в целях обеспечения решения задач защиты и восстановления прав и законных интересов потребителей.

При этом планируется установление определенных критериев к лицу, назначаемому на должность омбудсмена, таких как: обладание гражданством РК и проживание на ее территории последние 10 лет, наличие высшего образования, опыт работы по защите прав и законных интересов физических и юридических лиц не менее 5 лет, быть не моложе 35 лет и владеть казахским и русским языками. Также установлены следующие запреты: находиться на государственной службе, быть депутатом представительного органа, заниматься предпринимательской деятельностью, участвовать в управлении коммерческой организации, а также другой оплачиваемой деятельностью, за исключением преподавательской, научной либо иной творческой деятельности.

9. Предусмотрено ли досудебное урегулирование потребительского спора?

Да, законодательством предоставляется право потребителю предложить продавцу, изготовителю, исполнителю передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора – арбитражу, медиатору, общественному объединению потребителей, ассоциациям, союзам либо саморегулируемой организации («субъект ДУ»), членом которой является продавец, изготовитель, исполнитель, информация о котором размещена продавцом, изготовителем, исполнителем в соответствии с требованиями законодательства. Так, Законом о защите прав потребителей установлено, что продавец, исполнитель, изготовитель обязан в месте реализации товара, выполнения работы, оказания услуги размещать контактные данные (*адрес и номер телефона*) уполномоченного органа и субъектов ДУ, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

При этом продавец, изготовитель, исполнитель вправе согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке. Соглашение о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта ДУ должно быть оформлено в письменной форме.

Обращение о рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке может быть подано потребителем путем обращения (i) к самому субъекту ДУ или (ii) через Единую информационную систему защиты прав потребителей при наличии *письменного соглашения сторон о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта ДУ*. Законом установлена обязанность субъекта ДУ предоставлять ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей в уполномоченный орган. Спор в досудебном порядке рассматривается в соответствии с требованиями законодательства РК об арбитраже, медиации и саморегулировании.

10. Какая ответственность установлена за нарушение законодательства о защите прав потребителей?

Законодательством установлена административная и уголовная ответственность за нарушения прав потребителей. Административная ответственность наступает за введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара, работы или иной обман потребителей индивидуальными предпринимателями или организациями, осуществляющими торговую деятельность и оказание услуг. Такие действия влекут ответственность в виде наложения штрафа до 50 МРП³. Административная ответственность также предусмотрена за неисполнение продавцом, изготовителем, исполнителем обязанностей по:

- размещению на казахском и русском языках информации о контактных данных продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информации о праве потребителя обратиться к ним за восстановлением своих нарушенных прав и законных интересов;
- обеспечению обмена или возврата товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества в срок, установленный законодательством РК;
- представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок, установленный законодательством РК.

Данные правонарушения, совершенные впервые, влекут предупреждение. Повторное нарушение в течение года после предупреждения влечет штраф до 50 МРП.

¹ Месячный расчетный показатель, который равен 3 450 тенге в 2023 году

• • •