ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БАС ПРОКУРАТУРАСЫНЫҢ ЖАНЫНДАҒЫ
ҚҰҚЫҚ ҚОРҒАУ ОРГАНДАРЫ АКАДЕМИЯСЫ

Р.А. АМЕРХАНОВ, А.Б. ТАЛКИБАЕВ

# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ

## (СХЕМАДАҒЫ ОҚУ ҚҰРАЛЫ)



**ӘӨЖ 347.426 (574)**
**КБК 67.404.211 (5Қаз)**
А52

**Рецензенттер:** Абай атындағы ҚазҰПУ Сорбонна-Қазақстан институтының директоры, **з.ғ.д., профессор А.А. Сәбитова**
Жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру институтының жалпы заң пәндер кафедрасының профессоры, **з. ғ. д., профессор А.Ш. Ещанов**

***Р.А. Амерханов, А.Б. Талкибаев*** *Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау: схемалардағы оқу құралы/ - Астана: Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының жанындағы Құқық қорғау органдары академиясы, 2026. - 148 б.*

Бұл оқу құралы, Қазақстан Республикасының тауарларды қашықтан сату құралдарын реттейтін қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес, қайта өңделген және жаңартылатын тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» курсын оқыту барысында студенттер мен оқытушылардың жоғары оқу орындарындағы білім беру процесінде пайдалануға, сонымен қатар, тиісті салада кәсіби қызметті жүзеге асыратын мамандарға ұсынылады. Материал сызбалар түрінде берілген, айқындылығы мен қол жетімділігі қамтамасыз етілген.

**ӘӨЖ 366.5 347.426 (574)**
**КБК 67.4 67.404.211 (5Қаз)**

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының жанындағы Құқық қорғау органдары академиясының Ғылыми-әдістемелік кеңесінің шешімімен жариялауға ұсынылды.

ISBN 978-601-82462-5-8

© Р.А. Амерханов, А.Б. Талкибаев 2026
© ҚР БП жанындағы Құқық қорғау органдары академиясы, 2026

# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ


| | | |
|---|---|---|
| **Кіріспе** | | **6** |
| **1** | **Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану түсінігі, құрылымы және шарттары.** | **7** |
| **1.1** | Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы. | **8** |
| **1.2** | Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері. | **14** |
| **2** | **Тұтынушылар мен олардың контрагенттерінің субъективті құқықтары мен міндеттерінің жүйесі. Тұтынушының ақпарат алу құқығы.** | **20** |
| **2.1** | Субъективті құқық пен субъективті міндеттің анықтамасы. | **21** |
| **2.2** | Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері. | **24** |
| **2.3** | Тұтынушының ақпаратқа құқығының түсінігі мен мазмұны. | **30** |
| **3** | **Тұтынушының тауарлар, жұмыстар мен қызметтердің қауіпсіздігіне құқығы.** | **34** |
| **3.1** | Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы. | **35** |

| | | |
|---|---|---|
| **3.2** | Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне құқығының түсінігі мен мазмұны. | **43** |
| **3.3** | Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері. | **47** |
| **4** | **Тұтынушының тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің тиісті сапасына құқығы.** | **52** |
| **4.1** | Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы. | **53** |
| **4.2** | Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты. | **59** |
| **4.3** | Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар. | **64** |
| **5** | **Тауарларды қашықтықтан сату тәсілдерінің құқықтық реттелуі.** | **73** |
| **5.1** | Қашықтықтан сату түсінігі мен түрлері. | **74** |
| **5.2** | Қашықтықтан сауда жасаудың ерекшеліктері. | **80** |
| **5.3** | Электрондық сауда алаңы. | **82** |

**6 Сатушының, дайындаушының, орындаушының жауапкершілігі. 86**

**6.1** Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері. **87**

**6.2** Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік. **92**

**7 Тауарларды сату, жұмыстар орындау және қызмет көрсету кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау. 97**

**7.1** Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер. **98**

**7.2** Тиісті сапалы тауарларды айырбастау немесе қайтару. **106**

**7.3** Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары. **109**

**7.4** Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары. **113**

**8 Тұтынушылардың құқықтарын мемлекеттік және қоғамдық қорғау. 117**

**8.1** Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу. **118**

**8.2** Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері. **131**

**Әдебиеттер тізімі 141**

# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ

**Кіріспе**

Қоғамның қазіргі жағдайында тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекше маңызға ие, себебі бұл барлық азаматтардың мүдделеріне әсер етеді. Күн сайын миллиондаған адамдардар сауда жасайды, қызметтерді пайдаланады және сатушылар мен тауар өндірушілер арасында өзара әрекеттеседі. Бұл өзара қатынастардың негізгі аспектісі - әділдік пен адалдық принциптерін сақтау қажеттілігі, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарына кепілдік беру.

Технологиялардың қарқынды дамуын және тауарлар мен қызметтер түрлерінің кеңеюін ескере отырып, азаматтар тұтынушылар ретінде өз құқықтарының бұзылуымен байланысты көптеген мәселелерге тап болады. Осы тұрғыда тауарларды қашықтан сату тәсілдерін құқықтық реттеу ерекше өзекті болуда. Ол сатушылардың ақпарат беру жөніндегі міндеттерін, тауарларды қайтару шаттарын және тұтынушының дербес деректерін қорғауды қоса алғанда, электрондық саудаға қатысты құқықтық нормаларды нақты айқындауды талап етеді.

Бұл электрондық саудаға қатысты құқықтық нормаларды нақты анықтауды, соның ішінде сатушылардың ақпарат ұсынуын, тауарларды қайтару шарттарын және тұтынушылардың жеке деректерін қорғау жөніндегі міндеттемелерін белгілейді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі – бұл сатып алушылар мен кәсіпкерлік субъектілерінің өзара әрекеттесуін реттеуге бағытталған құқықтық құралдар жиынтығы. Ол тұтынушылардың нақты және заңды құқықтарын тұжырымдауға ғана емес, сонымен бірге әрқайсысы үшін құқықтық қорғаудың тиісті тетіктері белгіленген ықтимал бұзушылықтардың тізімін анықтайды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тұтынушылар мен коммерциялық құрылымдар арасындағы қатынастарда әділеттілік пен теңдікті қамтамасыз ететін заманауи құқықтық тәртіптің негізі болып табылатындығын атап өткен жөн.

# 1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану түсінігі, құрылымы және шарттары.

1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

# 1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізі, сатушылар мен сатып алушылар арасындағы қатынастарды реттеу қажеттілігі туындаған кезде сауда мен нарықтық қатынастарды дамытуға кетеді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тарихи аспектілері туралы қысқаша шолуға жүгінетін болсақ, ол келесідей көрінеді.

**Ежелгі заман:**

Вавилон, Греция және Рим сияқты ежелгі өркениеттерде жасалған мәмілелердің адалдығын қамтамасыз ету мақсатында сауданы, таразыны және шараларды реттейтін алғашқы заңдар пайда болады.

**Орта ғасырлар:**

Ортағасырлық Еуропада гильдиялар мен өндірістік шеберханалар тауарлардың сапа стандарттарын белгілейді және оларды бұзғаны үшін жаза қолданады.

# 1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

**Өнеркәсіптік революция:**

18-19 ғасырлардағы өнеркәсіптік революция кезінде тауарлар мен қызметтердің жаппай өндірілуіне, сондай-ақ зауыт өндірісінің өсуіне байланысты жұмысшылар мен тұтынушыларды қорғау қажеттілігі күшейе түсті.

**20 ғасырдың ортасы мен аяғы, 21 ғасырдың басы:**

20 ғасырдың екінші жартысы тұтынушылар құқығын қорғау қозғалысының пайда болуы мен қалыптасу кезеңі болды. Бұл саладағы алғашқы іргелі заңдар, Екінші дүниежүзілік соғыстан кейін АҚШ-та қабылданды. Тұтынушылар құқығын қорғау қозғалысының американдық түбірі, оның XX ғасырдың 60-жылдарында Еуропаның көптеген елдеріне таралуына негіз болды. Тұтынушылық құқықтық қатынастарын мемлекеттік реттеу жүйесін құру қажеттілігін ресми тану ретінде АҚШ конгресінде 1961 жылғы 15 наурызда президент Дж.Кеннедидің сөз сөйлеуін айтуға болады. Оның сөз сөйлеуінде тұтынушылардың төрт негізгі құқығы - қауіпсіздік құқығы, ақпарат, таңдау және тыңдау құқығы тұжырымдалды.

20 ғасырдың аяғы мен 21 ғасырдың басында тұтынушылар құқығын қорғау қозғалысы жаһандық деңгейге көтерілді. БҰҰ және Еуропалық Одақ сияқты халықаралық ұйымдар тұтынушылардың құқықтарын жаһандық деңгейде қорғауға бағытталған стандарттар мен директиваларды әзірлеуде.

**Қазіргі уақыт (қазіргі кезең):**

Интернет дәуірінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау қиын, бірақ әділ және қауіпсіз нарықтық қатынастарды қамтамасыз ету үшін қажет. Құпиялылық, жаһандық желідегі алаяқтарға қарсы іс-қимыл мәселелері бірінші орынға шығады.

# 1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

1970 жылдар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы белсенді заң шығару кезеңі болды. Осы кезеңде АҚШ, КСРО және Батыс Еуропа елдерінде тауарлардың қауіпсіздік стандарттарын белгілеуді көздейтін заңдар қабылданды. Жосықсыз бәсекелестікке қарсы күрес осы заңдардың басты мақсаттарының біріне айналды.

1970 жылдардың аяғынан бастап тұтынушылардың құқықтарын қорғау жаңа кезеңіне, яғни, ақпараттық дәуір кезеңіне өтті. Тауарлардың қауіпсіздігін қамтамасыз етумен қатар, ақпарат алу құқығына және тапсырыс берілмеген тауарлар мен қызметтерді таңудан қорғауға көбірек көңіл бөлінді.

1980 жылдар тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың гүлдену кезеңі болды. Көптеген елдерде сатып алушылар үшін ақпараттық және мүліктік құқықтар мен артықшылықтар кешенін қарастыратын арнайы ережелер қабылданды. Жаңа заңдар тұтынушылардың егер тауар мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келмесе, сатып алу және сату шартын бұзу құқығын бекітті. Сатушының есебінен тауардың сапасына сараптама жүргізуге, сондай-ақ егер ол өлшеміне, стиліне, түсіне немесе басқа өлшемдерге сәйкес келмесе, тиісті сападағы тауарды қайтаруға мүмкіндік туды. Заң шығарушылар тұтыну қоғамдарының ерекше мәртебесін де мойындады. Бұл ұйымдар, сатып алушылардың мүдделерін қорғауға және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы әзірлеуге қатысуға құқылы болды.

Тұтынушылар өздерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін көбірек мүмкіндіктерге ие болды, бұл адал бәсекелестікті дамытуға және тауарлар мен қызметтердің сапасын арттыруға түрткі болды.

# 1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама өз дамуында, әсіресе батыс елдерінде ұзақ және қиын жолдан өтті. Мұның нәтижесі XX ғасырдың басында АҚШ-та, Ұлыбританияда және кейінірек басқа елдерде тұтынушылардың құқықтарын қорғау ұйымдары құрыла бастады, олар тұтынушылық мәдениетті толыққанды дамытуды және тауар өндірушілер мен сатушыларға әсер етуді басты міндет етіп қойды.

1985 жыл тұтынушылардың құқықтарын қорғау тарихындағы бетбұрыс болды. Осы жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы №39/248 Резолюция қабылдады, онда «Тұтынушылардың мүдделерін қорғауға арналған нұсқаулық» бекітілді. БҰҰ-ның «Басшылық қағидаттар» тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған алғашқы халықаралық-құқықтық құжат болды. Олар дамыған елдердің көпшілігінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың негізін қалады.

# 1.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық базаның пайда болуы және эволюциясы.

ҚСРО-да тұтынушылардың құқықтары туралы заңнаманы жетілдіру жүргізілді, бірақ оларды қорғау нормалары әртүрлі заңнамалық актілерде таратылды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнама негізінен мыналар арқылы реттелді:

**Азаматтық құқық нормаларын**

осыған сәйкес, сатып алушыға сапасыз тауар сатылған жағдайда:

а) сатып алушы сатушыдан затты түзету шығындарын өтеуді талап етуге құқылы болды;

б) сатып алушы сатушыдан тауарды тиісті сападағы өнімге айырбастауды талап ете алады;

в) егер сатушы сатып алушының тауарды жөндеу немесе айырбастау шығындарын өтеу жөніндегі талаптарын орындай алмаса, онда сатып алушы сатушымен сатып алу-сату шартын бұзуға құқылы болды.

**Қылмыстық кодекстің нормаларын**

заңды сақтамағаны үшін қатаң жазалармен, атап айтқанда: сапасыз тауарды өткізу, міндетті стандарттарды сақтамау, құнын арттыру.

# Қазақстан Республикасында:

2010 жылға дейін Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 1991 жылғы 5 маусымдағы Қазақ Кеңестік Социалистік Республикасының Заңымен реттелді.

Қазіргі уақытта оның орнына 2010 жылғы 4 мамырдағы №274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР жаңа Заңы қабылданды (2010 жылғы 21 тамыздан бастап қолданысқа енгізілді).

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

**Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы** Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерден тұрады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңынан басқа, тұтынушылардың мүдделері ҚР Азаматтық кодексімен, ҚР Қылмыстық кодексімен, «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» ҚР Кодексімен, ҚР Азаматтық іс жүргізу кодексімен, ҚР Конституциялық Кеңесі мен ҚР Жоғарғы Сотының нормативтік қаулыларымен және ҚР Заңдары мен ҚР Үкіметінің қаулыларымен қорғалады *(мысалы: ҚР Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілдедегі №7 нормативтік қаулысы «Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы»)*.

Тұтынушылардың құқықтары саласы көп қырлы және әртүрлі құқық салаларындағы заңдардың кешенді жүйесімен қорғалған. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама - мозаика, мұнда әр элемент нарықтың қауіпсіздігі мен адалдығын қамтамасыз етуде өз рөлін атқарады.

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

**«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заң** тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету жөніндегі шараларды айқындайды.

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мынадай қағидаттар негізінде жүзеге асырылады:**

- *тұтынушылардың экономикалық мүдделерін ілгерілету және осы мүдделерді қорғау*
- *сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттың қолжетімділігі мен дұрыстығы*
- *тұтынушыларды ағарту, өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушының құқықтық сауаттылығын арттыру*
- *оларды қорғауды қамтамасыз ететін іс-шаралар реттілігіне негізделген тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың тиімді жүйесін қамтамасыз ету*

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

*электрондық коммерцияда тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету сауданың басқа нысандарында ұсынылатын қорғау деңгейінен кем емес*

*тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге қатысуы*

*тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, қызметтермен) қамтамасыз ету*

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қағидаттар:**

- тұтынушыларға әділ және тең қарым-қатынасты қамтамасыз ету, барлық тұтынушыларға сатушылармен/қызмет көрсетушілермен өзара әрекеттесу кезінде тең құқықтар мен мүмкіндіктерге кепілдік беру;
- ашықтық пен хабардарлықты арттыру;
- компаниялар мен ұйымдардың тұтынушыларға тауарлар/қызметтер, олардың сипаттамалары, сату шарттары туралы толық және сенімді ақпарат беруі;
- азаматтардың жекелеген санаттарын (балаларды, қарттарды, мүмкіндігі шектеулі адамдарды және тұтынушылардың басқа да осал санаттарын) қорғау;
- дауларды реттеудің заңды тетіктерін қамтамасыз ету;
- сатушылармен қақтығыстар туындаған жағдайда тұтынушылар өз құқықтарын қорғай алатын рәсімдер мен құралдарды белгілеу;
- кәсіпкерлер тарапынан бизнесті жауапты жүргізуге ықпал ету; тұтынушыларға қатысты компаниялардың адал мінез-құлқына қатысты этикалық стандарттар мен күтулерді қалыптастыру.

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау принциптері** тек ережелер жиынтығы ғана емес, бұл әділ, ашық және қауіпсіз нарық құруға негіз болады.

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

Пән тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамалық нормалармен реттелетін қоғамдық қатынастарды қамтиды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың мәні осы салада туындайтын қоғамдық қатынастардың екі блокқа бөлінуін көрсетеді.

Бірінші блокқа тауарларды сату, жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету бойынша тұтынушы мен оның контрагенттері арасындағы шарттық қатынастар кіреді.

Билік, бағыну және теңсіздік үстемдік ететін екінші блокта тұтынушылардың құқықтарын қорғауға мемлекеттік мәжбүрлеу механизмі арқылы қол жеткізіледі.

# 1.2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама ұғымы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жалпы ерекшеліктері.

Тікелей «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңнан туындайтын келесі қатынастар ерекшеленеді:

**Мүліктік қатынастар,** тауарларды сатып алу-сату, жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету кезінде тұтынушылар мен дайындаушылар (орындаушылар, сатушылар) арасында қалыптасады.

**Қоғамдық-құқықтық қатынастар -** тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері (олардың қауымдастықтары, одақтары)тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлігінде

**Ашық-құқықтық қатынастар,** монополияға қарсы мемлекеттік бақылау органдарының шаруашылық жүргізуші субъектілердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау, атқарушы билік органдарының осы субъектілер шығаратын, өндіретін және көрсететін тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін бақылауды жүзеге асыру саласындағы қатынастарды регламенттейтін Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де құқықтық актілерінің талаптарын сақтауын жүзеге асыру процесінде туындайтын тауарлар.

# 2 Тұтынушылар мен олардың контрагенттерінің субъективті құқықтары мен міндеттерінің жүйесі. Тұтынушының ақпарат алу құқығы.

**2.1 Субъективті құқық пен субъективті міндеттің анықтамасы.**

**2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.**

**2.3 Тұтынушының ақпаратқа құқығының түсінігі мен мазмұны.**

# 2.1 Субъективті құқық пен субъективті міндеттің анықтамасы.

**Субъективті құқық немесе жай құқық** - уәкілетті тұлғаға бекітілген және үшінші тұлғаларға міндеттерді жүктеумен қамтамасыз етілген, уәкілетті тұлғаның мүдделерін нақты құқықтық қатынастарда қанағаттандыруға бағытталған ықтимал мінез-құлық шарасы.

**Субъективті құқық** - бұл өте саналы, объективті, позитивті құқық негізінде алынған, рұқсат етілген мінез-құлық өлшемі.

# 2.1 Субъективті құқық пен субъективті міндеттің анықтамасы.



# 2.1 Субъективті құқық пен субъективті міндеттің анықтамасы.

**Субъективті міндет** - азаматтық-құқықтық қатынастарға қатысушының тиісті мінез-құлқының өлшемі.

## Міндеттердің түрлері

| Белсенді міндет | Пассивті жауапкершілік |
| --- | --- |
| субъектінің белгілі бір әрекеттерді жасау қажеттілігі | әлеуметтік зиянды әрекеттерден бас тарту |

# 2.2 Тұтынушылар, сондай-ақ сатушылар, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.

***Тұтынушы егер заңда тауарға (жұмысқа, қызметке) қойылатын міндетті талаптар көзделсе, сатушы (орындаушы) тұтынушыға осы талаптарға сәйкес келетін тауарды беруге (жұмысты орындауға немесе қызмет көрсетуге) міндетті екенін білуі қажет.***

Кез келген өнімге жұмысқа немесе көрсетілген қызметке қойылатын міндетті талаптардың бірі

**Сапа**

тұтынушының қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне қатысты тауар (жұмыс, қызмет) сипаттамаларының жиынтығы

# 2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.

Тауар, жұмыс немесе қызмет сапалы деп танылады, егер:

- Шартта көрсетілген сапаға сәйкес келеді
- егер шартта тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы талаптар болмаса, оны тікелей пайдалану мақсаттары үшін жарамды болып табылады
- шарт жасасу кезінде келісілген нақты мақсаттарда пайдалануға жарамды
- тауарды үлгі және (немесе) сипаттама бойынша сату кезіндегі үлгіге және (немесе) сипаттамаға сәйкес келеді
- егер стандартта сапаға міндетті талаптар көзделсе, стандарт талаптарына сәйкес келеді

# 2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.

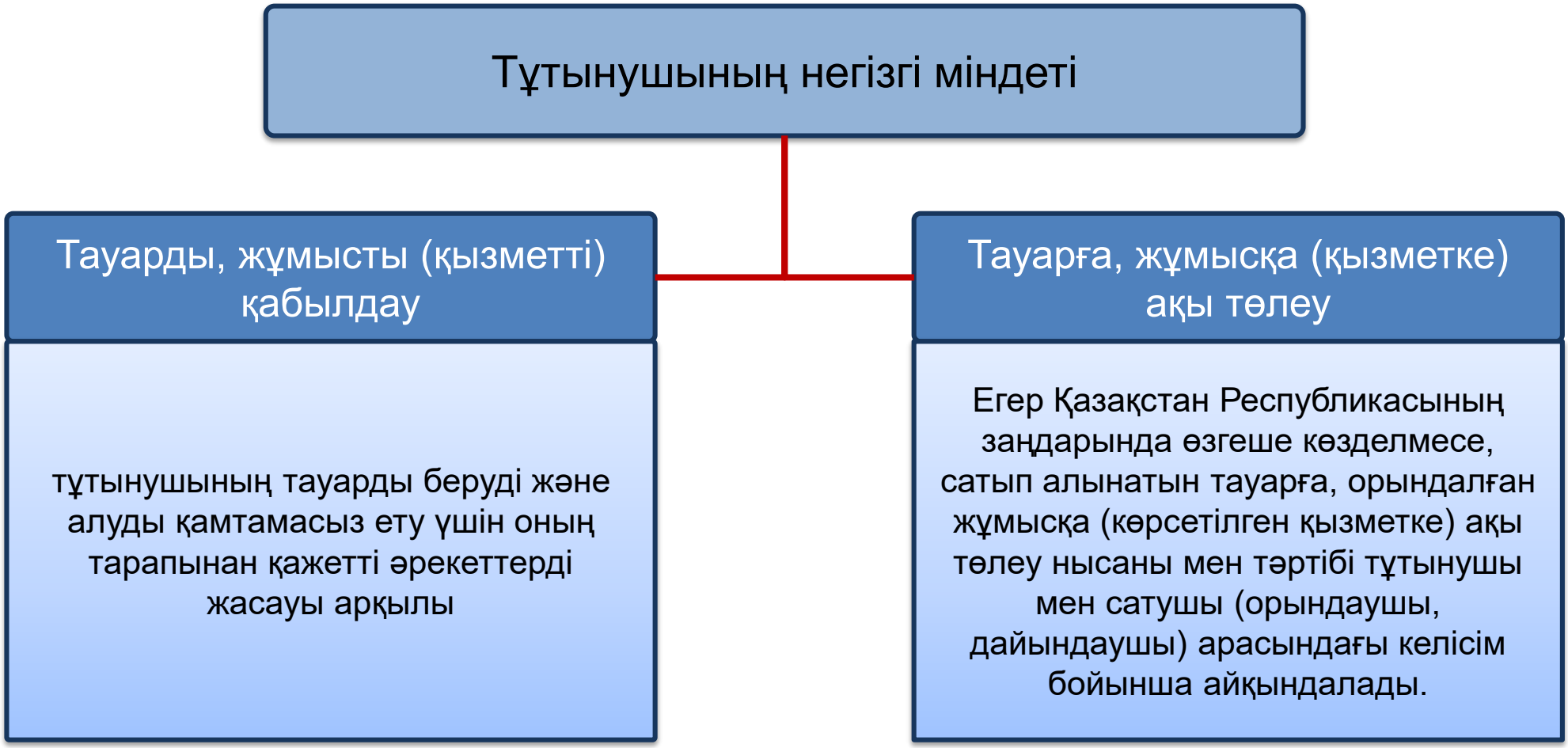
Тұтынушының тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне субъективті құқықтарының заңды ерекшелігі оларға тән құқықтық белгілер жүйесімен анықталады

- бұл тұтыну нарығындағы белгілі бір тұтынушыға тиесілі субъективті құқықтар
- бұл құқықтар азаматтық-құқықтық сипатқа ие (азаматтық заң актілерінде белгіленген, азаматтық-құқықтық шарттардан және т.б. туындайды.), бірақ қоғамдық элементпен қиындатылған (оларды бұзғаны үшін жария-құқықтық жауапкершілік және т. б.)
- Бұл құқықтар тұтынушыларды қорғаудың негізі болып табылады, себебі олардың негізгі қажеттіліктерін қанағаттандыруға кепілдік береді және тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді өз тұтынуы үшін сатып алатын әрбір адамға тиесілі.

# 2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.



# 2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.



# 2.2 Тұтынушылардың, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылар мен орындаушылардың субъективті құқықтары мен міндеттерінің туындау негіздері.

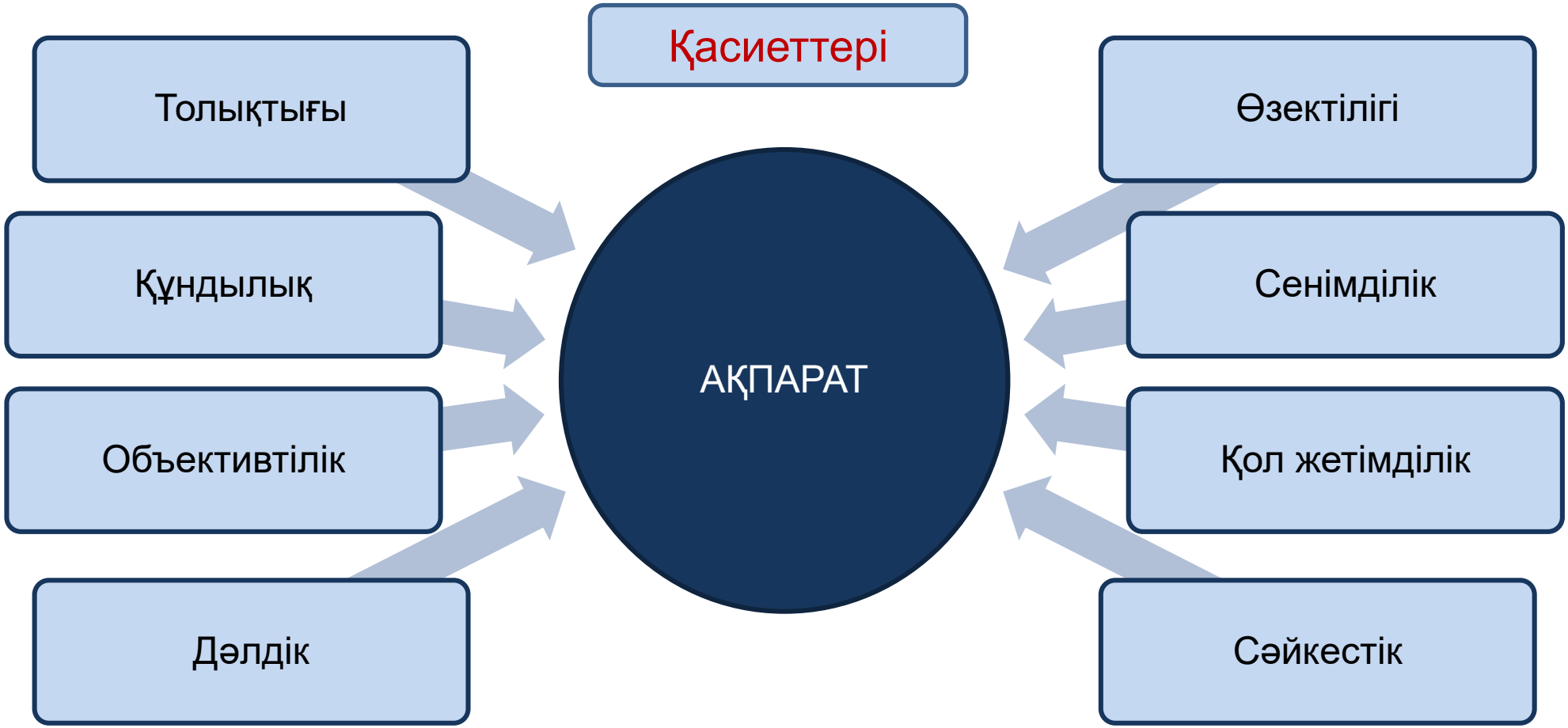
## Сатушы (дайындаушы, орындаушы) міндетті:

- тауар (жұмыс, қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпаратты қазақ және орыс тілдерінде ұсыну
- тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді)еркін таңдауды қамтамасыз ету
- тиісті және тиісті емес сападағы тауарды айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз ету
- Қазақстан Республикасының салық заңнамасында көзделген тәртіппен және жағдайларда бақылау-касса машиналарының болуы
- тауарларды сату (жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету) жөніндегі қызметті тікелей жүзеге асыратын жеке тұлғада оның тегін, атын және әкесінің атын (бар болса) көрсете отырып, төс карточкасының (бейджінің) болуын және оның санитариялық қағидалар мен гигиеналық нормативтерді сақтауын қамтамасыз ету
- егер дайындаушы (орындаушы) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген оны орнату жөніндегі міндетті орындамаса немесе оны тиісінше орындамаса, мәлімделген жұмыс режимін сақтауға және тауарға кепілдік мерзімін белгілеуге

- тауардың (жұмыстың, қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- тауардың (жұмыстың, қызметтің) тиісті сапасын қамтамасыз ету
- тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалдарды (зиянды) толық көлемде өтеу
- бақылау-касса машиналарын қолдану тәртібі бұзылған жағдайда тұтынушының бақылау (тауар) чегін алу қажеттілігі туралы және оның мемлекеттік кірістер органына (тиісті мемлекеттік кірістер органының телефон нөмірін көрсете отырып) жүгіну құқығы туралы ақпаратты бақылау-касса машиналарының орналасқан жерінде қазақ және орыс тілдерінде орналастыруға
- тауарды сату (жұмысты орындау, қызмет көрсету) кезінде тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжат беру
- ЖЖК Заңында және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында көзделген өзге де талаптарды орындау

# 2.3 Тұтынушының ақпаратқа құқығының түсінігі мен мазмұны.

***Ақпарат - бұл ақпарат иесі жинаған немесе жасаған адамдар, заттар, оқиғалар, құбылыстар мен процестер туралы мәліметтер жиынтығы. Бұл ақпарат қандай да бір тасымалдаушыда тіркелген және оларды біржақты анықтауға мүмкіндік беретін белгілері бар.***



# 2.3 Тұтынушының ақпаратқа құқығының түсінігі мен мазмұны.

Ақпаратқа қол жеткізу – мемлекетпен кепілдік берген, Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдарында бекітілген, әркімнің ақпаратты заңда тыйым салынбаған кез келген тәсілмен еркін алу және тарату құқығы.

Ақпаратты пайдаланушы – ақпаратты сұрататын және (немесе) пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға.

Қолжетімділігі шектеулі ақпарат – мемлекеттік құпияларға, жеке, отбасылық, дәрігерлік, банктік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияларға жатқызылған ақпарат, сондай-ақ «қызметтік пайдалану үшін» деген белгісі бар қызметтік ақпарат.

# 2.3 Тұтынушының ақпаратқа қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

Ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету келесі қағидаттарға негізделеді:

1) заңдылыққа;

2) ақпарат иеленушілер қызметінің ашықтығы;

3) сенімділік пен толықтық;

4) өзектілігі мен уақтылығы;

5) ақпаратқа тең қол жеткізу;

6) мемлекеттік құпияларды және заңмен қорғалатын өзге де құпияларды жария етпеу;

7) жеке өмірге, жеке және отбасылық құпияға қол сұғылмаушылық;

8) жеке және заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін сақтау.

# 2.3 Тұтынушының ақпаратқа қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға сәйкес тұтынушы тауар (жұмыс, қызмет), сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық, шынайы және уақтылы ақпарат алуға құқылы.

**Тауар (жұмыс, қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде қамтылуға тиіс:**

✓тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауы;
✓ұсынылатын жұмыстардың (қызметтердің) түрлері мен ерекшеліктері;
✓сәйкестік белгісі …;
✓тауардың (жұмыстың, қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы мәліметтер …;
✓өнімді органикалық өнімге жатқызу туралы мәліметтер …;
✓азық-түлікке қатысты тауар құрамы …;
✓тамақ өнімдерінде компоненттердің болуы туралы мәліметтер …;
✓өндірушінің тауар белгісі;
✓тауар шығарылған ел;
✓тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу құны мен шарттары;
✓кепілдік мерзімінің болуы немесе болмауы;
✓азық-түлік өнімдерін дайындау бойынша ұсыныстар, егер бұл тауарлардың ерекшелігінен талап етілсе;
✓тауарды дайындау күні мен орны, қызмет ету мерзімі және (немесе) жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі …;
✓сатушының (дайындаушының, Орындаушының) атауы (фирмалық атауы), орналасқан жері (заңды мекенжайы) …;
✓жұмысты орындайтын (қызмет көрсететін) нақты адамға нұсқау …;
✓фонограммаларды пайдалануды көрсету …;
✓тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) массасының шамасы (нетто), көлемі, саны және (немесе) жиынтықтылығы;
✓тауарды тиімді және қауіпсіз қолданудың мақсаты мен шарттары туралы мәліметтер, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес міндетті ҰБТ болып табылатын өзге де мәліметтер .

# 3 Тұтынушының тауарлар мен жұмыстар және қызметтердің қауіпсіздігіне құқығы.

**3.1** **Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.**

**3.2** **Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне құқығының түсінігі мен мазмұны.**

**3.3** **Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.**

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

**Қауіпсіздік жағдайы** зиян келтіру немесе зиян келтіру ықтималдығы рұқсат етілген шектен шықпауымен сипатталады.

**Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі** - тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, сондай-ақ қоршаған ортаға зиян келтіру мүмкіндігімен байланысты, тауарды пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың, кәдеге жаратудың әдеттегі жағдайлары кезінде немесе жұмысты орындау (Қызмет көрсету) процесінде жол берілмейтін тәуекелдің болмауы.

**Қауіпсіздік** - бұл барлық тұтыну тауарларында болуы керек сапаның маңызды қасиеті.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

**Тәуекел** - бұл тауарлардың қауіпті қасиеттеріне байланысты адам денсаулығына немесе қоршаған ортаға тигізетін ықтимал зиянның өлшемі. Қауіп биологиялық агенттер, химиялық заттар, физикалық әсерлер және т.б. сияқты әртүрлі факторлардан туындауы мүмкін.

**Тәуекелдерді басқару** - тауарлар мен қызметтердің қауіпсіздігін арттырудың маңызды құралы. Ықтимал қауіптерді жүйелі талдау мен бағалаудың арқасында оларды жою бойынша уақтылы шаралар қабылдауға болады, осылайша тұтынушылар үшін тәуекелдерді азайтады.

Тәуекелдерді басқару процесі мыналарды қамтиды

Қауіпті анықтау: тұтынушылардың денсаулығына немесе қауіпсіздігіне зиян келтіретін барлық ықтимал факторларды табу және анықтау.

Қауіптердің сипаттамасы: анықталған қауіптерді егжей-тегжейлі талдау, олардың табиғатын, ықтимал салдарын және іске асыру ықтималдығын анықтау.

Көріністі бағалау: анықталған қауіптердің тұтынушыларға әсер ету жиілігі мен қарқындылығын анықтау.

Тәуекелдердің сипаттамасы: тұтынушылар үшін ықтимал салдардың ықтималдығы мен ауырлығын ескеретін тәуекел деңгейін кешенді бағалау.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

**Қауіпті өнімдерді қадағалап отыру –** өндірушілердің, сауда орындарының, мемлекеттік органдардың және тұтынушылардың бірлескен күш-жігерін талап ететін күрделі міндет. Осы субъектілердің әрқайсысы өнімнің қауіпсіздігін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады:

- Өндірушілер өнімді таңбалау жүйесін енгізуі және өндірістің барлық кезеңдерінде олардың қозғалысын қадағалауы тиіс.
- Сатушылар жеткізушілерден қадағаланатын ақпарат беруді талап етуі және ақпараты жоқ өнімдерді сатпауы керек.
- Мемлекеттік органдар өнімнің қадағаланатыны үшін заңнамалық талаптарды әзірлеп, енгізуге, сондай ақ олардың сақталуын бақылауы тиіс.
- Тұтынушылар өнімнің қадағалануының маңыздылығын білуі және саудагерлерден сатып алған өнімдерінің қадағалануы туралы ақпаратты талап етуі қажет.
- Барлық мүдделі тараптардың бірлескен күш жігері арқылы ғана біз өнімнің қауіпсіздігін қамтамасыз етіп, адамдардың денсаулығы мен өмірін сақтай аламыз.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

Адамдар үшін қауіпсіз жағдайлар деп қоршаған ортада олардың денсаулығына немесе өміріне зиян келтіруі мүмкін факторлардың болмауы түсініледі.

**Зиянды әсердің сипаты мен пайда болуына байланысты қауіп бар:**

- химикалық
- радиациялық
- биологиялық
- механикалық
- Электрлік және электромагниттік
- жылу және от

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

Тұтыну тауарлары әртүрлі сипаттағы және ауыр дәрежедегі қауіп төндіруі мүмкін. Тұтыну тауарларынан туындайтын қауіптің әртүрлі түрлерінің мысалдары:

- **Химиялық қауіп** - құрамында зиянды бояғыштар немесе басқа химиялық заттар бар киім; сапасыз пластиктен жасалған ойыншықтар; тұрмыстық химия.
- **Механикалық қауіп** - жиһаздың немесе ойыншықтардың өткір жиектері; тайғақ беттер; машиналар мен механизмдердің қозғалмалы бөліктері.
- **Өрт қаупі** - киімдегі немесе ойыншықтардағы тез тұтанатын материалдар; оқшаулағышы зақымдалған электр аспаптары; жанғыш заттар.
- **Электр қауіптілігі** - ақаулы электр аспаптары; балаларға қолжетімді розеткалар; оқшаулауы зақымдалған электр сымдары.
- **Биологиялық қауіп** - жарамдылық мерзімі өткен азық-түлік; көгеру немесе көгеру бар ойыншықтар; өңделмеген ет.

Қазіргі заманғы өндірістің негізгі экологиялық міндеті - бұл зиянды барынша азайту және қоршаған ортаға өнеркәсіптік, көліктік және тұрмыстық шығарындылар, ластаушы заттардың түсу тәуекелдерін барынша азайту, сондай-ақ биологиялық ресурстарды ұтымды пайдалануды қамтамасыз ету.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

Медицинада қауіпті теріс әсердің салдары тұрғысынан қарастыру әдеттегідей: **сенсибилизациялаушы (аллергенді), улы, канцерогенді және мутагенді.**

**Сенсибилизация** - бұл антигендер қоздыратын аллергиялық реакцияны тудыратын организмнің тітіркендіргіштерге сезімталдығының жоғарылауы.

**Уыттылық** - ағзаның тіршілік әрекетінің белгілі бір процестерінің бұзылуына, улануға немесе қандай да бір ауруларға, патологиялық жағдайға әкелуі мүмкін.

**Канцерогендік** - канцерогендердің қасиеті (лат. қатерлі ісік-қатерлі ісік; грек тілінен. гендер-тудырған, туылған) немесе карциногендер (ағылш. карциноген; грек тілінен. каркинос - краб, гендер-тудырған, туылған) адам немесе жануарлар жұтқан кезде қатерлі ісіктердің (ісіктердің) пайда болуына әкеледі.

**Мутагендер** (лат. мутация - өзгеріс және генос-шығу тегі) - мутацияны тудыруы мүмкін заттар-ген құрылымының, хромосома құрылымының бұзылуы немесе олардың санының өзгеруі.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

**Қауіпсіздіктің келесі түрлері ерекшеленеді:**

**Электрлік қауіпсіздік -** өнімнің электр энергиясының тарап кетуіне тиімді қарсы тұру және адамды электр кернеуінің әсерінен қорғау қабілетін сипаттайды. Ол электр құрылғыларының өткізгіш бөліктерін оқшаулаудың сенімділігімен, қорғаныс құралдарының жұмыс уақытымен және т. б. сипатталады.

**Механикалық қауіпсіздік** адамдарды шығыңқы, кесу және тез айналатын бөлшектерден қорғауға көмектесетін материалдар мен бұйымдардың конструкциялық ерекшеліктерін сипаттайды.

**Химиялық қауіпсіздік -** адамды зиянды заттардың әсерінен қорғау дәрежесін сипаттайды. Зиянды заттар адам ағзасына тыныс алу жолдары арқылы (аэрозольдер, бояу өнімдері), тері арқылы (косметикалық өнімдер, киім), тамақпен бірге енеді.

**Биологиялық қауіпсіздік -** адам ағзасын микро және макроорганизмдердің әсерінен қорғау дәрежесін сипаттайды.

**Физиологиялық қауіпсіздік -** тауарларды пайдалану кезінде бүкіл адам ағзасының немесе жеке органдардың өміріне қауіп төндірмейтіндігін сипаттайды.

**Акустикалық қауіпсіздік -** адамды шудың әсерінен қорғау дәрежесін сипаттайды. Шу-бұл адамға қажет емес кез-келген дыбыс.

**Діріл қауіпсіздігі -** дірілдің адам ағзасына жағымсыз әсерінің болмауын қамтамасыз ететін тауарлардың ерекшеліктерін сипаттайды. Дірілдің көрінісі денсаулыққа, өнімділікке, жайлылыққа және өмірдің басқа жағдайларына теріс әсер етеді.

**Радиациялық қауіпсіздік -** адамды радиоактивті сәулеленуден қорғау дәрежесін сипаттайды.

**Өрт қауіпсіздігі -** тұтынушыны өрттен (тұтану, жарылыс және т.б.) қорғауға ықпал ететін өнімдердің қасиеттерін сипаттайды.

**Көлік құралдарының қауіпсіздігі -** автомобильдердің, мотоциклдердің, мотороллерлердің және басқа көлік құралдарының сапасын бағалаудың маңызды қасиеті болып табылады.

# 3.1 Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі ұғымы.

Ғылымның, техниканың және өндірістің даму деңгейі неғұрлым жоғары болса, тауарлардың қауіпсіздігін бағалау дәлірек және объективті болады.
**Бұл әртүрлі критерийлерді ескереді, мысалы:**
**•Әсер ету сипаты: оның түрі, табиғаты және ықтимал салдары.**
**•Әсер ету дәрежесі: теріс әсердің күші, қарқындылығы және ықтималдығы.**
**•Әсер ету ұзақтығы: адам қауіпті фактормен байланысқа түсуі мүмкін уақыт кезеңі.**

Тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласында тұтынушының өзі тарапынан оның тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) еркін таңдау құқығында және тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату қағидаларын сақтау жөніндегі міндеттерінде көрініс табатын дұрыс іс-қимылдар да қажет.

# 3.2 Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

Тұтынушылардың қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға құқығы бар

Тұтынушының тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату шарттары белгіленген кезде тұтынушының өмірі, денсаулығы және (немесе) мүлкі, қоршаған орта үшін қауіпсіз болуға құқығы бар.

Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етуге тиіс талаптар міндетті болып табылады және Қазақстан Республикасының Техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес белгіленеді. (ҚР ЖЖБИ туралы Заңының 11-бабы)

Сатушы (дайындаушы, Орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етуге міндетті. (ҚР ЖЖБИ туралы Заңының 24-бабының 2-тармағы)

Тауар (жұмыс, қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде тауарды тиімді және қауіпсіз қолданудың мақсаты мен шарттары туралы мәліметтерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес тұтынушыға ұсыну үшін міндетті болып табылатын не тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасында жасалған шартта көзделген өзге де мәліметтерді қамтуға тиіс.

**Тауарларды өндіруші және сатушы тұтынушыны өнімді пайдаланудың ықтимал теріс салдары туралы хабардар етуге жауапты.**
Әйтпесе, тұтынушы келтірілген залал үшін өтемақы алуға құқылы.

# 3.2 Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

**Тәуекелдер туралы ақпарат** – бұл ықтимал қауіптер, тәуекелдер, олардың факторлары және осы тәуекелдерді қабылдау туралы ақпарат пен пікір алмасудың үздіксіз процесі.

Оған тәуекелдерді бағалауға және басқаруға қатысатын барлық тараптар қатысады, соның ішінде:

- Тәуекелдерді бағалауға және басқаруға жауапты органдар.
- Тұтынушылар.
- Тамақ және жем өнеркәсібі кәсіпорындары.
- Ғылыми мамандар.
- Басқа мүдделі тараптар.

**Тәуекелдер туралы хабарлаудың мақсаты:**

- Тәуекелдерді бағалау нәтижелерін түсіндіру.
- Тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша қабылданатын шешімдердің негіздерін түсіндіру.
- Барлық мүдделі тараптар арасында диалог пен пікір алмасуды ынталандыру.
- Ықтимал қауіптер мен қауіптер туралы хабардарлықты арттыру.
- Тәуекелдерді басқару бойынша негізделген шешімдер қабылдауға жәрдемдесу.

Тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіп төндіретін тауарлар туралы бұқаралық ақпарат құралдары арқылы хабардар ету сатушының (дайындаушының) қаражаты есебінен жүзеге асырылады.

# 3.2 Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

**Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі сатушы (дайындаушы, Орындаушы) :**

- белгіленген сақтау мерзімі немесе тауардың жарамдылық мерзімі ішінде тауардың қауіпсіздігіне жауап беруге
- тұтынушыны ықтимал тәуекел туралы және тауарды (жұмысты, қызметті) қауіпсіз пайдалану шарттары туралы хабардар ету. Бұл ретте, егер тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) қауіпсіз пайдалану, оны сақтау, тасымалдау немесе кәдеге жарату үшін арнайы қағидаларды сақтау қажет болса, онда дайындаушы (Орындаушы) оларды тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілетін құжаттамада тұтыну ыдысында, затбелгілерде немесе тауарлардың жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге де тәсілмен көрсетуге міндетті (жұмыс, қызмет көрсету)
- сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарларды, оның ішінде импорттық тауарларды сәйкестік сертификаттары немесе сәйкестік туралы декларацияларсыз өткізуге жол бермеу
- тұтынушы тауарды пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың немесе кәдеге жаратудың белгіленген қағидаларын сақтаған жағдайда, ол тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға зиян келтіреді немесе зиян келтіруі мүмкін, зиянның себептері жойылғанға дейін оны өндіруді (өткізуді) дереу тоқтата тұрады. Егер зиянның себептерін жою мүмкін болмаса, мұндай тауарды өндірістен (өткізуден) алып тастау және бұл туралы тиісті мемлекеттік органдарды уақтылы хабардар ету, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы тұтынушыны оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға ықтимал қауіп туралы уақтылы хабардар ету, тауарды айналымнан алып қою және тұтынушыдан кері қайтарып алу жөнінде барлық қажетті шараларды қабылдау. Сатушы (дайындаушы) осы міндетті орындамаған кезде тауарды өндірістен шығару, оны айналымнан алу және тұтынушыдан кері қайтарып алу тиісті мемлекеттік органның нұсқамасы бойынша жүргізіледі. Тиісті мемлекеттік органның нұсқамасын орындамау Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады

# 3.2 Тұтынушылардың тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне қатысты құқығының түсінігі мен мазмұны.

Тауарды қайтарып алуға байланысты тұтынушыға келтірілген залалды сатушы (дайындаушы) толық көлемде өтеуге тиіс.

Тауардың кемшіліктері мен тауар қауіпсіздігі нормаларының бұзылуынан туындаған зиян, егер ол тауардың белгіленген жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) ішінде, ал егер жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) белгіленбесе - тауар өндірілген күннен бастап он жыл ішінде өтелуге тиіс.

# 3.3 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.

Тұтынушының тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің қауіпсіздігіне құқығын табысты іске асыру үшін тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз етудің жолға қойылған тетігі талап етіледі, оны мынадай субъектілер үшін заңнамада белгіленген осы тұтынушы құқығын іске асыру кезіндегі міндетті мінез-құлық қағидаларының жиынтығы түрінде ұсынуға болады:

- тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласында мемлекеттік бақылау мен қадағалауды жүргізуге уәкілетті мемлекеттік органдардың
- тұтынушының контрагенттері - дайындаушы, орындаушы, сатушы
- тұтынушы

# 3.3 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.

Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату қағидалары туралы ақпарат тұтынушылардың өмірі, денсаулығы мен мүлкінің, оларды қоршаған табиғи ортаның қауіпсіздігін қамтамасыз етудің маңызды құралы болып табылады.

Тауар (жұмыс, қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде дайындалған күні мен орнын, қызмет ету мерзімін және (немесе) жарамдылық мерзімін және (немесе) тауарды сақтау мерзімін, егер олар тиісті тауарды сақтаудың әдеттегі шарттарынан өзгеше болса не сақтаудың арнайы шарттарын талап етсе, тауарды сақтау шарттарын көрсетуді, сондай-ақ қажетті тауарлар туралы мәліметтерді егер тауар көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін өмірге қауіп төндіретін болса, көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының іс-әрекеттері және мұндай іс-әрекеттер орындалмаған кезде ықтимал салдарлар, тұтынушының және қоршаған ортаның денсаулығы және (немесе) мүлкі немесе мақсатына сай пайдалануға жарамсыз болып қалады.

# 3.3 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.

**Кепілдік мерзімі** - сатушы (дайындаушы, орындаушы), Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта белгіленген күндерде, айларда, жылдарда белгіленген уақыт кезеңі немесе тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) дайындаған, сатып алған күннен бастап есептелетін сағаттарда, іске қосу циклдарында, жүгіріс километрінде немесе өзге де ұқсас көрсеткіштерде белгіленген жұмыс сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына оны тиісінше пайдалану және сақтау шартымен кепілдік береді.

**Жарамдылық мерзімі** - тауардың мақсаты бойынша пайдалануға жарамсыз деп есептелетін уақыт кезеңі

**Сақтау мерзімі** - тауар (жұмыс нәтижесі) белгіленген сақтау шарттары сақталған кезде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) және (немесе) шарттың сапасына қойылатын талаптарды белгілейтін нормативтік құжаттарда көрсетілген сапаны, қасиеттер мен сипаттамаларды сақтайтын уақыт кезеңі.

**Қызмет мерзімі** - тауардың функционалдық мақсатына (жұмыс нәтижесіне) сүйене отырып, тауарды (жұмыс нәтижесін) мақсаты бойынша пайдалануға болатын күндерде, айларда, жылдарда белгіленген уақыт кезеңі немесе сағаттарда, іске қосу циклдарында, жүгіріс километрінде немесе заңнамада немесе шартта көзделген өзге де ұқсас көрсеткіштерде белгіленген жұмыс.

# 3.3 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.

Тұтынушылық қасиеттері уақыт өте келе нашарлауы мүмкін тауарларға дайындаушы Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес жарамдылық мерзімін және (немесе) сақтау мерзімін белгілеуге міндетті.

Жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі белгіленген тауарларды сатушы (дайындаушы) тұтынушыға жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі өткенге дейін мақсатына сай пайдаланылатындай есеппен беруге міндетті.

Тауардың жарамдылық мерзімі тауар дайындалған сәттен бастап есептеледі. Егер өндіріс сәті мен пайдалануға дайын сәт сәйкес келмесе, тауардың жарамдылық мерзімі пайдалануға дайын болған сәттен бастап күшіне енеді, бұл туралы тұтынушыға хабарлау керек.

## 3.3 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралы ретінде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату ережелері.

Белгілі бір мерзімнен тыс пайдалану тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіпті болып табылатын тауарларға қызмет ету мерзімі белгіленеді.

Дайындаушы (орындаушы) тұтынушыға тауарды (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтің нәтижесі) немесе оның бір бөлігін пайдаланудың белгіленген мерзімі (жарамдылық, қызмет мерзімі), оны пайдаланудың міндетті шарттары және олар орындалмаған жағдайда мүмкін болатын салдарлар туралы, сондай-ақ осы мерзім аяқталғаннан кейін қажетті іс-қимылдар туралы ескертуге тиіс.

# 4 Тұтынушының тауарлардың, жұмыстардың және көрсетілетін қызметтердің тиісті сапасына құқығы

**4.1** **Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.**

**4.2** **Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.**

**4.3** **Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.**

# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.

Нарықтық экономиканы дамытудың қазіргі кезеңінде тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) сапасы кез-келген кәсіпорынның табысты жұмысының маңызды факторларының бірі болып табылады.

Тауардың (жұмыстың, қызметтің) сапасы-бұл тұтынушының қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне қатысты тауардың (жұмыстың, қызметтің) сипаттамаларының жиынтығы

**Сапа мен тұтынушылық құн бір – бірімен байланысты екі ұғым, бірақ бірдей емес.**

Тұтыну құны өнімнің адамның қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетін көрсетеді, ал сапа-бұл қажеттіліктерді қанағаттандыру дәрежесі.

# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.

Өнімнің сапасына философиялық көзқарас өнімді сипаттап қана қоймай, оны басқалардан ерекше ететін қасиеттер жиынтығы ретінде анықтайды.

ISO 8402 халықаралық стандарты сапаны «шартты немесе ұсынылған қажеттіліктерді қанағаттандыру қабілетін беретін өнімнің немесе қызметтің қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы» ретінде анықтайды.

ГОСТ 15467-79 (СЭВ СТ 3519-81) «өнім сапасын басқару. Негізгі ұғымдар. Терминдер мен анықтамалар» өнім сапасы ұғымының келесі тұжырымдамасы берілген: «Өнім сапасы - оның мақсатына сәйкес белгілі бір қажеттіліктерді қанағаттандыруға жарамдылығын анықтайтын өнім қасиеттерінің жиынтығы».

# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.

**Өнім сапасының заңды анықтамасы, әдетте, өндіріс, ғылым және техника саласындағы соңғы жетістіктерге сәйкес келмейтін талаптардың белгілі бір деңгейін белгілейді.**

Бұл барлық заңды нормаларға сәйкес келетін өнімдердің техникалық-экономикалық тұрғыдан ең жоғары сапа деңгейіне ие болмауы мүмкін.

**Заңды тұрғыдан алғанда, өнімнің, жұмыстың немесе қызметтің сапасы олардың қасиеттерінің шарт талаптарына қаншалықты сәйкес келетіндігімен анықталады.**

Кейбір жағдайларда, келісімшарт талаптарынан басқа, өнімдер мемлекеттік стандарттарда белгіленген міндетті талаптарға сай болуы керек.

# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.



# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.

## Тауарлардың, жұмыстардың және көрсетілетін қызметтердің сапасын айқындау тәсілдері

### Тауарлардың, жұмыстардың, қызметтердің сапасын анықтаудың жалпы әдістері:

- Стандарттарға сәйкес.
- Техникалық шарттарға сәйкес.
- Спецификация бойынша.
- Үлгі бойынша.
- Сипаттама бойынша.
- Алдын ала тексеру бойынша.
- Жеке заттардың құрамы бойынша.
- Дайын өнімнің шығуы бойынша.

### Тауарлардың, жұмыстардың, қызметтердің сапасын анықтаудың арнайы әдістері:

- Өлшеу әдісі
- Тіркеу әдісі
- Есептеу әдісі
- Органолептикалық әдіс
- Сараптамалық әдіс
- Социологиялық әдіс

# 4.1 Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы туралы түсінік. Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті және тиісті емес сапасы.

**Ең әмбебап, яғни көптеген тауарлар мен қызметтерге қолданылады:**

**Тағайындау талаптары** - өнімнің негізгі функцияларын анықтайтын, оны орындауға арналған өнімнің қасиеттерін белгілейтін талаптар (өнімділікке, дәлдікке, калорияға, қызметтің орындалу жылдамдығына және т.б., функционалдық жарамдылығына; шикізат пен материалдардың құрамы мен құрылымына; үйлесімділік пен өзара алмастыруға қойылатын талаптар).

**Эргономика талаптары** - пайдалану ыңғайлылығын қамтамасыз ету үшін бұйымның дизайнын адам ағзасының ерекшеліктерімен сәйкестендіру талаптары.

**Эргономика талаптары** - пайдалану ыңғайлылығын қамтамасыз ету үшін бұйымның дизайнын адам ағзасының ерекшеліктерімен сәйкестендіру талаптары.

**Технологиялық талаптар** - өнімнің берілген сапа көрсеткіштері кезінде минималды шығындармен өндіруге, пайдалануға және жөндеуге жарамдылығы.

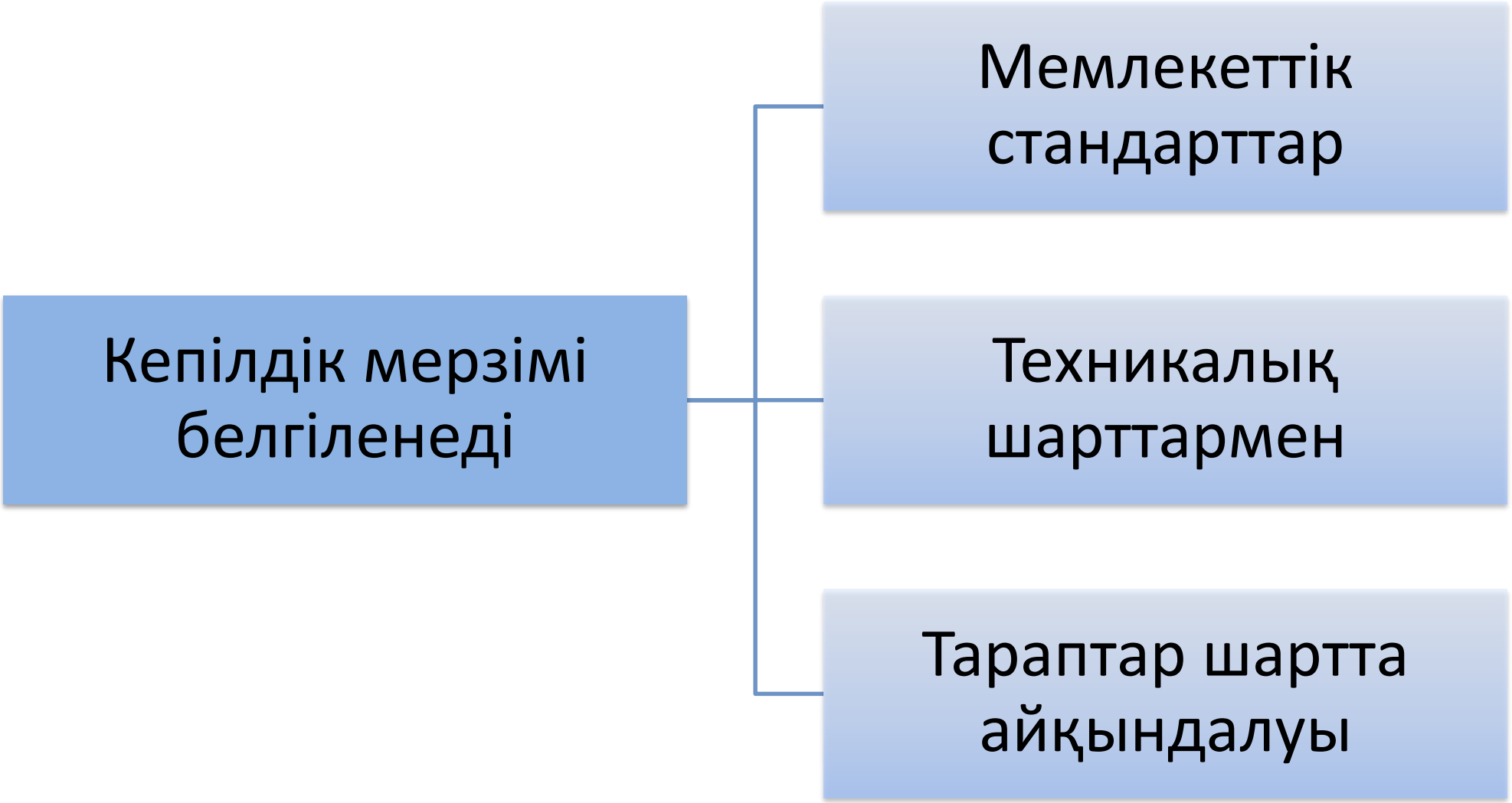
**Эстетикалық талаптар** - өнімнің немесе қызметтің көркемдік образын, адамның сезімді түрде қабылдайтын пішін белгілеріндегі әлеуметтік-мәдени маңыздылығын (түсі, кеңістіктік конфигурациясы, бұйымның немесе үй-жайдың әрлеу сапасы)білдіру қабілетіне қойылатын талаптар

# 4.2 Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы), Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта белгіленген күндерде, айларда, жылдарда **белгіленген уақыт кезеңінде** тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) дайындаған, сатып алған күннен бастап есептелетін сағаттарда, іске қосу циклдарында, жүгіріс километрінде немесе өзге де ұқсас көрсеткіштерде белгіленген жұмыс істеу, оның ішінде сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына оны тиісінше пайдалану және сақтау шартымен кепілдік береді.

**Өнімнің сапасына кепілдік** - бұл сатушының немесе өндірушінің уәдесі: тауардың барлық қажетті сипаттамалары мен қасиеттеріне сәйкестігін қамтамасыз ету. Белгіленген уақыт кезеңі (кепілдік мерзімі) ішінде тауардың үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру. Кепілдік мерзімі ішінде анықталса, кез келген ақауларды жою немесе өнімді жаңасына ауыстыру тегін.

# 4.2 Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.



# 4.2 Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.

Техникалық-экономикалық жағынан кепілдік мерзімін өнімнің техникалық негізделген прогрессивті қызмет ету мерзімі деп түсіну керек.

Кепілдік мерзімі мен қызмет ету мерзімі екі түрлі ұғым:
Кепілдік мерзімі белгілі бір уақыт кезеңімен шектеледі, оның барысында өндіруші өнімнің сапасына жауап береді.
Қызмет ету мерзімі - бұл бірнеше кепілдік мерзімдерін қамтуы мүмкін ұзағырақ кезең.

Өнімнің қызмет ету мерзімі әдетте кепілдік мерзімінен әлдеқайда ұзағырақ.

# 4.2 Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.

Кепілдік мерзімі, азаматтық құқықтағы кез келген басқа мерзім сияқты, заңда белгіленген белгілі бір құқықтық салдарға әкелетін заңды факт болып табылады.

Кепілдік мерзімі - бұл басқа заңды фактілермен бірге маңызды болатын ерекше заңды факт.

•Кепілдік мерзімінің өзі ешқандай заңды салдарға әкелмейді.

•Егер кепілдік мерзімі ішінде сатып алынған немесе жөнделген затта ақау табылса ғана, сатып алушы өз құқықтарын пайдалана алады.

Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, дайындаушы (орындаушы) тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) кепілдік мерзімін белгілеуге құқылы, оның барысында тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) жетіспеушілігі анықталған жағдайда дайындаушы (орындаушы) тұтынушының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңда белгіленген талаптарын қанағаттандыруға міндетті.

# 4.2 Кепілдік мерзімінің түсінігі және құқықтық табиғаты.

**Кепілдік мерзімдері бірқатар ерекшеліктерге ие:**

- **Олар сатып алушының пайдасына белгіленеді:** бұл сатып алушының қалауына қарамастан, белгіленген мерзімде кепілдік қызмет көрсетуге құқығы бар дегенді білдіреді.
- **Сатушы өндіруші белгілеген кепілдік мерзімін ұзарта алады:** бұл оның құқығы, бірақ міндеті емес.
- **Сатушы өндіруші белгілеген кепілдік мерзімін қысқарта алмайды:** бұған заңмен тікелей тыйым салынған.

Дайындаушының қосымша міндеттемесінің мазмұнын, осындай міндеттеменің қолданылу мерзімін және тұтынушының осындай міндеттеме бойынша құқықтарды жүзеге асыру тәртібін сатушы (дайындаушы, орындаушы) айқындайды.

Егер дайындаушы (орындаушы) оны орнату жөніндегі Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті орындамаса немесе оны тиісінше орындамаса, сатушы тауарға кепілдік мерзімін белгілеуге міндетті.

**Кепілдік міндеттеме** оны орындау үшін қажетті материалдардың, жинақтаушы немесе қосалқы бөлшектердің болмауына байланысты мұндай міндеттемені орындау мүмкін болмаған жағдайда тоқтатылмайды

# 3.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

**«Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 21 шілдедегі № 301 Заңының 15-бабы Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету бөлігінде субъектілер әзірлейтін нормативтік-техникалық құжаттамаға қойылатын талаптарды белгілейді.**

**Осы құжаттамаға мынадай мәліметтер енгізілуі тиіс:**

**1.Қауіпсіздік көрсеткіштері:** адам денсаулығына қауіп төндіруі мүмкін әртүрлі заттардың тағам құрамындағы рұқсат етілген деңгейлерді анықтайды.

**2. Жарамдылық мерзімі:** сақтау және тасымалдау шарттары сақталған кезде тамақ өнімі өзінің тұтынушылық қасиеттері мен қауіпсіздігін сақтайтын уақыт кезеңін көрсетеді.

**3.Қаптамаға, таңбалауға және шарттарға қойылатын талаптар:** қаптаманы ресімдеу, таңбалау ақпаратын салу қағидаларын, сондай-ақ өнімді әзірлеу, өндіру, сақтау, тасымалдау және өткізу жүзеге асырылатын шарттарды айқындайды.

**4. Өндірістік бақылау бағдарламалары:** өнімнің өмірлік циклінің барлық кезеңдерінде қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар жүйесін сипаттайды.

**5. Зерттеу әдістері, тәуекелдерді бағалау және оларды азайту:** өнімнің сапасы мен қауіпсіздігін бақылау әдістерін, сондай-ақ оны өндіру мен тұтынуға байланысты ықтимал тәуекелдерді азайту жолдарын анықтайды.

**6. Қауіпті өнімді кәдеге жарату және жою тәсілдері:** қауіпсіздік талаптарына сәйкес келмейтін және айналымнан алуға жататын өнімдермен жұмыс істеу қағидаларын белгілейді.

**Бұл мәліметтерді нормативтік-техникалық құжаттамаға енгізу:**

•Өнімнің бірыңғай қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету.

•Қауіпті тамақ өнімдерін өндіруге және сатуға жол бермеңіз.

•Денсаулық пен тұтынушылардың құқықтарын қорғау.

•Өнімнің сапасы мен қауіпсіздігін бақылаудың ашық жүйесін орнату.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

**Азық-түлік санатына мыналар жатады:**
- Сапа мен қауіпсіздікті қатаң бақылаудан өткен өнімдер.
- Адамның физиологиялық қажеттіліктерін қанағаттандыратын өнімдер.
- Адамның денсаулығы мен әл-ауқатына әсер ететін тағамдар.
- Дұрыс таңбалануы және құрамы, жарамдылық мерзімі және сақтау шарттары туралы ақпаратпен бірге жүретін өнімдер.

**Азық-түлік шикізаты** - тамақ өнімдерін өндіру үшін пайдаланылатын өсімдік, жануар, микробиологиялық, минералды, жасанды шикізат және су.

**Тағамдық қоспалар** - тамақ өнімдеріне белгілі бір қасиеттер беру және (немесе) олардың сапасын сақтау мақсатында оларды дайындау процесінде тағам өнімдеріне енгізілетін табиғи немесе жасанды заттар мен олардың қосылыстары.

**Диеталық тағамдар** - емдік және профилактикалық тамақтануға арналған Тамақ өнімдері

**Балалар тағамы өнімдері** - 14 жасқа дейінгі балаларды тамақтандыруға арналған және балалар ағзасының физиологиялық қажеттіліктеріне жауап беретін Тамақ өнімдері.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Өнімдер үшін **жарамдылық мерзімі** - бұл тамақ өнімі мақсатына сай жарамсыз болып саналатын кезең. Жарамдылық мерзімін тамақ өнімдерін дайындаушы олардың сақталуы кезінде өнімнің тұтынушылардың өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіздік талаптарына сәйкестігіне кепілдік беретін сақтау шарттарын көрсете отырып белгілейді

**Сақтау мерзімі** - бұл азық-түлік өнімі белгіленген сақтау шарттарын сақтай отырып, нормативтік құжаттамада немесе сатып алу-сату шартында көрсетілген барлық қасиеттерін сақтайтын кезең. Сақтау мерзімі аяқталғаннан кейін өнім тұтынуға жарамды, бірақ оның тұтынушылық қасиеттері (тұтыну құны) төмендеуі мүмкін.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Жаңа тамақ өнімін және оны дайындаудың, буып-түюдің, сақтаудың, тасымалдаудың және өткізудің технологиялық процестерін әзірлеу кезінде заңды және жеке тұлғалар техникалық шарттарға осындай тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды, айналым кезінде тамақ өнімдерінің жарамдылық мерзімдерін сақтауды енгізуге, сондай-ақ өндірістік бақылау тәртібін көздеуге және тамақ өнімдерін сынау әдістемелерін (олар болмаған кезде) әзірлеуге міндетті өнімдер.

Жаңа тамақ өнімдерінің жарамдылық мерзімі тиісті гигиеналық қорытындымен расталады.

Жануарлардан алынатын өнімдердің жаңа түрлеріне ветеринариялық-санитариялық сараптама жүргізілгеннен және дайындаушы осындай өнімнің ветеринариялық-санитариялық қағидалар мен нормалардың талаптарына сәйкестігін куәландыратын Қазақстан Республикасының мемлекеттік ветеринариялық қызмет органдарының қорытындысын алғаннан кейін ғана тамақ ішуге және тамақ өнімдерін дайындауға рұқсат етіледі.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Азық-түлік өнімдерін сақтау, тасымалдау және өткізу кезінде оның сапасы мен қауіпсіздігінің сақталуын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін тәсілдермен орау (қаптау) және буып-түю керек.

Сатуға жол берілмейиін тамақ өнімдері:

- нормативтік құжаттама талаптарына сәйкес келмейтін;
- сапасыздықтың айқын белгілері бар;
- белгіленген тәртіппен тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі мен сапасын растайтын сәйкестік сертификаты немесе өзге құжат, оның шығу тегі туралы дайындаушының (жеткізушінің) құжаттары жоқ болған кезде;
- ілеспе құжаттамада және өнімді таңбалауда келтірілген ақпараттың атауы мен сыртқы түрі бойынша сәйкес келмейтін;
- белгіленген жарамдылық мерзімі жоқ немесе оның жарамдылық мерзімі өткен. Жарамдылық мерзімі өткен тамақ өнімі мақсатына сай пайдалануға жарамсыз болып саналады. Мұндай өнім сапасыз және қауіпті деп танылады және сатуға жатпайды, кәдеге жаратылады немесе белгіленген тәртіппен жойылады;
- нормативтік құжаттарда көзделген мәліметтерді қамтитын таңбасы немесе ақпараты жоқ.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Азық-түлік шикізаты мен тамақ өнімдерін сақтау және тасымалдау олардың сапасы мен қауіпсіздігінің сақталуын қамтамасыз ететін жағдайларда жүзеге асырылуға тиіс.

Азық-түлік шикізаты мен тамақ өнімдерін тасымалдау осындай мақсаттар үшін арнайы арналған немесе жабдықталған және белгіленген тәртіппен рәсімделген санитариялық паспорттары бар көлік құралдарын пайдалануға тиіс.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Тез бұзылатын тамақ өнімдері-бұл қатаң реттелетін мерзімде тасымалдаудың, сақтаудың және сатудың арнайы жағдайларын қажет ететін тамақ өнімдері.

Тез бұзылатын тағамдарға адам денсаулығы үшін сапа мен қауіпсіздікті сақтау үшін арнайы температуралық режимдерді талап ететін, қамтамасыз етусіз олар қайтымсыз сапалық өзгерістерге ұшырайтын, бүлінетін және тұтынушының денсаулығына зиян келтіруі мүмкін Тамақ өнімдері жатады. Оларға мыналар жатады:

- консервіленбеген ет, құс және жұмыртқа өнімдері, теңіз өнімдері, сүт және балық өнімдері;
- ылғалдың массалық үлесі 13 % -дан асатын ұн кремі - кондитерлік бұйымдар және әрлеуі бар бұйымдар;
- өсімдік майының негізіндегі кремдер;
- өнеркәсіптік сусындар;
- көкөністерді қайта өңдеу өнімдері (салаттар, гарнирлер);
- құрамында май бар өнімдер (майонез, маргарин);
- қоғамдық тамақтандыру желісінде жасалған барлық өнімдер мен тағамдар.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

**Тез бұзылатын тамақ өнімдерінің барлық түрлері екі топқа бөлінеді:**

1) бірінші топ - ең жоғары сақтау мерзімі -5 градус Цельсийден (бұдан әрі - оС) төмен емес және +6 оС жоғары емес температурада 72 сағаттан аспайтын тамақ өнімдері;

2) екінші топ - сақтау мерзімі -18 оС-тан +2 оС дейінгі температурада 60 тәуліктен аспайтын тамақ өнімдері. Азық-түлік өнімдерінің бұл тобына жоғары температурада өңдеудің жетілдірілген режимдерін пайдалана отырып, микробқа қарсы белсенділігі бар тағамдық қоспаларды (консерванттар) қолдана отырып, өнімді вакуум астындағы пленкаларға бу-газ өткізбейтін қабықтарға орау кезінде жаңа технологиялар бойынша дайындалған өнімдер жатады.

# 4.3 Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар.

Тез бұзылатын өнімді сақтаудың белгіленген мерзімдері технологиялық процесс (салқындату) аяқталған сәттен бастап есептеледі және осы санитариялық қағидаларға қосымшаға сәйкес кесте бойынша өнімнің дайындаушы ұйымда болу, азық-түлік саудасы және қоғамдық тамақтану ұйымдарында тасымалдау және сақтау уақытын қамтиды.

Тамақ өнімдерін өндіруші, өнімнің және тұтынушыға өніммен бірге қауіпсіздігін қамтамасыз етеді:

1) тамақ өнімдерінің, материалдар мен бұйымдардың сапасы мен қауіпсіздігін куәландыру;

2) осы санитариялық қағидаларға сәйкес объектіде өнімді өндіру күні мен сағаты (технологиялық процесс аяқталған сәттен бастап), сақтау температурасы және сақтау мерзімі аяқталған (күні, сағаты) көрсетілген жүккұжат.

Орау материалдары мен ыдыстар Қазақстан Республикасында қолдануға рұқсат етілген материалдардан дайындалады.

# 5 Тауарларды қашықтықтан сатуды құқықтық реттеу.

## 5.1 Қашықтықтан сату түсінігі мен түрлері.

## 5.2 Қашықтықтан сауда жасаудың ерекшеліктері.

## 5.3 Электрондық сауда алаңы.

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

Бөлшек сауданың нысандарының бірі қашықтықтан сауда болып табылады. Қазіргі уақытта ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың дамуына байланысты Қазақстан Республикасында қашықтықтан сауда тауарлар және олардың тұтынушылық қасиеттері туралы ақпаратты тұтынушыға жеткізу тәсілдерімен ерекшеленетін түрлі сауда түрлерін пайдалану мүмкіндігін кеңейтті. Өз кезегінде, тауарларды қашықтықтан сату нысандарының әрқайсысы сауданы ұйымдастырудың өзіне тән ерекшеліктері бар жеке коммерциялық қызмет түрі болып табылады.

**Қашықтықтан сауда** – бұл бөлшек сауданың бір түрі, мұнда тұтынушы тауарды сатушы ұсынған бейнелер мен сипаттамалар негізінде каталогтар, буклеттер, телекоммуникациялық желілер, пошта байланысы, теледидар, ақпараттық технологиялар немесе сатып алушының тауармен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын өзге де тәсілдер арқылы сатып алады.

Қашықтықтан сауданың, заңда көзделген өзге сауда түрлерінен негізгі айырмашылығы — тұтынушының сатып алу кезінде ұсынылған тауармен жеке танысу мүмкіндігінің болмауында.

**Тікелей қашықтықтан сауда**
сатушының сатып алушымен тікелей өзара әрекеттесуі (телефон арқылы, веб-сайт немесе әлеуметтік желілер арқылы).

**Делдалдық қашықтықтан сауда**
маркетплейстер мен агрегаторлар (Kaspi, Wildberries, AliExpress) арқылы тауар сату түрі.

Қашықтықтан сауда кезінде тұтынушы тауарды сатушы ұсынған бейнелер мен сипаттамалар негізінде каталогтар, буклеттер, телекоммуникациялық желілер, пошта байланысы, теледидар және интернет арқылы сатып алады.

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

Қашықтықтан сауда қоғамдағы түрлі коммуникация тәсілдерінің дамуына қарай қалыптасқан бірнеше нысанда жүзеге асырылады.

- Сәлемдемелік (пошталық) сауда.
- Теледидарлық сауда
- Электронды сауда

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

**Сәлемдемелік (пошталық) сауда** – қашықтықтан сауданың бір түрі, оның басты ерекшелігі – тауарды каталогтар, буклеттер және басқа да ақпарат көздері арқылы, соның ішінде пошта байланысы ұйымдарында таңдау және тауарды сәлемдемелер мен өзге де пошталық жөнелтілімдер арқылы жеткізу болып табылады.

Бұл тауар сату нысаны келесідей түрде жүзеге асырылады: сатып алушы каталогтан ақпарат алып, өзіне қажетті тауарды таңдайды, тапсырысты рәсімдеп, оны тауар сатушыға әртүрлі байланыс құралдары (телефон, пошта және т.б.) арқылы жібереді. Сатушы тапсырысты тіркегеннен кейін, сатып алушы тауарды ең жақын пошталық бөлімшеден сәлемдеме түрінде алады.

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

**Теледидарлық сауда –** бұл қашықтықтан сауданың бір түрі, онда тауарлар мен қызметтер теледидар арналары арқылы бейнепрезентациялар, теледүкендер және жарнамалық бейнероликтерді пайдалану арқылы сатылады.

ТВ-дүкендегі сату форматы тапсырыстың жеделдігін және бағаның төмендеуін, сондай-ақ қосымша бонустардың бар екенін көрсетуге негізделген. Сауда тәсілі тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттерін теледидар арқылы көрсету арқылы жүзеге асырылады. Тапсырыс берілген тауар пошта немесе курьерлік қызмет арқылы жеткізіледі.

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

**Электрондық сауда** – бұл ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асырылатын тауарларды өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызмет.

Интернет кеңістігі қашықтықтан сауданың әртүрлі нысандарын өзара байланыстыруға мүмкіндік береді. Интернет-дүкеннің жұмысы қызмет көрсету уақытымен және келушілер санының шектеуімен шектелмейді, мұнда сатып алушы тауар мен сатушы туралы пікір қалдыра алады, тауарларды өзара салыстырып, таңдаулылар тізіміне қосу мүмкіндігіне ие.

Сатып алушы тауар үшін қолма-қол ақшасыз есеп айырысу тәсілін, банктік төлем жүйелерін пайдалана отырып төлем жүргізе алады және тапсырыс берген тауарын пошта арқылы немесе курьерлік қызмет арқылы алуға құқылы.

# 5.1 Қашықтықтан сауданың түсінігі мен түрлері.

Офертаны өз атынан электрондық нысанда жіберетін сатушы электрондық сауданы жүзеге асыру кезінде:

1) офертаға шарттың маңызды талаптарын енгізуге немесе оларды айқындау тәртібін көрсетуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген өзге де талаптарды енгізуге;

2) шартты жасасу тәртібі туралы ақпаратты ұсынуға;

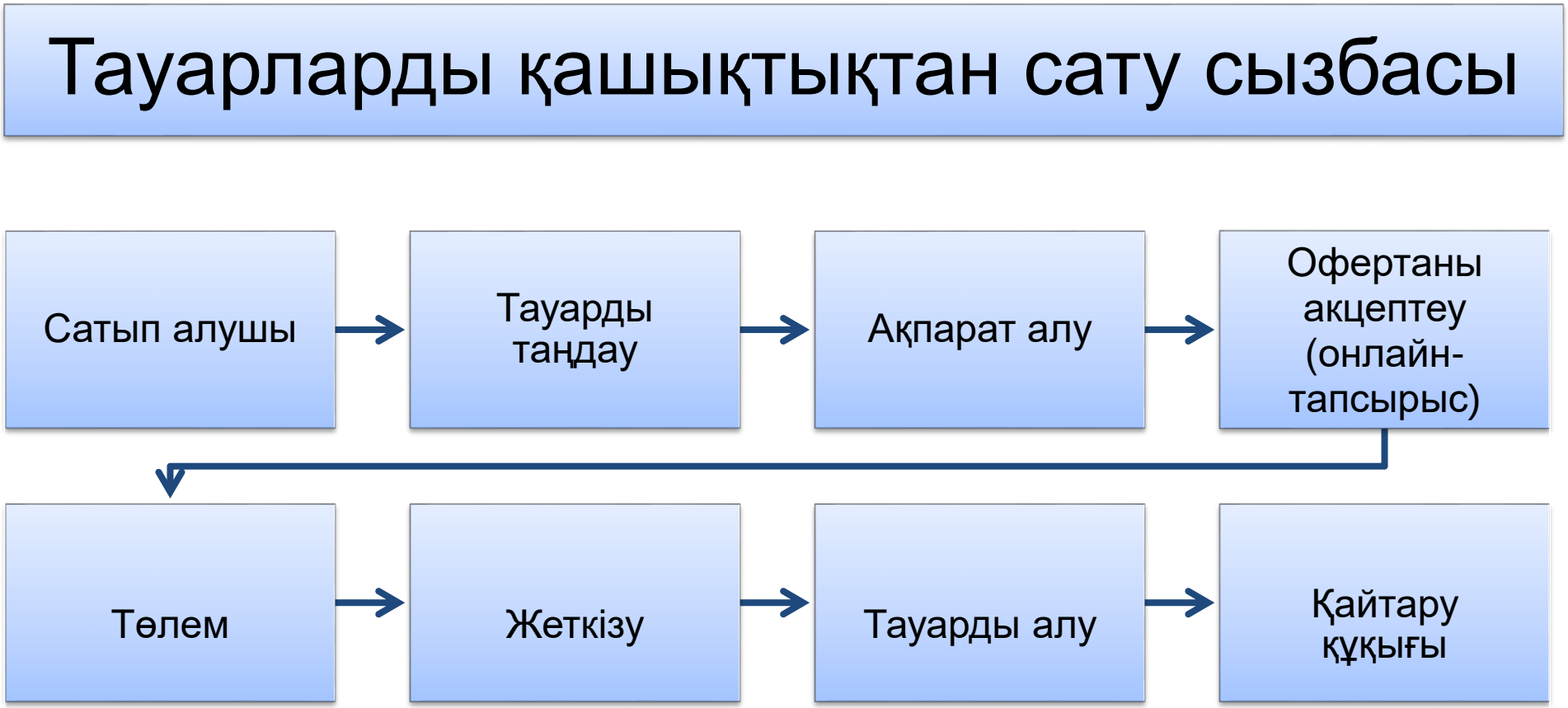
3) «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» (Салық кодексі) Қазақстан Республикасының Кодексінде айқындалған тәртіппен шот-фактураны жазып беруге, сондай-ақ «Бухгалтерлік есеп пен қаржылық есептілік туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес бастапқы есепке алу құжаттарының көшірмелерін беруге міндетті.

# 5.2 Қашықтықтан сауданың ерекшеліктері.

## Қашықтықтан сауданың негізгі ерекшеліктері:

- Сатушы мен сатып алушы арасында тікелей байланыс болмауы. Тауарды таңдаудан бастап төлем жасауға дейінгі барлық кезеңдер қашықтан жүзеге асырылады.
- Ақпараттық ашықтық: сатушы тауар туралы толық және шынайы ақпарат (сипаттамасы, бағасы, сипаттамалық ерекшеліктері, жеткізу, кепілдік және қайтару шарттары) ұсынуға міндетті.
- Байланыстың электрондық құралдарын пайдалану — интернет, телефон, теледидар, электрондық пошта, мессенджерлер.
- Мәміле электрондық түрде ресімделеді, көбіне электрондық цифрлық қолтаңбаны қолданумен жүзеге асырылады.
- Төлем тәсілдері — негізінен қолма-қол ақшасыз, банктік карталар, электрондық әмияндар немесе мобильдік төлем жүйелері арқылы жүргізіледі.
- Тауарларды жеткізу тұтынушы көрсеткен мекенжайға пошталық, курьерлік немесе көліктік қызметтер арқылы, не тауарды беру пункттерінде жүзеге асырылады.

# 5.2 Қашықтықтан сауданың ерекшеліктері.



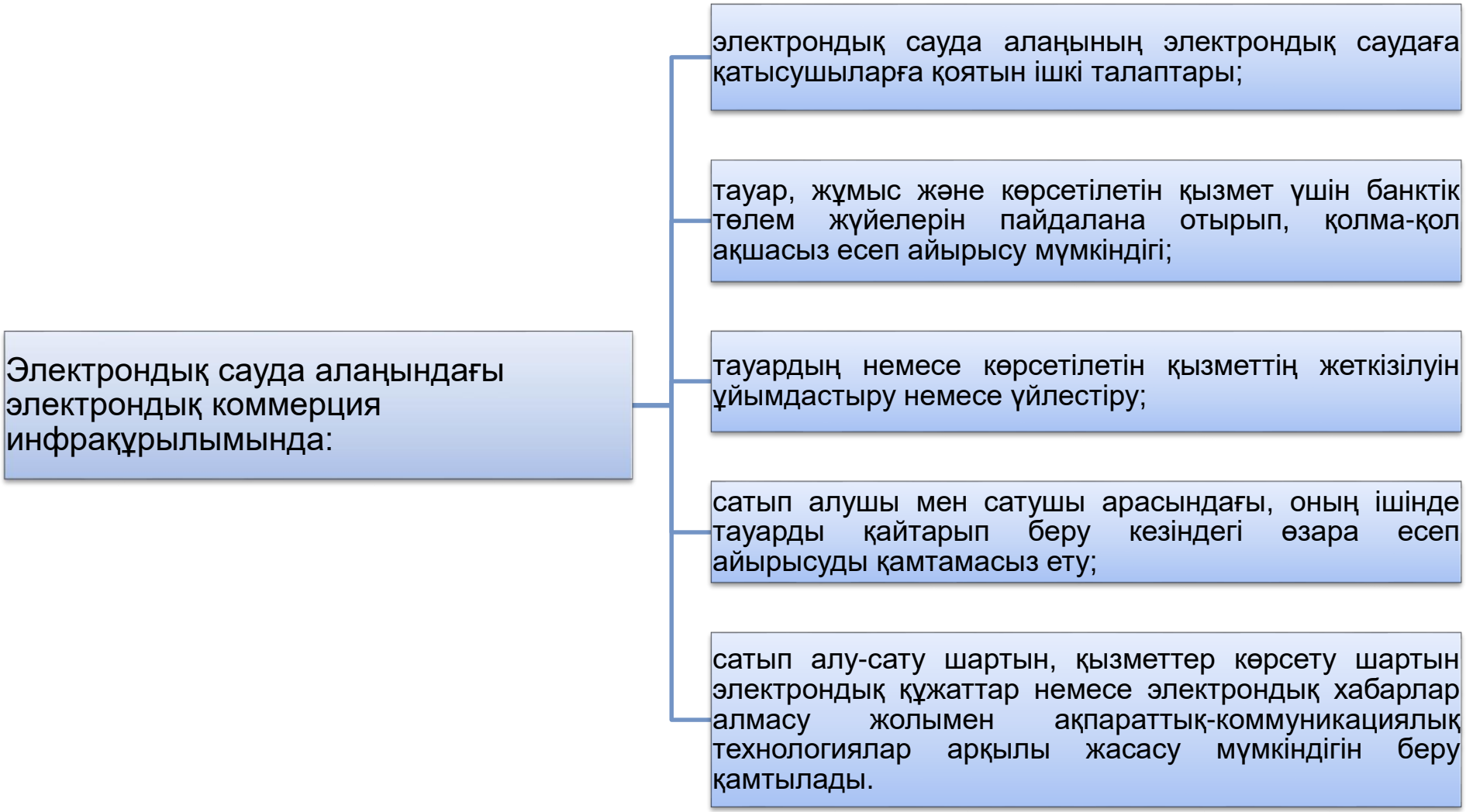
# 5.3 Электрондық сауда алаңы.

Электрондық сауда алаңы –электрондық саудаға қатысушыларды инфрақұрылыммен, оның ішінде ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып, олардың арасында жұмыстар мен қызметтер көрсетуге арналған шарттар жасасуды қамтамасыз ететін интернет-ресурс.

Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында электрондық сауда алаңы заңсыз сауданы болғызбау үшін сатушылардың жөнсіз әрекеттеріне және олардың анық емес ақпарат ұсынуына жол бермеу жөніндегі ішкі рәсімдердің болуын қамтамасыз етуге міндетті.

Электрондық сауда алаңы пайдаланатын, электрондық сауданы және электрондық сауда алаңының жұмысын қамтамасыз ететін және қолдап отыратын бағдарламалық қамтылым, техникалық кешендер қорғалған байланыс арналары арқылы жүзеге асырылуға тиіс.

# 5.3 Электрондық сауда алаңы.



# 5.3 Электрондық сауда алаңы.

Электрондық сауда алаңы электрондық коммерцияны жүзеге асыру кезінде:

ақпараттық ресурстарда қамтылған ақпараттың, оның ішінде коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтердің тұтастығы мен құпиялылығын.

электрондық сауда алаңында жасалған мәмілелер бойынша сатып алушының өз міндеттемелерін орындауын, егер мұндай шарттарды электрондық сауда алаңы іске асырған жағдайда, қамтамасыз ету шарттарын айқындайды.

# 5.3 Электрондық сауда алаңы.

Электрондық сауда алаңының құқығы жоқ:

- электрондық құжаттарда немесе электрондық хабарларда қамтылған ақпаратты, оның ішінде коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді жария етуге.
- электрондық құжаттарды, электрондық хабарларды немесе олардың көшірмелерін, оның ішінде оларда қамтылған ақпаратты үшінші тұлғаларға беруге, егер оның электрондық саудаға басқа қатысушылармен жасасқан шартында немесе ҚР заңдарында өзгеше көзделмесе.
- егер оның электрондық саудаға басқа қатысушылармен жасасқан шартында немесе Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, электрондық құжаттардың немесе электрондық хабарлардың мазмұнын не оларды пайдалану тәртібін өзгертуге құқылы емес.

# 6 Сатушының, дайындаушының, орындаушының жауапкершілігі.

**6.1** **Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.**

**6.2** **Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.**

# 6.1 Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.

**Құқықтық жауапкершілік** - бұл қоғамдық қатынастарды реттеуде шешуші рөл атқаратын құқықтық жүйенің іргелі және көп қырлы институты.

**Заңды жауапкершілік** - бұл белгілі бір әрекеттер немесе әрекетсіздік нәтижесінде пайда болатын құқықтық салдардың ерекше түрі.

**Жауапкершілік** - бұл әлеуметтік қатынастардың күрделілігін көрсететін және мемлекеттегі басқару мен бақылау құралы ретінде әрекет ететін көп қырлы ұғым.

# 6.1 Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы бұзғаны үшін заңды жауапкершіліктің сипаттамасы:**

- құқықтың әртүрлі салаларының заңнамасында көзделген.
- ол мемлекеттік мәжбүрлеу арқылы жүзеге асырылады, бұл оның еріксіздігі мен орындалуын қамтамасыз етеді.
- бұл тек құқық бұзушылық болған кезде, яғни тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында жасалған кінәлі заңсыз әрекет болған кезде пайда болады.
- ол заңда белгіленген іс жүргізу түрінде жүзеге асырылады және жүзеге асырылады.
- ол құқықтың материалдық және іс жүргізу нормаларының өзара әрекеттесуі негізінде жүзеге асырылады.
  **Материалдық нормалар:** жауапкершіліктің түрлерін, негіздерін және нысандарын белгілей отырып, құқық бұзушылықтардың мазмұнын анықтайды.
  **Іс жүргізу нормалары:** рәсімнің заңдылығы мен әділдігіне кепілдік бере отырып, заңды жауапкершілік шараларын қолдану тәртібін реттейді.
  **Бірлік:** құқықтың материалдық және іс жүргізу нормалары өзара байланысты және бір-бірін толықтырады, заңды жауапкершілікті жүзеге асырудың кешенді тәсілін қамтамасыз етеді.
- бұл **адамның** жасалған құқық бұзушылыққа байланысты **теріс санкцияларға ұшырау міндетінен** тұрады.

# 6.1 Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.

1. Тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін заңды жауапкершіліктің қосарланған сипаты:

Жалпы заңдылық аспект: тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін заңды жауапкершілік, кез келген басқа заңды жауапкершілік сияқты, адамның жасалған құқық бұзушылық үшін қолайсыз салдарға ұшырау міндетінен көрінетін жалпы құқықтық құбылыс.
Ерекшелігі: сонымен бірге, бұл жауапкершіліктің қолданылу аясына – тұтынушылардың құқықтарын қорғауға байланысты өзіндік ерекшеліктері бар.

Тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілік:

- азаматтық-құқықтық,
- әкімшілік,
- қылмыстық.

# 6.1 Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.

Тұтынушыға келтірілген зиян үшін жауаптылыққа әкеп соғатын негіз ретінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы ҚР Заңы келесі себептерді атайды:

- тұтынушылардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін қамтамасыз етуге және олардың мүлкіне зиян келтірмеуге бағытталған талаптарды сақтамау;
- қызмет ету мерзімі мен жарамдылық мерзімі ішінде тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігін қамтамасыз етпеу;
- тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы анық емес немесе толық емес ақпарат беру; жарамдылық мерзімі өткен тауарларды өткізу;
- қызмет ету мерзімі мен жарамдылық мерзімі туралы ақпарат бермеу;
- белгілі бір уақыт өткеннен кейін тұтынушының денсаулығына немесе мүлкіне, қызмет ету мерзіміне немесе жарамдылық мерзіміне зиян келтіруі мүмкін тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) белгілемеу;
- белгілі бір уақыт өткеннен кейін тұтынушының денсаулығына немесе мүлкіне, қызмет ету мерзіміне немесе жарамдылық мерзіміне зиян келтіруі мүмкін тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) белгілемеу;

# 6.1 Тұтынушылардың құқықтарын бұзудың құқықтық салдарының түсінігі мен түрлері.

Тартылатын нормативтік актіні таңдау, яғни ӘҚБтК немесе ҚР ҚК, туындаған салдардың ауырлығына байланысты, бірақ азаматтық әрқашан болады. Ол тәуелсіз болуы мүмкін немесе аталған жауапкершіліктердің кез-келгенін толықтыра алады.

Тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін азаматтық жауапкершілік құқық бұзушының тұтынушыға келтірілген залалды өтеу міндетінен тұратын заңды жауапкершіліктің бір түрі болып табылады.
Азаматтық жауапкершіліктің негізгі мақсаты тұтынушының шеккен шығындарын өтеу, оның мүліктік жағдайын қалпына келтіру болып табылады.
Азаматтық жауапкершілік құқық бұзушыға залалды өтеу, тұрақсыздық айыбын төлеу, төленген ақшаны қайтару сияқты қосымша азаматтық-құқықтық міндеттерді қолдану арқылы жүзеге асырылады.

**Тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін азаматтық құқықтық жауапкершілік** – бұл бұзушыларға тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың талаптарын сақтамағаны үшін қолданылатын заңды санкциялар.

Мұндай жауапкершілікті қолданудың мақсаты тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау, олар сатып алатын тауарлар мен қызметтердің қауіпсіздігі мен сапасын қамтамасыз ету болып табылады. Бұл жауапкершілікті сот органдары залалды өтеу, тұрақсыздық айыбын төлеу сияқты санкцияларды қолдану арқылы жүзеге асырады

# 6.2 Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.

Әкімшілік-құқықтық жауапкершілік атқарушы билік органдарының бақылау функцияларын жүзеге асыруының салдары болып табылады және айыппұл салудан және құқық бұзушыларға - жеке және заңды тұлғаларға әртүрлі нұсқамалар беруден тұрады.

Әкімшілік құқық бұзушылық-бұл қоғамға зиян келтіретін, басқарудың белгіленген тәртібіне қол сұғатын және заңнамада әкімшілік жауапкершілік көзделген құқыққа қайшы әрекет.

Әкімшілік жауапкершілік **қылмыстық жазаға тартылатындай ауыр емес құқық бұзушылықтар үшін** қолданылады.

# 6.2 Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.

**Әкімшілік жауапкершіліктің белгілері:**

- әкімшілік жауапкершіліктің нақты негізі-әкімшілік теріс қылық

- өзінің құқықтық табиғаты бойынша әкімшілік шаралардың қатарына жататын өзінің айрықша жазалау түрлерінің болуы

- әкімшілік жауапкершілікке тартылған кезде әкімшілік және іс жүргізу құқығының нормаларымен реттелетін ерекше әкімшілік қатынастар туындайды, бұл қатынастардың субъектілерінің бірі міндетті түрде құқық бұзушы, ал әкімшілік жауапкершілікке тарту өкілеттігі бар мемлекеттің басқа өкілі болады

# 6.2 Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.

ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 41-бабына сәйкес әкімшілік жазалардың келесідей түрлеріне бөлінеді:

1) ескерту;

2) әкімшілік айыппұл;

3) әкімшілік құқық бұзушылық жасау құралы немесе нысанасы болған затты, сол сияқты әкімшілік құқық бұзушылық жасау салдарынан алынған мүлікті тәркілеу;

4) арнайы құқықтан айыру;

5) рұқсаттан айыру не оның қолданылуын тоқтата тұру, сондай-ақ тізілімнен шығару;

6) қызметті тоқтата тұру немесе тыйым салу;

7) заңсыз тұрғызылған немесе тұрғызылған құрылысты мәжбүрлеп бұзу;

8) әкімшілік қамауға алу;

9) шетелдікті немесе азаматтығы жоқ адамды Қазақстан Республикасының шегінен әкімшілік жолмен шығарып жіберу.

# 6.2 Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.

Қолданыстағы әкімшілік заңнама әкімшілік құқық бұзушылықтардың әртүрлі құрамдарын қарастырады, бірақ әлеуметтік маңыздылығы бойынша ең маңыздысы сауда және қаржы саласындағы тұтынушылардың құқықтарын бұзу болып табылады. Бұл салада бұзушылықтардың келесі құрамы ерекшеленеді:

- ***Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу (ҚР ӘҚБтК 190-бабы)***
- ***Қазақстан Республикасының Сауда қызметін реттеу туралы заңнамасын бұзу (ҚР ӘҚБтК 193-бабы)***
- ***Әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларына жол берілетін шекті бөлшек сауда бағаларын мөлшерінен асыру (ҚР ӘҚБтК 202-бабы)***

# 6.2 Тұтынушының құқықтарын бұзғаны үшін әкімшілік және қылмыстық жауапкершілік.

Қылмыстық-құқықтық жауапкершілік ең қатал болып табылады және мүліктік мүдделерге ғана емес, сонымен қатар тұтынушылардың өмірі мен денсаулығына қол сұғатын жағдайларда қолданылады.

ҚР қолданыстағы Қылмыстық Кодексі келесі баптарда тұтынушыларды қорғауға байланысты жауапкершілікті бекітеді:

- ҚР ҚК 222-бабы «Тауар белгісін, қызмет көрсету белгісін, фирмалық атауды, географиялық нұсқаманы және тауар шығарылған жердің атауын заңсыз пайдалану»
- ҚР ҚК 304-бабы «Санитариялық қағидаларды немесе гигиеналық нормативтерді бұзу»
- ҚР ҚК 306-бабы «Қауіпсіздік талаптарына сай келмейтін тауарларды шығару немесе сату, жұмыстарды орындау не қызметтер көрсету»

# 7 Тауарларды сату, жұмыстарды орындау және қызмет көрсету кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау.

**7.1** **Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.**

**7.2** **Тиісті сапалы тауарларды айырбастау немесе қайтару.**

**7.3** **Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары.**

**7.4** **Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары.**

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

**Кемшілік** - тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) техникалық регламенттердің, стандарттау жөніндегі құжаттардың, шарт талаптарының міндетті талаптарына, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынған тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпаратқа сәйкес келмеуі.

Егер сатып алушы оны сатып алушыға бергенге дейін немесе осы уақытқа дейін туындаған себептер бойынша пайда болғанын дәлелдесе сатушы тауардың кемшіліктері үшін жауап береді.

Сатушы сатылған өнімнің кемшіліктері үшін олар туралы білмеген кезде де жауап береді. Сатушыны жауапкершіліктен босату немесе оны шектеу туралы келісім маңызсыз болады.

Сатушы сапа кепілдігін берген тауарға қатысты, егер тауардағы кемшіліктер оларды сатып алушыға бергеннен кейін сатып алушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау ережелерін бұзуы не үшінші тұлғалардың әрекеттері немесе еңсерілмейтін күш салдарынан туындағанын дәлелдемесе, сатушы тауардың кемшіліктері үшін жауап береді.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер оның кемшіліктерін сатушы ескертпесе, өз таңдауы бойынша талап етуге құқылы:

1) сатып алу бағасының пропорционалды төмендеуі;

2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жою;

3) тауардың кемшіліктерін жоюға арналған шығыстарын өтеу;

4)ұқсас маркалы тауарға (модельге, артикулға) ауыстыру;

5) сатып алу бағасын тиісті қайта есептей отырып, басқа маркадағы (модельдегі, артикулдағы) осындай тауарға ауыстыру;

6) шартты бұзу және тауар үшін төленген ақша сомасын қайтару.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сындарлы, рецептуралық немесе өзге де кемшіліктері салдарынан не тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы толық емес, анық емес немесе уақтылы ақпарат салдарынан келтірілген зиянды, сондай-ақ күнінен бастап күнтізбелік он күн ішінде толық көлемде өтеуге міндетті талап беру тұтынушыға зиянды өтеу туралы жауап беруі немесе тұтынушының талаптарын қанағаттандыру үшін тиісті шаралар қабылдауы керек.

Келтірілген зиянды сатушы (дайындаушы, орындаушы) оның кінәсіне қарамастан және тұтынушы онымен шарттық қатынастарда болған-болмағанына қарамастан өтеуге тиіс.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) жетіспеу фактісі расталған жағдайда сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының, тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтың (одақтың) тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) сараптама жүргізуге байланысты шеккен шығыстарын толық көлемде өтеуге міндетті.

Тауардың кемшіліктері мен тауар қауіпсіздігі нормаларының бұзылуынан туындаған зиян, егер ол тауардың белгіленген жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) ішінде, ал егер жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) белгіленбесе - тауар өндірілген күннен бастап он жыл ішінде өтелуге тиіс.

Тауарларды өндіруде (жұмысты орындауда, қызмет көрсетуде) материалдарды, жабдықтарды, құралдарды және басқа да құралдарды пайдалануға байланысты, өндірушінің (мердігердің) ғылыми және техникалық білім деңгейі олардың ерекше қасиеттері мен сипаттамаларын анықтауға мүмкіндік бергеніне қарамастан, тауардағы (жұмыстағы қызметтегі) ақаулар салдарынан келтірілген залал өтелуге жатады.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген зиян үшін, сондай-ақ егер тауар ұсынылса, сатылсада, ал қызмет өтеусіз немесе төмендетілген бағамен көрсетілсе де жауапты болады.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) зиян үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері не еңсерілмейтін күштің немесе тұтынушының тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы салдарынан келтірілгені туралы дәлелдемелерді көрсеткен кезде жауапкершіліктен босатылады.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Тауардың кемшіліктері салдарынан келтірілген зиянды тұтынушының таңдауы бойынша тауарды сатушы немесе дайындаушы өтеуге тиіс.

Жұмыстың немесе қызметтің кемшіліктері салдарынан келтірілген зиянды олардың орындаушысы өтеуге тиіс.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Жарамдылық мерзімі белгіленген тауарға қатысты, егер олар тауардың жарамдылық мерзімі ішінде табылса, тұтынушы тауардың кемшіліктері туралы талаптар қоюға құқылы.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі тауарды сатып алушыға берген сәттен бастап есептеле бастайды.

Егер тауарға кепілдік мерзімі немесе жарамдылық мерзімі белгіленбесе, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта неғұрлым ұзақ мерзімдер белгіленбесе, сатылған тауардағы кемшіліктер тауарды тұтынушыға берген күннен бастап екі жыл шегінде анықталған жағдайда тұтынушы тауардың кемшіліктеріне байланысты талаптарды қоя алады.

Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан кем болған және тауардың кемшіліктерін тұтынушы кепілдік мерзімі өткеннен кейін, бірақ тауарды тұтынушыға берген күннен бастап екі жыл шегінде анықтаған жағдайларда, егер тұтынушы тауардың кемшіліктері тауарды тұтынушыға бергенге дейін немесе осы сәтке дейін туындаған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, сатушы (дайындаушы) жауапты болады.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауарды (жинақтаушы бұйымды) ауыстыру кезінде кепілдік мерзімі қайтадан есептеледі.

Шартта жиынтықтаушы бұйымға және тауардың құрамдас бөлігіне негізгі бұйымға кепілдік мерзімінен ұзақтықтағы аз кепілдік мерзімі белгіленген жағдайда, тұтынушы негізгі бұйымға кепілдік мерзімі ішінде табылған кезде жиынтықтаушы бұйымның және тауардың құрамдас бөлігінің кемшіліктері туралы талаптар қоюға құқылы.

Егер шартта жиынтықтаушы бұйымға негізгі бұйымға кепілдік мерзімінен ұзағырақ кепілдік мерзімі белгіленсе, егер жиынтықтаушы бұйымдағы кемшіліктер негізгі бұйымға кепілдік мерзімінің өтуіне қарамастан, оған кепілдік мерзімі ішінде анықталса, тұтынушы тауардың кемшіліктері туралы талаптар қоюға құқылы.

# 7.1 Тұтынушыға кемшіліктері бар тауарларды сатудың салдары. Сатушы жауап беретін кемшіліктер.

Тауарларды *үлгілер бойынша, пошта арқылы, электрондық сауда арқылы сату кезінде*, сондай-ақ егер *сатып алу-сату шартын жасасу сәті мен тауарды тұтынушыға беру сәті сәйкес келмеген жағдайда*, тауардың кемшіліктерін анықтау үшін кепілдік мерзімі Не мерзімі тауарды тұтынушыға берген (жеткізген) күннен бастап, ал егер тауарға арнайы орнату (қосу) қажет болса есептеледі) немесе құрастыру, – оны орнатқан (қосқан) немесе құрастырған күннен бастап. Егер тұтынушы тауарды сатушыға (дайындаушыға) байланысты мән-жайлар бойынша пайдалану мүмкіндігінен айырылса, мұндай мән-жайларды сатушы (дайындаушы) жойғанға дейін кепілдік мерзімі не тауардың кемшіліктерін анықтау мерзімі есептелмейді. Егер тауарды беру (жеткізу), орнату (қосу) немесе құрастыру, сатушыға байланысты тұтынушы тауарды мақсаты бойынша пайдалана алмайтын мән-жайларды жою күнін анықтау мүмкін болмаса, бұл мерзім сатып алу-сату шарты жасалған күннен бастап есептеледі.

Егер тапсыру күнін белгілеу мүмкін болмаса, бұл мерзімдер тауар шығарылған күннен бастап есептеледі.

Егер тауарды дайындау күні тауарды дайындау айы мен жылы немесе жылы ғана көрсетілсе, оны дайындау күні сәйкесінше Айдың немесе Жылдың соңғы күні болып саналады.

# 7.2 Тиісті сапалы тауарларды айырбастау немесе қайтару.

Егер сатушы (дайындаушы) неғұрлым ұзақ мерзім жарияламаса, сатып алушы оған азық-түлік емес тауарды берген сәттен бастап ***он төрт күн ішінде*** сатып алынған тауарды сатып алу орнында немесе сатушы (дайындаушы) жариялаған өзге де орындарда басқа мөлшердегі, нысандағы, габариттегі, стильдегі, түстердегі, жинақтаудағы және сол сияқтылардағы ұқсас тауарға айырбастауға не сатып алынған тауарды сатып алу орнында тараптардың келісімі бойынша басқа тауар, егер баға айырмашылығы болса, сатушымен қажетті қайта есептеуді жүргізеді.

Сатушыда (дайындаушыда) айырбастау үшін қажетті тауар болмаған кезде сатып алушы сатып алынған тауарды сатушыға (дайындаушыға) қайтаруға және ол үшін төленген ақшалай соманы алуға құқылы.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауарды айырбастау немесе қайтару орны тауарды сатып алу орны болып табылады.

# 7.2 Тиісті сапалы тауарларды айырбастау немесе қайтару.

Сатушы (дайындаушы), егер ол пайдаланылмаған болса, тиісті сападағы азық-түлік емес тауарды айырбастауды немесе қайтаруды, оның тауар түрін, тұтыну қасиеттерін, пломбаларын, жапсырмаларын, сондай-ақ тауарды сатып алу фактісін растайтын құжатты, егер шартта неғұрлым ұзақ мерзім белгіленбесе, тауарды сатып алған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде қамтамасыз етуге міндетті, қоспағанда:

1) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар;

2) іш киім;

3) шұлық-шұлық бұйымдары;

4) жануарлар мен өсімдіктер;

5) метражды тауарларды, атап айтқанда барлық түрдегі талшықтардан жасалған маталарды, тоқылған және перде жаймасын, жасанды жүнді, кілем бұйымдарын, тоқыма емес материалдарды, ленталарды, шілтерді, өрімді, сымдарды, бауларды, кабельдерді, линолеумды, багетті, пленканы, клеенканы;

6) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы.

## 7.2 Тиісті сапалы тауарларды айырбастау немесе қайтару.

**Егер тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат жоғалған немесе қандай да бір себептермен тұтынушыға берілмеген жағдайда, егер тұтынушы осы сатушыдан (дайындаушыдан) сатып алу фактісін дәлелдесе, тауарды айырбастау немесе қайтару жүргізілуі тиіс.**

# 7.3 Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары.

Қызмет көрсету немесе жұмыстарды орындау мерзімдерін анықтау:

**Стандартты кезеңдер** - мерзімдер көбінесе күндер, апталар, айлар немесе жылдар сияқты стандартты уақыт кезеңдері ретінде анықталады.

**Басқа әдістер** - дегенмен, мерзімдерді анықтаудың басқа әдістеріне жол беріледі, мысалы, нақты күнді немесе оқиғаны көрсету.

**Міндетті шарттар** - кез-келген жағдайда, мерзімдер нақты анықталуы және екі тарапқа да түсінікті болуы керек.

Аралық мерзімдерді анықтау:

**Қажеттілік** - соңғы мерзімдер сияқты, аралық мерзімдер де шартта нақты анықталуы керек.

**Нұсқалар** - аралық мерзімдерді анықтау күнтізбелік күнді, уақыт кезеңін немесе оқиғаны көрсету арқылы жүзеге асырылады.

**Сәйкестік** - аралық мерзімдер жұмыстарды орындаудың немесе қызмет көрсетудің жалпы мерзіміне сәйкес келуі тиіс.

# 7.3 Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары.

Орындаушы, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, жұмысты орындау (қызмет көрсету) туралы шартта белгіленген мерзімде жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) міндетті.

Шартта жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) бастапқы және соңғы мерзімдері, сондай-ақ жұмыстың жекелеген кезеңдерін аяқтау мерзімдері (аралық мерзімдер) айқындалуы мүмкін.

Егер жұмыс (қызмет) шарттың қолданылу мерзімі ішінде бөліктер бойынша (мерзімді мөрді жеткізу, техникалық қызмет көрсету) орындалса (көрсетілсе), жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) аралық мерзімдері көзделуге тиіс.

Шартта көрсетілген жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) бастапқы, түпкілікті және (немесе) аралық мерзімдері тараптардың келісімі бойынша өзгертілуі мүмкін.

# 7.3 Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары.

Егер орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдерін бұзса - жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) басталу және (немесе) аяқталу мерзімдерін және (немесе) жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) аралық мерзімдеріне аяқталуы мүмкін болмайтыны анық болса, онда тұтынушы шарттан бас тартуға және залалдарды өтеуді талап етуге құқылы.

Егер жұмысты орындау кезінде оның тиісінше орындалмайтыны айқын болса, тұтынушы орындаушыға кемшіліктерді жою үшін жаңа мерзім тағайындауға және орындаушы осы талапты белгіленген мерзімде орындамаған кезде шарттан бас тартуға не жұмысты түзетуді орындаушының есебінен үшінші тұлғаға тапсыруға, сондай-ақ залалдарды өтеуді талап етуге құқылы.

Егер орындаушы жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) кешіктірілуі еңсерілмейтін күштің салдарынан немесе тұтынушының кінәсінен болғанын дәлелдесе, тұтынушының бұл талаптары қанағаттандыруға жатпайды.

# 7.3 Орындаушының жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) мерзімдерін бұзуының салдары.

Орындаушы жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) кірісуге және оны аяқтауға тиіс тұтынушы тағайындаған жаңа мерзімдер шартта көрсетіледі. Белгіленген жаңа мерзімдер күнтізбелік он күннен артық кешіктірілген жағдайда тұтынушы өзге де талаптар қоюға құқылы.

Жұмысты уақтылы орындамаған (қызмет көрсеткен) жағдайда шарт бұзылған кезде орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) процесінде жүргізілген өз шығындарын, сондай-ақ орындалған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін төлемді өтеуді талап етуге құқылы емес.

# 7.4 Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары.

Тұтынушы орындалған жұмыста (көрсетілген қызметте) кемшіліктер анықталған кезде өз таңдауы бойынша талап етуге құқылы:

1) орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктерді өтеусіз жою;

2) орындалған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін сыйақының тиісінше азаюы;

3) сапасы бірдей біртекті материалдан басқа затты өтеусіз дайындау немесе жұмысты қайта орындау (қызмет көрсету);

4) тұтынушының оларды жою құқығы шартта көзделген кезде кемшіліктерді жоюға арналған өз шығыстарын өтеу.

# 7.4 Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары.

Егер орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктерді орындаушы белгіленген мерзімде жоймаса не жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) шарт талаптарынан ауытқулар немесе жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) өзге де кемшіліктер елеулі және жойылмайтын болып табылса, тұтынушы шартты бұзуға және залалдарды өтеуді талап етуге құқылы.

Тұтынушының осы талаптары жұмысты (көрсетілетін қызметті) қабылдау кезінде немесе оны орындау (көрсету) барысында кемшіліктер анықталған не Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде белгіленген мерзімдер ішінде пайдаланылған жағдайда, ал кепілдік мерзімі ішінде жұмысты (көрсетілетін қызметті) қабылдау кезінде кемшіліктерді табу мүмкін болмаған жағдайда, жасырын кемшіліктер анықталған жағдайда қойылуы мүмкін - ғимараттар мен құрылыстарға байланысты жұмыстарға қатысты, сондай - ақ жұмыс түріне қарамастан-орындаушы қасақана жасырған кемшіліктерге қатысты бір жыл, - жұмыстарды қабылдаған күннен бастап үш жыл.

# 7.4 Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары.

Тұтынушының өзіне және басқа адамдардың өміріне немесе денсаулығына қауіп төндіруі мүмкін жұмыстың (қызметтің) осындай кемшіліктерін өтеусіз жою туралы талапты тұтынушы немесе оның құқықтық мирасқоры жұмыс (қызмет) қабылданған кезден бастап үш жыл ішінде қоя алады.

Мұндай талап осы кемшіліктер қашан анықталғанына қарамастан, оның ішінде кепілдік мерзімі аяқталғаннан кейін де қойылуы мүмкін.

Егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, оны орындау (көрсету) барысында табылған жұмыстың (қызметтің) кемшіліктері және орындалған жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктері тиісті талап қойылған сәттен бастап күнтізбелік он күн ішінде жойылуға тиіс.

# 7.4 Жұмыста (қызметте) кемшіліктерді анықтаудың салдары.

Жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) басталу және аяқталу мерзімдерін бұзғаны үшін, сондай-ақ жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) кемшіліктерін жою мерзімдерін бұзғаны үшін Орындаушы, егер шартта, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, мерзімі өткен әрбір күн үшін жұмыс (көрсетілетін қызмет) құнының бір пайызы мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлеуге міндетті.

Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан кем (жылжымайтын мүлікке бес жыл) және жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) кемшіліктерін тұтынушы кепілдік мерзімі өткеннен кейін, бірақ екі жыл (жылжымайтын мүлікке бес жыл) шегінде анықтаған жағдайларда, егер мұндай кемшіліктердің бұрын пайда болғанын дәлелдесе, тұтынушы жоғарыда көрсетілген талаптарды қоюға құқылы жұмыстың (қызметтің) нәтижесін қабылдау немесе осы уақытқа дейін туындаған себептер бойынша.

Жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) елеулі кемшіліктері анықталған жағдайда, тұтынушы, егер кемшіліктер жұмыс (көрсетілетін қызмет) нәтижесін қабылдағанға дейін немесе осы сәтке дейін туындаған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, Орындаушыға кемшіліктерді өтеусіз жою туралы талап қоюға құқылы.

Егер мұндай кемшіліктер жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) нәтижесі қабылданған күннен бастап екі жыл (жылжымайтын мүлікке қатысты бес жыл) өткеннен кейін, бірақ жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) нәтижесіне белгіленген кепілдік мерзімі шегінде немесе тұтынушы жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) нәтижесін қабылдаған күннен бастап он жыл ішінде анықталса, бұл талап қойылуы мүмкін. мерзім белгіленбеген.

# 8 Тұтынушылардың құқықтарын мемлекеттік және қоғамдық қорғау.

## 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

## 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Тұтынушылардың құқықтарын мемлекеттік қорғау-бұл **тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қамтамасыз етуге** және қорғауға бағытталған **шаралар жүйесі**. Бұл қорғауды тиісті өкілеттіктер жүктелген мемлекеттік басқару органдары жүзеге асырады. Мемлекеттік қорғаудың мақсаты тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді **қауіпсіз және сапалы** тұтыну үшін **жағдайлар** жасау болып табылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу мыналарға сәйкес жүзеге асырылады:

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарымен

Заңдарымен және Қазақстан Республикасы Президентінің актілерімен

Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулыларымен

Қазақстан Республикасы Үкіметінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құзыретіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттарын әзірлеу кіреді.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2019 жылғы 17 маусымдағы № 17 Жарлығымен Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі функциялар мен өкілеттіктер берілді. Осы Жарлықты іске асыру үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 10 шілдедегі № 497 қаулысымен тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті құрылды.

Комитеттің негізгі миссиясы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында біртұтас және тиімді саясатты қалыптастыру болып табылады (Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің м.а. 2019 жылғы 25 шілдедегі № 7 бұйрығымен бекітілген Комитет және оның аумақтық бөлімшелері туралы ереже).

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

**Комитет алдында екі негізгі міндет анықталды:**

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік органдардың қызметін салааралық үйлестіруді жүзеге асыру
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

***Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган*** - тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

Уәкілетті органның құзыретіне:

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттары бойынша ҚР Үкіметіне ұсыныстар енгізеді;

3) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік органдардың қызметін салааралық үйлестіруді жүзеге асырады;

4) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Уәкілетті органның құзыретіне:

5) тұтынушылардың, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы келіп түсетін тұтынушылардың шағымдарына, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі мемлекеттік органдардың және тұтынушылық дауларды сотқа дейін реттеу субъектілерінің қызметіне талдау жүргізеді *(ҚР 2020.06.25 № 346-VI Заңына сәйкес 01.01.2021 бастап қолданысқа енгізіледі)*;

6) мемлекеттік органдарға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып, өздері қабылдаған шешімдердің күшін жою туралы ұсыныстар (ұсынымдар) енгізеді;

7) өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларды хабардар етуді, консультация беруді, ағартуды, құқықтық сауаттылығын арттыруды жүзеге асырады;

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Уәкілетті органның құзыретіне:

8) бір мәселе бойынша оннан астам тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған жағдайларда тұтынушылардың белгісіз тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгінеді;

9) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық ынтымақтастықты жүзеге асырады;

10) зерттеулер жүргізу, ақпараттық-ағарту жұмысы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тұтынушыларға олардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруде өкілдік қызметтер көрсету мәселелері бойынша халыққа консультациялық көмек көрсету жөніндегі мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыруды, іске асыруды, іске асыру мониторингін және нәтижелерін бағалауды жүзеге асырады;

11) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы ҚР заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Уәкілетті органның құзыретіне:

12) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану жөніндегі қағидаларды әзірлейді және бекітеді (ҚР 2020.06.25 № 346-VI Заңына сәйкес 01.01.2021 бастап қолданысқа енгізіледі);

13) жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылатын тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңесте талқыланған тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жүргізілетін жұмыстың нәтижелері туралы ҚР Үкіметіне баяндама ұсынады;

14) тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің қызметін қамтамасыз етеді;

15) тұтынушылық дауларды сотқа дейін реттеу субъектілерінің тізбесін әзірлейді және бекітеді;

16) ҚР заңдарында, ҚР Президенті мен Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

***Мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде:***

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жеке немесе заңды тұлғалардың өтініштерін қарайды;

2) ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушыларға жауапкершілік шараларын қолданады;

3) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы ҚР заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

4) өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларды ақпараттандыруды, консультациялауды, ағартуды және құқықтық сауаттылығын арттыруды жүзеге асырады;

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

***Мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде:***

5) тұтынушыларды олардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қауіп төндіретін тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы хабардар етеді;

6) бір мәселе бойынша оннан астам тұтынушының құқықтары бұзылған жағдайларда тұтынушылардың белгісіз тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгінеді;

7) жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы, оларды қарау нәтижелері туралы келіп түскен өтініштер бойынша статистикалық деректерді және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызмет туралы ақпаратты орналастырады;

8) тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша оны жетілдіру қажеттілігі тұрғысынан ҚР заңнамасын талдайды және қорытындылары бойынша нормативтік құқықтық актілердің жобаларын әзірлейді;

9) ҚР заңдарында, ҚР Президенті мен Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылау жүзеге асырылады:

1. ҚР Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес мемлекеттік бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті мемлекеттік органдар мен олардың лауазымды адамдары.

2. Уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері ҚР Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес жоспардан тыс тексеру және «тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға сәйкес бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нысанында.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау жүргізіледі:

- тұтынушының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, залалды (зиянды) өтеу, сондай-ақ оларға әкімшілік жүктемені азайту жолымен бақылау субъектілерінің әлеуметтік және мүліктік жауапкершілігін арттыру мақсатында.
- уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері мемлекеттік органдардан, тұтынушылық дауларды сотқа дейін реттеу субъектілерінен, тұтынушылардың заңды мүдделері өкілдерінен, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары арқылы Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу фактілері бойынша алынған ақпарат пен есептілік негізінде.
- жарты жылда бір реттен артық емес.

Сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) мемлекеттік бақылау субъектілері болып табылады.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

Ақпаратты және есептілікті қарау нәтижелері бойынша Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушылықтар анықталған жағдайда, бақылау субъектісіне оларды жою тәртібін міндетті түрде түсіндіре отырып, бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай, әкімшілік құқық бұзушылық туралы іс қозғалмай, профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыныс жолданады.

Бұзушылықтарды жою туралы ұсыну мынадай жағдайларда тапсырылды деп есептеледі:

- ✓ қолма-қол – алу туралы ұсынымға белгі қойылған күннен бастап;
- ✓ пошта арқылы – пошта жөнелтілімін тапсырыс хатпен алғаны туралы хабарланған күннен бастап;
- ✓ электрондық тәсілмен – уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері уәкілетті органның немесе оның аумақтық бөлімшелерінің сұрау салуы кезінде хатта көрсетілген бақылау субъектісінің электрондық мекенжайына жіберген күннен бастап.

Бұзушылықтарды жою туралы ұсыныс ол тапсырылған күннен кейінгі күннен бастап он жұмыс күн ішінде орындалуы тиіс.

Бақылау субъектісі ұсынымда көрсетілген бұзушылықтармен келіспеген жағдайда, ұсыным тапсырылған күннен кейінгі күннен бастап бес жұмыс күн ішінде уәкілетті органға немесе оның аумақтық бөлімшелеріне қарсылық жіберуге құқылы.

# 8.1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу.

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі** тұтынушылардың өтініштерін қабылдау және қарау процесін автоматтандыруға, оларды тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде жүйелендіруге және есепке алуға арналған ақпараттық жүйе болып табылады.

Уәкілетті орган Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін және оның мобильдік нұсқасын қалыптастыруды және жүргізуді қамтамасыз етеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы сатушының (дайындаушының, орындаушының), тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тұтынушылардың жолданымдарын қабылдауы мен қарауы және уәкілетті органның оларға мониторинг жүргізуі қамтамасыз етіледі.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы қаралатын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жолданымдарға мыналар жатады:

1) тұтынушылардың тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға) өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою, сондай-ақ тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан осы бұзушылықтар келтірген залалды (зиянды) өтеу туралы наразылығы бар жолданымдары;

2) тұтынушылардың ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы бойынша ойын бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) наразылығы бар жолданымдары;

3) тұтынушылардың тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне өздерінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және қалпына келтіру, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеу, моральдық зиянды өтеу үшін берілген жолданымдары.

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылар ерікті негізде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне бірігуге құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі-тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында азаматтардың ерікті бірлестігі нәтижесінде құрылған ұйым.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің қауымдастығы (одағы) (бұдан әрі – қауымдастық (одақ) – өз мүшелерінің қызметін үйлестіруді және олардың ортақ мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін құрылатын тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің ерікті бірлестігі.

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құқылы:

1) уәкілетті органға және өзге де мемлекеттік органдарға Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізуге;

2) тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісін қарауға жәрдемдесу мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

3)тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы қоғамдық пікірді анықтау үшін тауардың тұтынушылық қасиеттерін, оған сұранысты зерделеуге, халыққа сауалнама жүргізуге;

4) өтініштерді, шағымдарды қабылдауды жүзеге асыру;

5) тұтынушының өтініші, шағымы келіп түскен жағдайда тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасын бағалау мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құқылы:

6) Қазақстан Республикасының заңдарында айқындалатын тәртіппен мемлекеттік органдарда, сондай-ақ өзге де қоғамдық бірлестіктерде тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

7) тұтынушылардың мүддесі үшін, оның ішінде тұтынушылардың белгісіз тобының мүддесі үшін сотқа талап-арыз беруге;

8) бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың проблемалары мен құқықтары туралы ақпаратты зерттеуге және таратуға;

9) мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстар негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша әлеуметтік бағдарламаларды, жобаларды, сондай-ақ әлеуметтік міндеттерді шешуге бағытталған жекелеген іс-шараларды іске асыруға;

10) стандарттау жөніндегі құжаттарды және тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі жөніндегі міндетті талаптарды белгілейтін нормативтік техникалық құжаттарды әзірлеуге қатысуға;

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құқылы:

11) сауда, тұрмыстық және өзге де қызмет көрсету түрлері саласындағы тұтынушылардың құқықтарын сақтау жөніндегі ақпаратты зерделеуге және тиісті мемлекеттік органдарға жіберуге;

12) қауіпсіздік пен сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды шығарған және өткізген (жұмыстарды орындаған және қызметтер көрсеткен) адамдарға қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында тиісті мемлекеттік органдарға жүгінуге;

13) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүдделері үшін талап қоюға;

14) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға ықпал ететін өзге де ақпаратты таратуға міндетті. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері (олардың қауымдастықтары, одақтары) жариялайтын тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері жарнама болып табылмайды;

15) тиісті мемлекеттік органдар мен ұйымдарға тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсыныстар енгізуге;

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құқылы:

16) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігі саласындағы ашық және жалпыға қолжетімді мемлекеттік ақпараттық ресурстарды қалыптастыруға тиісті мемлекеттік органдармен бірлесіп қатысуға;

17) тұтынушыларға заңдық және консультациялық көмек көрсетуге міндетті;

18) тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

19) «Қоғамдық кеңестер туралы» ҚР Заңында белгіленген тәртіппен қоғамдық кеңестердің жұмысына қатысуға;

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құқылы:

20) қоғамдық бақылау жүргізу кезінде тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігіне сараптама жүргізуге бастамашылық жасау;

21) тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен, келесі жағдайларды қоспағанда:

- бір спортты қарау кезінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушылық дауларды сотқа дейін реттеу субъектілері және тұтынушының заңды мүдделерінің өкілдері ретінде әрекет етеді;
- тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушының заңды мүдделерінің өкілі ретінде әрекет ететін қауымдастықтың (одақтың) қатысушылары болып табылады.

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуының алдын алу және бұл туралы халықты хабардар ету мақсатында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) қоғамдық бақылауды жүзеге асырады:

- тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) орындарына бару;
- Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын ескере отырып, тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) орындарына барған кезде жасалатын іс-әрекеттерді фото, аудио, бейнетіркеуді қолдану;
- сатушының (дайындаушының, орындаушының) белгіленген жұмыс режиміне кедергі келтірмеген жағдайда, тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын және өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мүмкіндіктері туралы хабардар болу деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды, оның ішінде тауарды өткізу (жұмысты орындау, Қызмет көрсету) орындарында өткізу.

# 2. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құрамында кемінде үш адамнан тұратын комиссиялар құрады, олардың құрамына тұтынушылардың өзге де қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) өкілдері кіруі мүмкін.

Қоғамдық бақылау негіздер бойынша және кезеңділікпен жүзеге асырылады:

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) келіп түсетін тұтынушылардың өтініштерін мониторингтеу және қорыту қорытындылары бойынша жылына екі реттен артық емес;

алдыңғы қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша ұсынымдардың іске асырылуын тексеру мақсатында бір рет;

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) бір елді мекенде тоқсан ішінде бір сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) қатысты тұтынушылардың бес және одан да көп шағымдарының түсуіне қарай.

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру алдында оны жүргізудің негіздері және комиссияның құрамы туралы ақпарат сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) комиссияны құру туралы құжаттың көшірмесін, оның құрамын, қоғамдық бақылауды жүргізу күнін ұсына отырып, қоғамдық бақылауды жүргізудің болжамды күніне дейін бір жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде жеткізіледі.

Мерзім қоғамдық бақылау жүргізудің болжамды күнінен бастап бір жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Комиссияның ұсынымдарымен жүргізілген қоғамдық бақылаудың нәтижелері тұтынушылар қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтың (одақтың) интернет желісінде (бар болса), тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесінде және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдарында сатушы (дайындаушы) туралы күні, орны және ақпараты көрсетіле отырып, қоғамдық бақылау жүргізілген күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде орналастырылады «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 26-бабына сәйкес.

# 8.2 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері.

Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы анықталған кезде бұл туралы ақпарат тиісті мемлекеттік органдарға жіберіледі, сондай-ақ бақылау субъектісіне беріледі.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша мыналар туралы ақпарат береді:

1) тұтынушылардың шағымдарының саны мен мазмұны туралы;

2) жарғылық мақсаттарда өткізілген іс-шаралар туралы.

## Әдебиет

1.Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы №274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы;
2.Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 21 шілдедегі №301 «Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» Заңы;
3.Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 12 сәуірдегі №544 «Сауда қызметін реттеу туралы» Заңы;
4.Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 26 шілдедегі №456 «Тауар белгілері, қызмет көрсету белгілері, географиялық көрсеткіштер және тауарлар шығарылған жерлердің атаулары туралы» Заңы;
5.Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы №268-XIII Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім), (Ерекше бөлім) 1999 жылғы 01 шілдедегі № 409;
6.«Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 5 шілдедегі № 235-V ҚРЗ кодексі;
7.Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 3 шілдедегі № 226-V Қылмыстық кодексі;
8.Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті төрағасының м. а. «Тұтыну бағаларының индексін құру әдіснамасын бекіту туралы» 2015 жылғы 30 желтоқсандағы № 230 бұйрығы;

9. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының «тұтыну тауарлары мен көрсетілетін қызметтердің бағаларын бақылау жөніндегі әдістемені бекіту туралы» 2017 жылғы 22 қыркүйектегі № 135 бұйрығы;
10. «Республиканың тұтыну нарығын адамдардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін сапасыз тауарлардың енуінен мемлекеттік бақылауды күшейту және қорғауды қамтамасыз ету туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің 1996 жылғы 4 желтоқсандағы №550-ө Өкімі;
11. «Ішкі сауда қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің м.а. 2015 жылғы 27 наурыздағы № 264 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылғы 25 мамырда № 11148 болып тіркелді;
12. «Көтерме және бөлшек сауда» кәсіби стандартын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Экономика және бюджеттік жоспарлау министрінің м.а. 2013 жылғы 30 желтоқсандағы № 386 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2014 жылғы 14 ақпанда № 9155 болып тіркелді;
13. Тауар биржаларының электрондық сауда жүйесіне қойылатын міндетті талаптарды бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 26 ақпандағы № 141 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылғы 10 сәуірде № 10695 болып тіркелді;

14. Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілдедегі №7 нормативтік қаулысы;
15. Абдурахманов, Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // NovaUm.Ru. 2017. № 6. 202-204 бб;
16. Административное право в вопросах и ответах [Мәтін]: Оқу құралы / Ю.М. Козлов.- М: Заңгер, 2000.- 237 б.;
17. Азарян, Е.М. Международный маркетинг / Киев: Украина ҚМ ИСМО, «Студентр» НВФ, 1998.- 200 б.;
18. Альмухамбетов, Ж.Н. Қазақстан Республикасы қаржы құқы [Электрондық ресурс]: ПОӘК / Ж.Н. Әлмұхамбетов; Әлеуметтік және экономикалық - құқық пәндері кафедралары.- 702 Мб.- Астана, 2012.- 1CD.;
19. Андреев Ю.Н. Ответственность государства за причинение вреда: цвилистические аспекты / Ю.Н. Андреев.- Санкт-Петербург: «Юридический центр-Пресс» баспасы, 2013.- 374 б.;
20. Авдейчикова, Е.В. Анализ понятия «удаленная торговля» и ее особенности [Текст] / Е.В. Авдейчикова // Сибирский торгово-экономический журнал. 2013. №1. 104-109 б.
21. Бегалиев Е.Н., Джузбаева К.Ж. Фальсификация продовольственных товаров: состояние, квалификация, расследование - Алматы: КазАТиСО, 2012. - 105 б.;

22. Бисимбаева, Н.Б. Финансовое право [Электрондық ресурс]: ПОӘК / Н.Б. Бисимбаева; «Әлеуметтік және экономикалық-құқықтық пәндер» кафедрасы.- 1, 2, 3 курс.- 702 Мб.- Астана, 2012.-1CD.;
23. Вилкова С.А. Товароведение и экспертиза парфюмерно-косметических товаров: Жоғары оқу орындарына арналған оқулық - М: Издательский Торговый Дом «Деловая литература», 2000 ж.- 286 б.;
24. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: Оқу құралы / ред. З.М. Фаткудинова.- 2-ші басылым., өшіріңіз.- М: Юстицинформ, 2009.- 376 б. - («Білім» сериясы);
25. Азаматтық заңнама: Мақалалар. Пікірлер орны. Тәжірибе / ред. К.А. Мами, А.Г. Диденко.- Жоқ. 29.- Алматы: Раритет, Институт правовых исследований и анализа, 2014.- 256 б.;
26. Гражданское и торговое право зарубежных государств: 2 томдық оқулық Т.1. / Отв. ред. Е.А. Васильев, А.С. Комаров.- 4-е изд., перераб. и доп.- М: Международные отношения, 2006.- 560 б.;
27. Гражданское и торговое право зарубежных стран: оқу құралы / Жалпы.ред. В.В. Безбах және В.К. Пучинский.- М: МЦФЭР, 2004.- 896 Б. - («жоғары мектеп» сериясы);
28. ДиМаттео Л. халықаралдық бизнес құқықтары және заңнама орталығы: транзакциялық тұрғыдан зерделеу [Матин] / Ларри ДиМаттео; ағыл.тіл.одар.- 3-басылым.- Алматы: Ұлттық аударма бюросы, 2019.- 680б.;

29. Елемесов Р.Е., Мырзахметова А.М., Джулаева А.М., Алиева С.Д. Экономика зарубежных стран [Электрондық ресурс]: электрондық кітап / Мырзахметова А.М., Джулаева А.М., Алиева С.Д. Елемесов Р.Е. - 25, 9 Мб.- Нур-пресс.- 1CD.;
30. Естеусизов Е.Н. Тұтынушыларды алдау: қылмыстық-құқықтық және криминологиялық аспектілері [Мәтін]: заң.ғыл.канд.дис.: қорғалған 2010 / Е.Н. Естеусизов; ғылыми жетекшісі: Рустемова Г.Р.; ҚР ШШМ Алматы академиясы.- Алматы: [б.ж], 2010.- 146 б.;
31. Әлмұхамбетов Ж.Н. Кәсіпкерлік құқық [Мәтін]: Оқу - әдістемелік құралы / Ж.Н. Әлмұхамбетов; з.ғ.д., профессор С.С. Молдабаевтың жалпы редакциясымен.- Астана, 2013.- 120 б.;
32. Защита прав потребителей / С.Ю. Романовская, С.П. Морозов - Алматы: Кітап, 2019,- 528 б.;
33. Калачев С.Л. Товароведение и экспертиза транспортных средств личного пользования: Учебник - М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. - 312 б.;
34. Катренко В.С., Слепаков С.С. Правовые основы защиты интересов потребителей: Учебный курс - 1999.- 644 Б.;
35. Квятковская Т.Г. Проблемы совершенствования законодательства о защите прав потребителей в Республике Казахстан: автореф. дис. ізденуге. степ. з.ғ.к. қорғау: 14.06.2002: 12.00.03; ғылыми. қолдар.: Сүлейменов М.К. - Алматы, 2002.- 29 б.;

36. Корякин В.М. Гражданское и торговое право зарубежных стран. (сызбалардағы дәрістер курсы): Оқу құралы / М: Юридический институт МИИТ, 2011.- 116 б.;
37. Ломакина И. Г. Защита прав потребителей: оқу құралы / И. Г. Ломакина, С. В. Матиящук ; РАНХиГС, Сиб. ин-т упр. - 2-ші басылым., қайта өңдеу. және қосымша — - Новосибирск: СибАГС басылымы, 2015 ж. — 180 б.;
38. Маслова А.В. Предприниматель и потребитель: две стороны одной медали. - М. Российская газета, 2015. — 144 б.;
39. Меллятов А.А. Незаконное использование товарного знака: уголовно-правовые и криминологические меры противодействия: реферат. дис. құл. соис бойынша. акад. құқық магистрі: қорғау 126.06.2013: 6М030300 / ғылыми жетекші: Оңғарбаев Е.А. - Астана, 2013. - 30 б.;
40. Микшис Д.В. Самозащита гражданских прав / Д.В. Микшис.- СПб: Издательство «Юридический центр Пресс», 2013.- 310 б.;
41. Незаконное использование товарного знака: уголовно-правовые и криминологические меры противодействия: дис.сиқыршы.құқықтар.: қорғалған 2013: 12.00.08 / А. А. Меллатов; ғылыми жетекші. Оңғарбаев Е. А., Қаржы полициясы академиясы.- Астана: 2013.- 106 б.;
42. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы [Мәтін]: практикалық нұсқаулық.- Алматы: ТОО «Издательство «Норма-К», 2015.- 20 б.;

43. Правила торговли- 8-е изд., доп. / құраст . М.Н. Сафонов.- М: ИНФРА-М, 2000.- 48 б.;
44. Право Европейского Союза: правовое регулирование торгового оборота: Оқу құралы / Под ред. проф. В.В. Безбаха, доц. А.Я. Капустина, проф. В.К. Пучинского. - М: Издательство «Зерцало», 2000.- 400 б.;
45. Предпринимательское право: Учебное пособие / Иванова Т.М. Ершова И.В.- 2-е изд., испр. и доп.- М: Юриспруденция, 2000.- 416 б.;
46. Қазақстан Республикасындағы кәсіпкерлік: нормативтік актілер жинағы.- Алматы: ЮРИСТ, 2010.- 204 б.;
47. Психология лжи: Пер. с англ. / П. Экман.- 4-е изд.- СПб: Питер, 2012.- 288 б.: ил.- («Психология шеберлері» сериясы);
48. Розенберг М.Г. Международная купля-продажа товаров: Комментарий к правовому регулированию и практике разрешения споров - 2-ші басылым. және қосымша .- М: «Статут», 2003.- 336 б.;
49. Сарсембаев М.А. Международное торговое право: Оқу құралы - Алматы: Гылым, 1999.- 345 б.;
50. Саматова Г.Б., Жексембаева Н.Е. Экономикалық қызмет саласындағы, сондай-ақ коммерциялық және өзге ұйымдардағы қызмет мүдделеріне қарсы қылмыстар [Мәтін]: Қазақстан Республикасының қылмыстық құқығы бойынша сызбанұсқалар (Ерекше бөлім). Кітап 2 / Жексембаева Н.Е. Саматова Г.Б.- Алматы: «Бастау», 2010.- 127б.;

51. Стандартизация и управление качеством продукции: Жоғары оқу орындарына арналған оқулық / В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др.; Под ред. проф. В.А. Швандара.- М: ЮНИТИ-ДАНА.- 487 б.;
52. Товар и его экспертиза / Ковалев А.И., Стрижов С.Г., Красовский П.А. - 2-ші басылым.- М: Центр экономики и маркетинга, 1999.- 240 б.;
53. Товароведение и экспертиза пищевых жиров, молока и молочных продуктов: оқулық / М.С. Касторных; В.А. Кузьмина, Ю.С. Пучкова - 4-ші басылым., қосымша.- М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011- 328 б.;
54. Торговая деятельность в Республике Казахстан: Сборник нормативных правовых актов.- Басылым. 4-ші, қосымша - Алматы: ТОО «Издательство LEM», 2008.- 160 б.;
55. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы [Мәтін]: Қазақстан Республикасының Заңы.- Алматы: ЮРИСТ, 2012.- 20 б.;
56. Хозяйственные товарищества по законодательству Республики Казахстан: оқу-практикалық құрал / С.И. Климкин.- Алматы: Жеті жарғы, 2002.- 88 б.
57. Хозяйствующие субъекты в Республике Казахстан: Сборник законодательных актов.- Алматы: «ЮРИСТ», 2014.- 176 б.;
58. Шумилов В.М. Международное экономическое право [Мәтін]: магистрлерге арналған оқулық / В.М. Шумилов.- 6-шы басылым., қайта өңдеу. және қосымша -М: Юрайт баспасы, 2017.- 612 б.

# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ

| Жазбалар үшін: |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Р.А. Амерханов, А.Б. Талкибаев

# Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау

(схемалардағы оқу құралы)

ISBN 978-601-82462-5-8

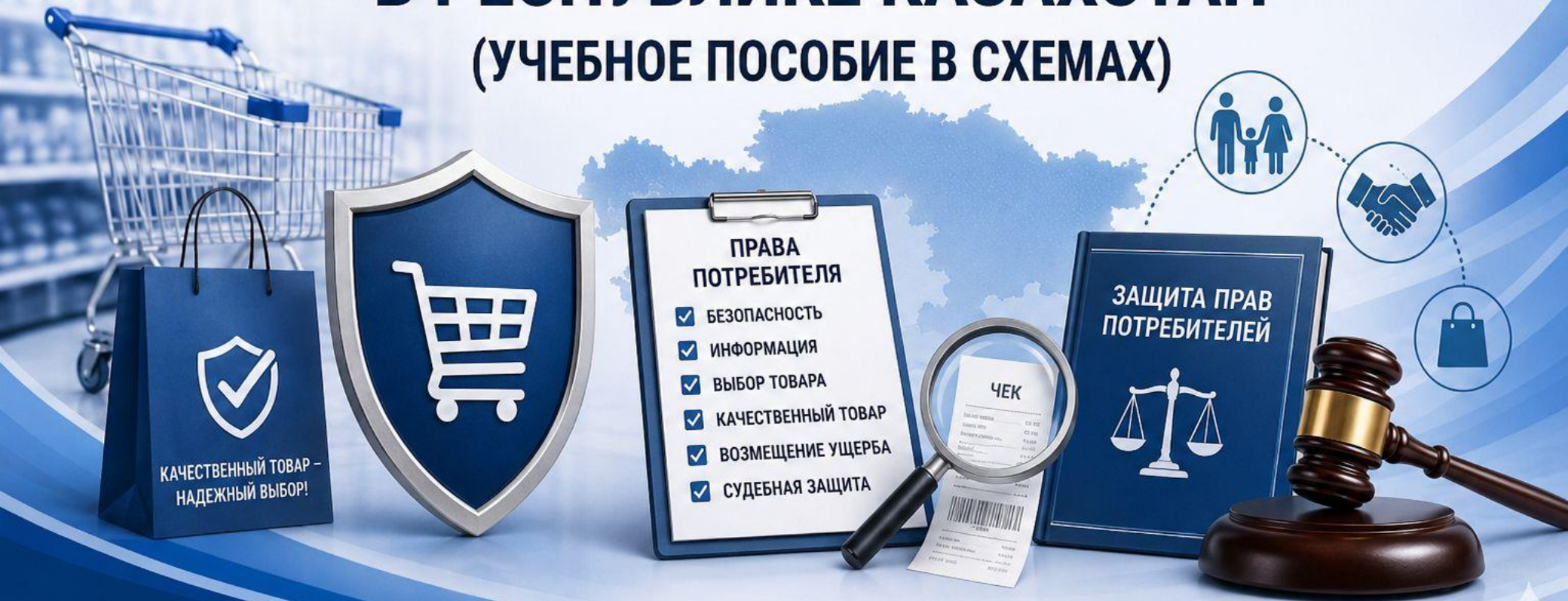
Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы жанындағы
Құқық қорғау органдары академиясының баспаханасында басылып шығарылды
010078, Ақмола облысы,
Қосшы қаласы, Республика көшесі, 94-ғимарат

АКАДЕМИЯ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПРИ ГЕНЕРАЛЬНОЙ ПРОКУРАТУРЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Р.А. АМЕРХАНОВ, А.Б. ТАЛКИБАЕВ

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

## (УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ В СХЕМАХ)



**УДК 347.426 (574)**
**ББК 67.404.211 (5Қаз)**
А52

**Рецензенты:** КазНПУ имени Абая директор института Сорбонна-Казакстан, **д.ю.н., профессор Сабитова А.А.**
Профессор кафедры общеюридических дисциплин Института послевузовского образования, **д.ю.н., профессор Ещанов А.Ш.**

***Амерханов Р.А., Талкибаев А.Б.*** Защита прав потребителей в Республике Казахстан: Учебное пособие в схемах/ - Астана: Академия правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, 2026. - 148 с.

Настоящее учебное пособие, переработанное и актуализированное в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, регулирующего дистанционный способ продажи товаров, посвящено вопросам защиты прав потребителей. Предназначено для использования в образовательном процессе высших учебных заведений студентами и преподавателями в рамках изучения курса «Защита прав потребителей», а также для специалистов практикующую деятельность в соответствующей сфере. Материал представлен в форме схем, обеспечивающих наглядность и доступность изложения.

**УДК 347.426 (574)**
**ББК 67.404.211 (5Қаз)**

Рекомендовано к опубликованию решением Учено-методического совета Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

ISBN 978-601-82462-5-8

© Амерханов Р.А., Талкибаев А.Б. 2026
© Академия правоохранительных органов при ГП РК, 2026

| | | |
|---|---|---|
| **Введение** | | **6** |
| **1** | **Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей.** | **7** |
| **1.1** | Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей. | **8** |
| **1.2** | Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей. | **14** |
| **2** | **Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителя на информацию.** | **20** |
| **2.1** | Определение субъективного права и субъективной обязанности. | **21** |
| **2.2** | Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей. | **24** |
| **2.3** | Понятие и содержание права потребителя на информацию. | **30** |
| **3** | **Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.** | **34** |
| **3.1** | Понятие безопасности товаров (работ, услуг). | **35** |

| | | |
|---|---|---|
| **3.2** | Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). | **43** |
| **3.3** | Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности. | **47** |
| **4** | **Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.** | **52** |
| **4.1** | Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. | **53** |
| **4.2** | Понятие и правовая природа гарантийного срока. | **59** |
| **4.3** | Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов. | **64** |
| **5** | **Правовое регулирование дистанционного способа продажи товаров.** | **73** |
| **5.1** | Понятие и виды дистанционной торговли. | **74** |
| **5.2** | Особенности дистанционной торговли. | **80** |
| **5.3** | Электронная торговая площадка. | **82** |
| **6** | **Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя.** | **86** |

| | | |
|---|---|---|
| **6.1** | Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей. | **87** |
| **6.2** | Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя. | **92** |
| **7** | **Охрана прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.** | **97** |
| **7.1** | Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец. | **98** |
| **7.2** | Обмен или возврат товаров надлежащего качества. | **106** |
| **7.3** | Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). | **109** |
| **7.4** | Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). | **113** |
| **8** | **Государственная и общественная защита прав потребителей.** | **117** |
| **8.1** | Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей. | **118** |
| **8.2** | Общественные объединения потребителей. | **131** |
| **Список литературы** | | **141** |

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

**Введение**

В условиях современного общества защита прав потребителей приобретает особую значимость, так как затрагивает интересы всех граждан. Каждый день миллионы людей совершают покупки, пользуются услугами и взаимодействуют с продавцами и производителями товаров. Ключевым аспектом этих взаимодействий является необходимость соблюдения принципов справедливости и честности, а также гарантии прав потребителей.

С учетом динамичного развития технологий и расширения ассортимента товаров и услуг, граждане сталкиваются с множеством проблем, связанных с нарушениями их прав как потребителей. В этом контексте правовое регулирование дистанционных способов продажи товаров становится особенно актуальным. Оно требует четкого определения правовых норм, касающихся электронной торговли, включая обязательства продавцов по предоставлению информации, условия возврата товаров и защиты персональных данных потребителей.

Система защиты прав потребителей представляет собой комплекс правовых инструментов, направленных на регламентацию взаимодействия между покупателями и субъектами предпринимательской деятельности. Она включает в себя не только формулирование четких и законных прав потребителей, но и определение перечня возможных нарушений, для каждого из которых установлены соответствующие механизмы правовой защиты.

Следует подчеркнуть, что защита прав потребителей является краеугольным камнем современного правопорядка, обеспечивая справедливость и равенство в отношениях между потребителями и коммерческими структурами.

# 1 Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей.

**1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.**

**1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.**

# 1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

Корни защиты прав потребителей уходят к развитию торговли и рыночных отношений, когда возникла необходимость в регулировании отношений между продавцами и покупателями. Если обратиться к краткому обзору исторических аспектов защиты прав потребителя, то он выглядит следующим образом.

**Древние времена:**

В древних цивилизациях, таких как Вавилон, Греция и Рим, появляются первые законы, регулирующие торговлю, весы и меры, с целью обеспечения честности совершаемых сделок.

**Средневековье:**

В средневековой Европе гильдии и производственные цеха устанавливают стандарты качества товаров и вводят меры наказания за их нарушение.

# 1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

**Промышленная революция:**

Во время промышленной революции в 18-19 веках усиливается потребность в защите рабочих и потребителей из-за массового производства товаров и услуг, а также роста фабричного производства.

**Середина и конец 20 века, начало 21 века:**

Вторая половина 20 века стала периодом зарождения и становления движения за права потребителей. Первые основополагающие законы в этой сфере были приняты в США после Второй мировой войны. Американские корни движения за права потребителей заложили основу для его распространения во многие страны Европы в 60-х годах XX века. Официальным признанием необходимости создания системы государственного регулирования потребительских правоотношений можно считать выступление президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г. В его выступлении впервые были сформулированы четыре основных права потребителя: право на **безопасность**, **информацию**, **выбор** и право **быть услышанным**.

В конце 20 начале 21 века движение за права потребителей вышло на глобальный уровень. Международные организации, такие как ООН и Европейский союз, разрабатывают стандарты и директивы, направленные на защиту прав потребителей на глобальном уровне.

**Настоящее время (современный этап):**

Защита прав потребителей в эпоху интернета является сложной задачей, но она необходима для обеспечения справедливых и безопасных рыночных отношений. Выходят на первый план вопросы конфиденциальности, противодействия мошенникам в глобальной сети.

# 1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

1970-е годы стали периодом активного законотворчества в сфере защиты прав потребителей. В этот период в США, СССР и странах Западной Европы были приняты законы, предусматривающие установление стандартов безопасности товаров. Борьба с недобросовестной конкуренцией стала одной из главных целей этих законов.

С конца 1970-х годов защита прав потребителей вступила в новую фазу – фазу информационной эпохи. Наряду с обеспечением безопасности товаров, все большее внимание стало уделяться праву на информацию и защите от навязывания незаказанных товаров и услуг.

1980-е годы стали периодом расцвета защиты прав потребителей. Во многих странах были приняты специальные нормы, которые предусматривали комплекс информационных и имущественных прав и привилегий для покупателей. Новые законы закрепили право потребителей расторгнуть договор купли-продажи, если товар не соответствует заявленным характеристикам. Появилась возможность провести экспертизу качества товара за счет продавца, а также вернуть товар надлежащего качества, если он не подошел по размеру, фасону, цвету или другим критериям. Законодатели также признали особый статус потребительских обществ. Эти организации получили право защищать интересы покупателей и участвовать в разработке законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Потребители получили больше возможностей для защиты своих прав и интересов, что стимулировало развитие добросовестной конкуренции и повышение качества товаров и услуг.

# 1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей прошло долгий и нелегкий путь в своем развитии, особенно в западных странах. Результатом этого стал тот факт, что в начале XX века в США, Великобритании и позднее в других странах начали создаваться организации защиты прав потребителей, которые ставили перед собой основной задачей полноценное развитие потребительской культуры и оказание влияния на производителей и продавцов товаров.

1985 год стал поворотным моментом в истории защиты прав потребителей. В этом году Генеральная Ассамблея ООН приняла Резолюцию N 39/248, в которой были утверждены "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". "Руководящие принципы" ООН стали первым международно-правовым документом, посвященным защите прав потребителей. Они легли в основу законодательства о защите прав потребителей в большинстве развитых стран.

# 1.1 Зарождение и эволюция правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

В СССР проводилось совершенствование законодательства о правах потребителей, однако нормы по их защите были рассредоточены в разных законодательных актах.

Законодательство в сфере защиты прав потребителя в основном регулировалось посредством:

**норм Гражданского права**

согласно которым, в случае продажи покупателю некачественного товара:

а) покупатель имел право требовать от продавца возмещения расходов на исправление вещи;

б) покупатель мог потребовать от продавца обмена товара на изделие надлежащего качества;

в) если продавец не мог выполнить требования покупателя по возмещению расходов на ремонт или обмен товара, то покупатель имел право расторгнуть договор купли-продажи с продавцом.

**норм Уголовного кодекса**

с суровыми наказаниями за несоблюдение закона, а именно: сбыт некачественного товара, несоблюдение обязательных стандартов, завышение стоимости.

# В Республике Казахстан:

Вплоть до 2010 года сфера защиты прав потребителей регулировалась Законом ещё Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года «О защите прав потребителей».

В настоящее же время ему на смену принят новый Закон РК «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV *(введён в действие с 21 августа 2010 года)*

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

**Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей** основывается на Конституции Республики Казахстан и состоит из Гражданского кодекса Республики Казахстан, Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

Помимо закона РК «О защите прав потребителей», интересы потребителей защищаются Гражданским кодексом РК, Уголовным кодексом РК, Кодексом РК «Об административных правонарушениях», Гражданским процессуальным кодексом РК, нормативными постановлениями Конституционного Совета РК и Верховного Суда РК и целым рядом законов РК и постановлений Правительства РК *(например: Нормативное постановление Верховного Суда РК «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей» № 7 от 25 июля 1996 г.)*.

Сфера прав потребителей многогранна и защищена комплексной системой законов из разных отраслей права. Законодательство о защите прав потребителей – это мозаика, где каждый элемент играет свою роль в обеспечении безопасности и добросовестности рынка.

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

**Закон «О защите прав потребителей»** определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).

**Защита прав потребителей осуществляется на основе следующих принципов:**

- *содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов*
- *доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах)*
- *просвещения потребителей, повышения правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов*
- *обеспечения эффективной системы защиты прав и законных интересов потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих их защиту*

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

- *обеспечения защиты законных интересов потребителей в электронной коммерции не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли*
- *участия общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в обеспечении защиты прав и законных интересов потребителей*
- *обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами)*

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

Принципы в области защиты прав потребителей направлены на:

- обеспечение справедливого и равноправного отношения к потребителям, гарантировании всем потребителям равных прав и возможностей при взаимодействии с продавцами/поставщиками услуг;
- повышении прозрачности и информированности;
- предоставлении компаниями и организациями потребителям полной и достоверной информацию о товарах/услугах, их характеристиках, условиях продажи;
- защите отдельных категорий граждан (детей, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями и других уязвимых категорий потребителей);
- обеспечении законных механизмов урегулирования споров;
- установлении процедур и инструментов, с помощью которых потребители могут отстаивать свои права в случае возникновения конфликтов с продавцами;
- способствовании ответственному ведению бизнеса со стороны предпринимателей; формировании этических стандартов и ожидания в отношении добросовестного поведения компаний по отношению к потребителям.

**Принципы защиты прав потребителей** – это не просто набор правил, это фундамент, на котором строится справедливый, прозрачный и безопасный рынок.

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

Предмет включает в себя общественные отношения, регулируемые законодательными нормами о защите прав потребителей.

Предмет законодательства о защите прав потребителей отражает разделение общественных отношений, которые возникают в данной области, на два блока

В первый блок входят, договорные отношения между потребителем и его контрагентами по поводу продажи товаров, выполнению работ, оказанию услуг

Во втором блоке, где главенствуют власть, подчинение и неравенство, защита прав потребителей достигается через механизм государственного принуждения.

# 1.2 Понятие законодательства о защите прав потребителей. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

Выделяются следующие отношения, вытекающих непосредственно из Закона "О защите прав потребителей":

**Имущественные отношения**, складывающиеся между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) при купле-продаже ими товаров, выполнении работ, оказании услуг.

**Общественно-правовые отношения** - в части защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами)

**Публично-правовые отношения,** возникающие в процессе осуществления антимонопольными органами государственного контроля за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законов и иных правовых актов Республики Казахстан, регламентирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществления органами исполнительной власти контроля за качеством и безопасностью выпускаемых, производимых и оказываемых этими субъектами товаров, работ и услуг.

# 2 Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителя на информацию.

**2.1 Определение субъективного права и субъективной обязанности.**

**2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.**

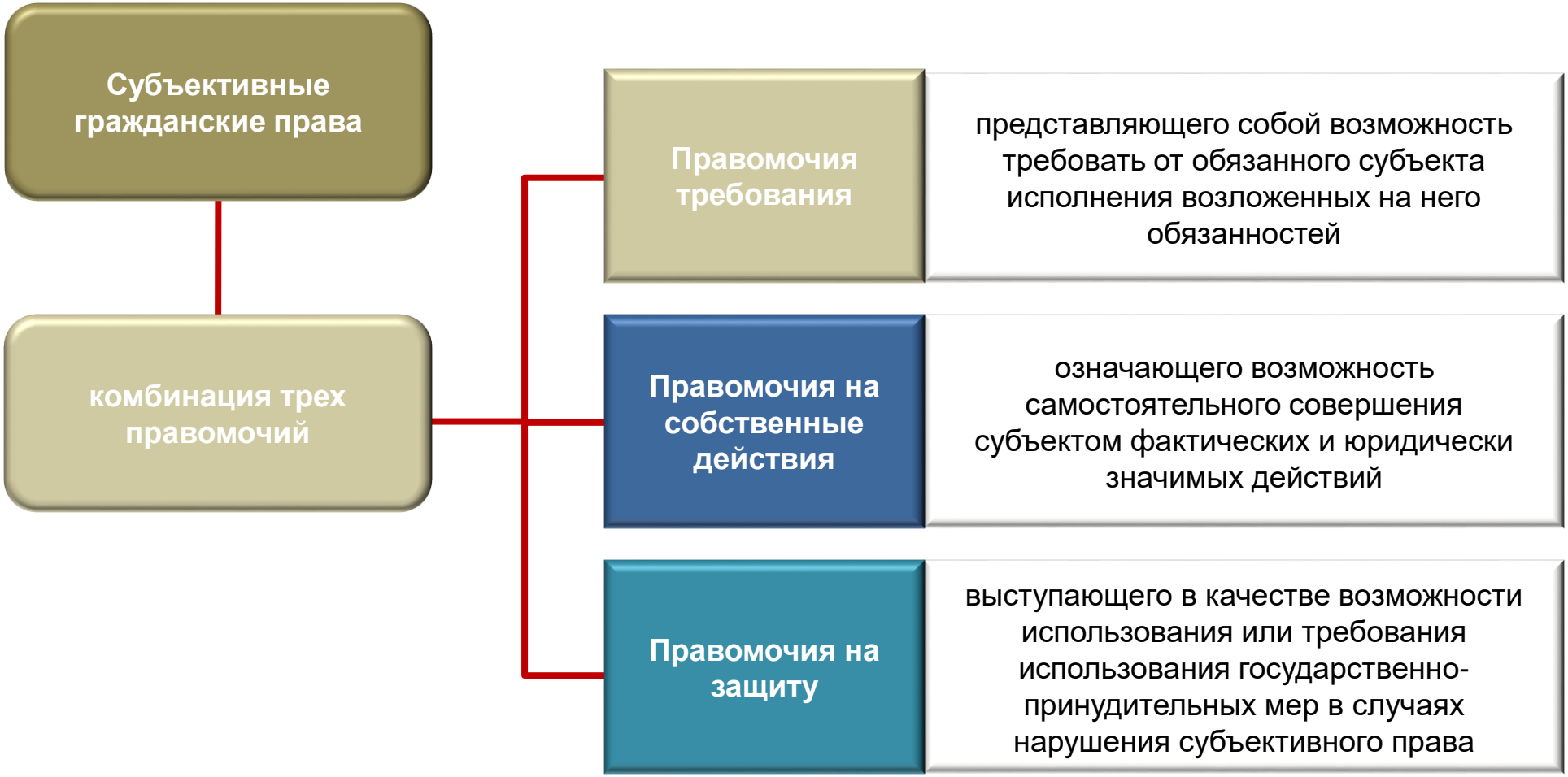
**2.3 Понятие и содержание права потребителя на информацию.**

# 2.1 Определение субъективного права и субъективной обязанности.

**Субъективное право или просто право** - закреплённая за уполномоченным лицом и обеспеченная возложением обязанностей на третьих лиц мера возможного поведения, направленного на удовлетворение интересов управомоченного лица в конкретном правоотношении.

**Субъективное право** - это идеально осознанная, приобретённая на основе объективного, позитивного права, мера дозволенного поведения.

# 2.1 Определение субъективного права и субъективной обязанности.



# 2.1 Возникновение и развитие законодательства в защиту прав потребителей.

**Субъективная обязанность** - мера должного поведения участника гражданского правоотношения.

## Сущность обязанностей

| Активная обязанность | Пассивная обязанность |
| --- | --- |
| в необходимости совершения субъектом определенных действий | воздержания от социально вредных действий |

# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.

***Потребителю необходимо знать, что, если законом предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу или оказать услугу), соответствующий этим требованиям.***

Одно из обязательных требований к любому товару работе или оказанной услуге

**Качество**

совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя

# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.

**Товар, работа или услуга признаются качественными, если:**

- соответствуют качеству, указанному в договоре
- являются пригодными для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги)
- пригодны для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора
- соответствуют образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию
- соответствуют требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству

# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.

Юридическая специфика субъективных прав потребителя на качество и на безопасность товаров, работ и услуг определена присущей им системой правовых признаков

- это субъективные права, принадлежащие конкретному потребителю в сфере потребительского рынка
- эти права имеют гражданско-правовую природу (установлены в актах гражданского законодательства, возникают из гражданско-правовых договоров и проч.), но осложнены публичным элементом (публично-правовая ответственность за их нарушение и др.)
- Эти права – краеугольный камень защиты потребителей, ведь они гарантируют удовлетворение их основополагающих нужд и принадлежат каждому человеку, приобретающих товары, работы и услуги для собственного потребления.

# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.



# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.

Основной обязанностью потребителя является

**Принять товар, работу (услугу)**

совершением потребителем действий, которые необходимы с его стороны для обеспечения передачи и получения товара

**Оплатить товар, работу (услугу)**

Форма и порядок оплаты приобретаемого товара, выполненной работы (оказанной услуги) определяются по соглашению между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем), если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

# 2.2 Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей.

## Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

- предоставить информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках
- обеспечить свободный выбор товара (работы, услуги)
- обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества
- иметь в наличии контрольно-кассовые машины в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан
- обеспечить наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и соблюдение им санитарных правил и гигиенических нормативов
- соблюдать заявленный режим работы и установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (исполнитель) не выполнил предусмотренную законодательством Республики Казахстан обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом
- обеспечить безопасность товара (работы, услуги)
- обеспечить надлежащее качество товара (работы, услуги)
- возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги)
- размещать в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и о его праве обратиться в орган государственных доходов (с указанием номера телефона соответствующего органа государственных доходов) в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин
- при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)
- выполнять иные требования, предусмотренные Законом ОЗПП и иными законами Республики Казахстан

# 2.3 Понятие и содержание права потребителя на информацию.

***Информация – это набор сведений о людях, предметах, событиях, явлениях и процессах, собранных или созданных владельцем информации. Эти сведения зафиксированы на каком-либо носителе и имеют признаки, позволяющие их однозначно определить.***



# 2.3 Понятие и содержание права потребителя на информацию.

Доступ к информации – гарантированное государством, закрепленное в Конституции и законах Республики Казахстан право каждого свободно получать и распространять информацию любым не запрещенным законом способом.

Пользователь информации – физическое или юридическое лицо, запрашивающее и (или) использующее информацию.

Информация с ограниченным доступом – информация, отнесенная к государственным секретам, личной, семейной, врачебной, банковской, коммерческой и иным охраняемым законом тайнам, а также служебная информация с пометкой «Для служебного пользования».

# 2.3 Понятие и содержание права потребителя на информацию.

Обеспечение доступа к информации основывается на принципах:

1) законности;
2) открытости и прозрачности деятельности обладателей информации;
3) достоверности и полноты;
4) актуальности и своевременности;
5) равного доступа к информации;
6) неразглашения государственных секретов и иных охраняемых законом тайн;
7) неприкосновенности частной жизни, личной и семейной тайны;
8) соблюдения прав и законных интересов физических и юридических лиц.

# 2.3 Понятие и содержание права потребителя на информацию.

Согласно Закону «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV, потребитель имеет право на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе).

**Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:**

- ✓ наименование товара (работы, услуги);
- ✓ виды и особенности предлагаемых работ (услуг);
- ✓ знак соответствия …;
- ✓ сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги) …;
- ✓ сведения об отнесении продукции к органической продукции …;
- ✓ состав товара, в отношении продуктов питания …;
- ✓ сведения о наличии в продуктах питания компонентов …;
- ✓ товарный знак изготовителя;
- ✓ страну происхождения товара;
- ✓ стоимость и условия приобретения товара (работы, услуги);
- ✓ наличие или отсутствие гарантийного срока;
- ✓ рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товаров;
- ✓ дату и место изготовления, срок службы и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара …;
- ✓ наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) продавца (изготовителя, исполнителя) …;
- ✓ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу) …;
- ✓ указание на использование фонограмм …;
- ✓ величину массы (нетто), объем, количество и (или) комплектность товара (работы, услуги);
- ✓ сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными … .

# 3 Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

**3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).**

**3.2 Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).**

**3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.**

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

**Состояние безопасности** характеризуется тем, что вероятность причинения вреда или ущерба не выходит за допустимые пределы.

**Безопасность товара (работы, услуги)** - отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а так же окружающей среде, при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара или в процессе выполнения работы (оказания услуги).

**Безопасность** - важнейшее свойство качества, которым должны обладать все потребительские товары.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

**Риск** – это мера потенциального вреда, который может быть причинен здоровью человека или окружающей среде из-за опасных свойств товаров. Опасность может быть вызвана различными факторами, такими как биологические агенты, химические вещества, физические воздействия и т.д. Уровень риска напрямую зависит от вероятности и тяжести вреда, который может быть причинен.

**Управление рисками** – это важный инструмент, позволяющий повысить безопасность товаров и услуг. Благодаря систематическому анализу и оценке потенциальных угроз, можно своевременно принимать меры по их устранению, снижая тем самым риски для потребителей.

Процесс управления рисками включает в себя

Выявление опасностей: поиск и идентификация всех возможных факторов, способных нанести вред здоровью или безопасности потребителей.

Характеристика опасностей: детальный анализ выявленных опасностей, определение их природы, потенциальных последствий и вероятности реализации.

Оценка проявления: определение частоты и интенсивности воздействия выявленных опасностей на потребителей.

Характеристика рисков: комплексная оценка уровня риска, учитывающая вероятность и тяжесть возможных последствий для потребителей.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

**Отслеживаемость продукции обладающей риском опасности** – это комплексная задача, требующая совместных усилий со стороны производителей, продавцов, государственных органов и потребителей.

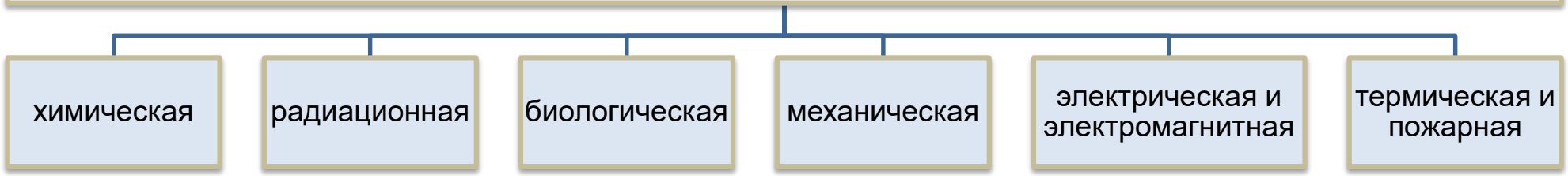
Каждый из этих субъектов играет важную роль в обеспечении безопасности продукции:

- Производители должны внедрять системы маркировки продукции и вести учет ее движения на всех этапах производства.
- Продавцы должны требовать от поставщиков информацию об отслеживаемости продукции и не допускать к продаже продукцию, не имеющую такой информации.
- Государственные органы должны разрабатывать и внедрять законодательные требования к отслеживаемости продукции, а также осуществлять контроль за их соблюдением.
- Потребители должны быть осведомлены о важности отслеживаемости продукции и требовать от продавцов информацию об отслеживаемости приобретаемой продукции.
- Только совместными усилиями всех заинтересованных сторон можно обеспечить безопасность продукции и защитить здоровье и жизнь людей.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

Под безопасными условиями для человека понимается отсутствие в окружающей среде факторов, способных нанести вред его здоровью или жизни.

**В зависимости от характера и природы возникновения вредного воздействия существует опасность:**



# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

Потребительские товары могут представлять опасность разного характера и степени тяжести. **Примеры различных видов опасности, исходящей от потребительских товаров:**

- **Химическая опасность** - одежда, содержащая вредные красители или другие химические вещества; игрушки из некачественного пластика; бытовая химия.
- **Механическая опасность** - острые края мебели или игрушек; скользкие поверхности; движущиеся части машин и механизмов.
- **Пожарная опасность** - легковоспламеняющиеся материалы в одежде или игрушках; электроприборы с поврежденной изоляцией; горючие вещества.
- **Электрическая опасность** - неисправные электроприборы; розетки, доступные для детей; электропроводка с поврежденной изоляцией.
- **Биологическая опасность** - продукты питания с истекшим сроком годности; игрушки, содержащие плесень или грибок; необработанное мясо.

Главная экологическая задача современного производства – свести к минимуму этот вред и максимально снизить риски поступления в окружающую среду промышленных, транспортных и бытовых выбросов, загрязняющих веществ, а также обеспечить рациональное использование биологических ресурсов.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

В медицине принято рассматривать опасность с точки зрения проявления последствий негативного воздействия: ***сенсибилизирующее (аллергенное), токсичное, канцерогенное и мутагенное.***

**Сенсибилизация** - это повышение чувствительности организма к воздействию раздражителей, вызывающее аллергическую реакцию, которую провоцируют антигены.

**Токсичность** - способность вызывать нарушение тех или иных процессов жизнедеятельности организма, отравления (интоксикации) или какие-либо заболевания, патологическое состояние.

**Канцерогенность** - свойство канцерогенов (от лат. cancer - рак; от греч. ccnes - рождающий, рожденный) или карциногенов (англ. Carcinogen; от греч. karkinos - краб, genes - рождающий, рожденный) при попадании в организм человека или животных приводит к образованию злокачественных новообразований (опухолей).

**Мутагены** (от лат. mutatio - изменение и genos - происхождение) - это вещества, которые могут вызывать мутации - нарушения структуры генов, структуры хромосом или изменения их числа.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

**Различаются следующие виды безопасности:**

**Электрическая безопасность** характеризует способность изделия эффективно противостоять утечке электроэнергии и защищать человека от действия электрического напряжения. Она характеризуется надежностью изоляции токопроводящих частей электроприборов, временем срабатывания средств защиты и т. п.

**Механическая безопасность** характеризует такие особенности конструкции материалов и изделий, которые позволяют защитить человека от выступающих, режущих и быстровращающихся деталей.

**Химическая безопасность** характеризует степень защиты человека от воздействия вредных веществ. Вредные вещества попадают в организм человека через дыхательные пути (аэрозоли, лакокрасочные товары), через кожу (косметические товары, одежда), вместе с пищей.

**Биологическая безопасность** характеризует степень защиты человеческого организма от действия микро- и макроорганизмов.

**Физиологическая безопасность** характеризует отсутствие риска для жизнедеятельности целого организма человека или отдельных органов при использовании товаров.

**Акустическая безопасность** характеризует степень защиты человека от действия шума. Шумом принято считать всякий нежелательный для человека звук.

**Вибрационная безопасность** характеризует особенности товаров, которые обеспечивают отсутствие неблагоприятного воздействия вибрации на организм человека. Проявление вибрации отрицательно сказывается на здоровье, работоспособности, комфорте и других условиях жизни.

**Радиационная безопасность** характеризует степень защиты человека от радиоактивных излучений.

**Пожарная безопасность** характеризует такие свойства изделий, которые способствуют защите потребителя от поражения огнем (воспламенения, взрыва и пр.).

**Безопасность транспортных средств** — важное свойство для оценки качества автомобилей, мотоциклов, мотороллеров и других средств передвижения.

# 3.1 Понятие безопасности товаров (работ, услуг).

**Чем выше уровень развития науки, техники и производства, тем более точной и объективной будет оценка безопасности товаров.**
При этом учитываются различные критерии, такие как:
•**Характер воздействия:** его тип, природа и потенциальные последствия.
•**Степень воздействия:** сила, интенсивность и вероятность негативного влияния.
•**Продолжительность воздействия:** период времени, в течение которого человек может контактировать с опасным фактором.

В сфере обеспечения безопасности товаров, работ и услуг необходимы также правильные действия со стороны самого потребителя, которые выражаются в его праве на свободный выбор товаров (работ, услуг) и обязанности по соблюдению правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг).

# 3.2 Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

Потребители имеют право на приобретение безопасного товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования. (ст.11 Закона РК о ЗПП)

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы, услуги). (п.2 ст. 24 Закона РК о ЗПП)

Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными для представления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

**Изготовитель и продавец товаров несут ответственность за информирование потребителя о возможных негативных последствиях использования продукции.**
В противном случае потребитель имеет право на получение компенсации за причиненный ущерб.

# 3.2 Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

**Информирование о рисках** – это непрерывный процесс обмена информацией и мнениями о потенциальных опасностях, рисках, их факторах и восприятии этих рисков.

В него вовлечены все стороны, участвующие в оценке и управлении рисками, включая:

- Органы, ответственные за оценку и управление рисками.
- Потребителей.
- Предприятия пищевой и кормовой промышленности.
- Научных специалистов.
- Другие заинтересованные стороны.

**Целью информирования о рисках является:**

- Разъяснение результатов оценки рисков.
- Объяснение оснований решений, принимаемых по вопросам управления рисками.
- Стимулирование диалога и обмена мнениями между всеми заинтересованными сторонами.
- Повышение осведомленности о потенциальных опасностях и рисках.
- Содействие принятию обоснованных решений по управлению рисками.

Информирование потребителя через средства массовой информации о товарах, представляющих опасность для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, осуществляется за счет средств продавца (изготовителя).

# 3.2 Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

**Продавец (изготовитель, исполнитель) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги) обязан:**

- отвечать за безопасность товара в течение установленного срока хранения или срока годности товара
- информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара (работы, услуги). При этом, если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель (исполнитель) обязан указать их в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг)
- не допускать реализацию товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, в том числе импортного товара, без соответствующих сертификатов соответствия или декларации о соответствии
- в случае соблюдения потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки или утилизации товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде, незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда. Если причины вреда устранить невозможно, снять такой товар с производства (реализации) и своевременно информировать об этом соответствующие государственные органы, принять все необходимые меры по своевременному информированию потребителя через средства массовой информации о возможной опасности для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, изъятию товара из оборота и отзыву от потребителя. При невыполнении продавцом (изготовителем) данной обязанности, снятие товара с производства, изъятие его из оборота и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа. Неисполнение предписания соответствующего государственного органа влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан

# 3.2 Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению продавцом (изготовителем) в полном объеме.

Вред, вызванный недостатками товара и нарушением норм безопасности товара, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока годности (срока службы) товара, а если срок годности (срок службы) не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара.

# 3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

Для успешной реализации права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг требуется отлаженный механизм обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, который можно представить в виде совокупности обязательных правил поведения при реализации данного права потребителя, установленных в законодательстве для следующих субъектов:

- государственных органов, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг
- контрагентов потребителя - изготовитель, исполнитель, продавец
- потребителя

# 3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

Информация о правилах пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) является важным средством обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей их природной среды.

Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать дату и место изготовления, срок службы и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя и окружающей среды или становится непригодным для использования по назначению.

# 3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

**Гарантийный срок** – период времени, установленный продавцом (изготовителем, исполнителем), законодательством Республики Казахстан или договором в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня изготовления, приобретения товара (работы, услуги), в течение которых продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги), при условии его надлежащего использования и хранения.

**Срок годности** - период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению

**Срок хранения** – период времени, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество, свойства и характеристики, указанные в нормативных документах, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре.

**Срок службы** – период времени, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренных законодательством или договором, исходя из функционального назначения товара (результата работы), в течение которых товар (результат работы) возможно использовать по назначению.

# 3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

На товары, потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

Срок годности товара исчисляется с момента изготовления товара. Если момент изготовления и момент готовности к использованию не совпадают, срок годности товара начинает действовать с момента готовности к использованию, о чем потребитель должен быть проинформирован.

# 3.3 Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

На товары, использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды, устанавливается срок службы.

Изготовитель (исполнитель) должен предупреждать потребителя об установленном сроке использования (сроке годности, службы) товара (результате работ, услуги) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по окончании этого срока.

# 4 Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

**4.1** **Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.**

**4.2** **Понятие и правовая природа гарантийного срока.**

**4.3** **Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.**

# 4.1 Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.

На современном этапе развития рыночной экономики качество товаров (работ, услуг) является одним из важнейших факторов успешной деятельности любого предприятия.

Качество товара (работы, услуги) – это совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя

**Качество и потребительская стоимость – два взаимосвязанных понятия, но не тождественных.**

Потребительская стоимость отражает способность продукта удовлетворять потребности человека, а качество – это степень, в которой он эти потребности удовлетворяет.

# 4.1 Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.

Философский взгляд на качество продукции определяет его как набор свойств, которые не просто описывают изделие, а делают его уникальным, отличающимся от других.

Международный стандарт ИСО 8402 определяет качество как "совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предлагаемые потребности".

В ГОСТ 15467-79 (СТ СЭВ 3519-81) "Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения" дана следующая формулировка понятия качества продукции: "Качество продукции - совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением".

# 4.1 Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.

**Юридическое определение качества продукции, как правило, фиксирует определенный уровень требований, который может не соответствовать новейшим достижениям в области производства, науки и техники.**

Это приводит к тому, что продукция, соответствующая всем юридическим нормам, может не обладать самым высоким уровнем качества с технико-экономической точки зрения.

**С юридической точки зрения, качество продукции, работ или услуг определяется тем, насколько их свойства соответствуют условиям договора.**

В некоторых случаях, помимо требований договора, продукция должна также соответствовать обязательным требованиям, установленным государственными стандартами.

# 1. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.



# 4.1 Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.

## Способы определения качества товаров, работ и услуг

### Общие методы определения качества товаров, работ, услуг:

- По соответствию стандартам.
- По соответствию техническим условиям.
- По спецификации.
- По образцу.
- По описанию.
- По предварительному осмотру.
- По содержанию отдельных веществ.
- По выходу готового продукта.

### Специальные методы определения качества товаров, работ, услуг:

- Измерительный метод
- Регистрационный метод
- Расчетный метод
- Органолептический метод
- Экспертный метод
- Социологический метод

# 4.1 Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.

**Наиболее универсальными, т.е. применимыми к большинству товаров и услуг, являются:**

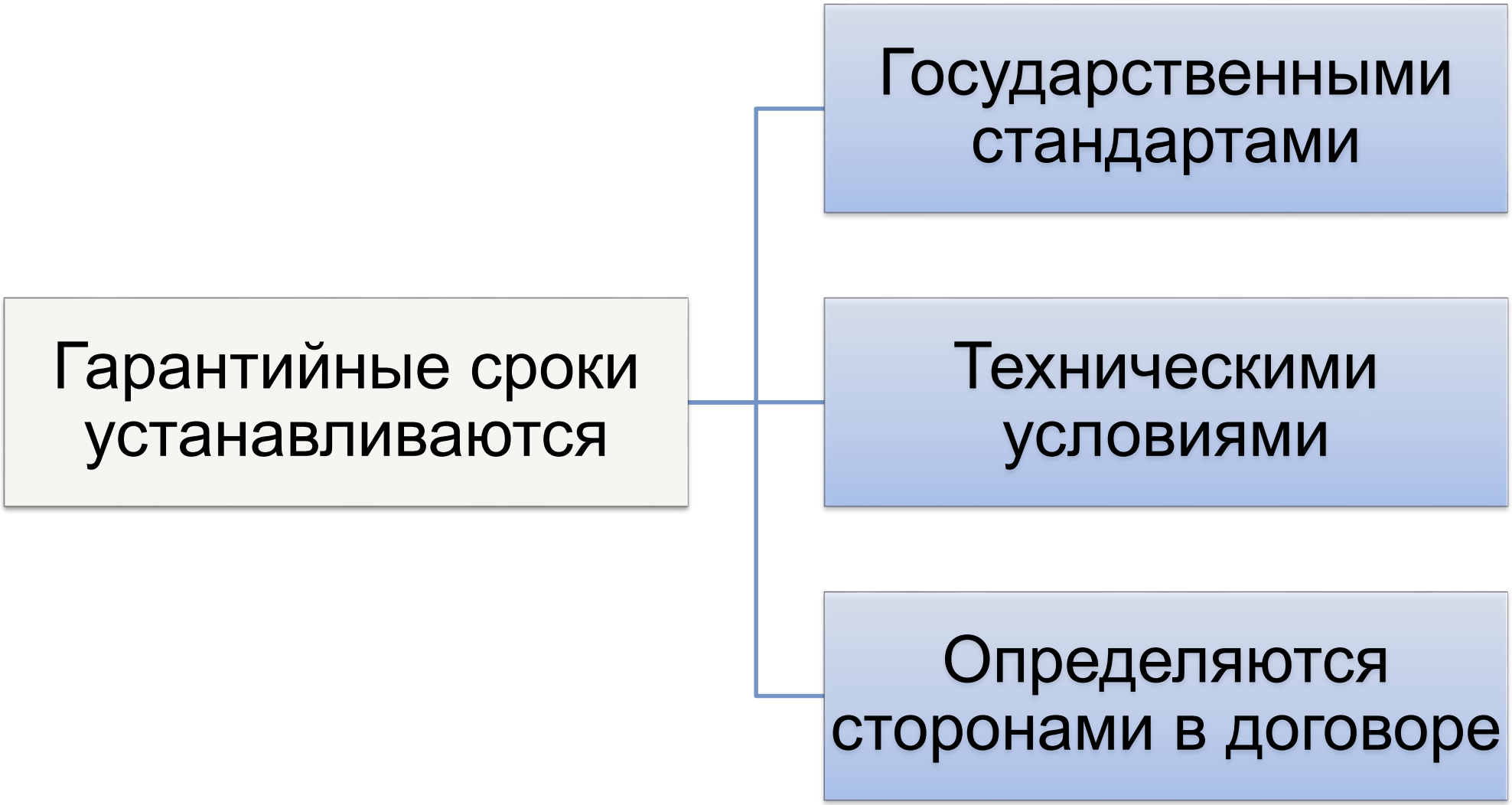
- **Требования назначения** - требования, устанавливающие свойства продукции, определяющие ее основные функции, для выполнения которых она предназначена (требования к производительности, точности, калорийности, быстроте исполнения услуги и др., по функциональной пригодности; составу и структуре сырья и материалов; совместимости и взаимозаменяемости).
- **Требования эргономики** - требования согласованности конструкции изделия с особенностями человеческого организма для обеспечения удобства пользования.
- **Требования ресурсосбережения** - требования экономного использования сырья, материалов, топлива, энергии и трудовых ресурсов.
- **Требования технологичности** - приспособленность продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях качества.
- **Эстетические требования** - требования к способности продукции или услуги выражать художественный образ, социально-культурную значимость в чувственно воспринимаемых человеком признаках формы (цвет, пространственную конфигурацию, качество отделки изделия или помещения)

# 4.2 Понятие и правовая природа гарантийного срока.

***Гарантийным сроком*** признается период времени, установленный продавцом (изготовителем, исполнителем), законодательством Республики Казахстан или договором в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня изготовления, приобретения товара (работы, услуги), в течение которых продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги), при условии его надлежащего использования и хранения.

**Гарантия качества продукции** – это обещание продавца или производителя: Обеспечить соответствие товара всем необходимым характеристикам и свойствам. Гарантировать бесперебойную работу товара на протяжении установленного периода времени (гарантийного срока).Бесплатно устранять любые дефекты или заменить товар на новый, если таковые будут обнаружены в течение гарантийного срока.

# 4.2 Понятие и правовая природа гарантийного срока.



# 4.2 Понятие и правовая природа гарантийного срока.

С технико-экономической стороны гарантийный срок следует понимать как технически обоснованный прогрессивный срок безотказной службы изделия.

Гарантийный срок и срок службы – это два разных понятия:

Гарантийный срок ограничен определенным периодом времени, в течение которого производитель несет ответственность за качество изделия.

Срок службы – это более длительный период, который может охватывать несколько гарантийных сроков.

Срок службы изделия обычно на много больше гарантийного срока.

# 4.2 Понятие и правовая природа гарантийного срока.

Гарантийный срок, как и любой другой срок в гражданском праве, представляет собой юридический факт, который влечет за собой определенные правовые последствия, установленные законом.

Гарантийный срок – это особый юридический факт, который имеет значение только в сочетании с другими юридическими фактами.

•Сам по себе гарантийный срок не влечет за собой никаких юридических последствий.

•Только если в течение гарантийного срока будет обнаружен дефект в приобретенной или отремонтированной вещи, покупатель сможет воспользоваться своими правами.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу, услугу) гарантийный срок, если иное не определено законодательством Республики Казахстан, в течение которого в случае обнаружения недостатка товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные Законом «О защите прав потребителей».

# 4.2 Понятие и правовая природа гарантийного срока.

**Гарантийные сроки имеют ряд отличительных особенностей:**

- **Они установлены в пользу покупателя:** это означает, что покупатель имеет право на гарантийное обслуживание в течение установленного срока, независимо от его желания.
- **Продавец может продлить гарантийный срок, установленный производителем:** это является его правом, но не обязанностью.
- **Продавец не может сократить гарантийный срок, установленный производителем:** это прямо запрещено законом.

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются продавцом (изготовителем, исполнителем).

Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (исполнитель) не выполнил предусмотренную законодательством Республики Казахстан обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом.

**Гарантийное обязательство** не прекращается в случае невозможности выполнения такого обязательства ввиду отсутствия необходимых для его выполнения материалов, комплектующих или запасных частей

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

**Статья 15 Закона Республики Казахстан "О безопасности пищевой продукции" от 21 июля 2007 года № 301 устанавливает требования к нормативно-технической документации, разрабатываемой субъектами, в части обеспечения безопасности пищевой продукции.**

**В данную документацию должны быть включены следующие сведения:**

**1. Показатели безопасности:** Определяют допустимые уровни содержания в продуктах питания различных веществ, которые могут представлять опасность для здоровья человека.

**2. Сроки годности:** Указывают период времени, в течение которого продукт питания сохраняет свои потребительские свойства и безопасность при соблюдении условий хранения и транспортировки.

**3. Требования к упаковке, маркировке и условиям:** Определяют правила оформления упаковки, нанесения маркировочной информации, а также условия, при которых осуществляется разработка, производство, хранение, транспортировка и реализация продукции.

**4. Программы производственного контроля:** Описывают систему мероприятий, направленных на обеспечение безопасности продукции на всех этапах ее жизненного цикла.

**5. Методики исследований, оценки рисков и их минимизации:** Определяют методы контроля качества и безопасности продукции, а также способы снижения потенциальных рисков, связанных с ее производством и потреблением.

**6. Способы утилизации и уничтожения опасной продукции:** Устанавливают правила обращения с продуктами, которые не соответствуют требованиям безопасности и подлежат изъятию из оборота.

**Включение этих сведений в нормативно-техническую документацию позволяет:**

•Обеспечить соответствие продукции единым требованиям безопасности.

•Предотвратить производство и реализацию небезопасных продуктов питания.

•Защитить здоровье и права потребителей.

•Установить прозрачную систему контроля качества и безопасности продукции.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

**К категории пищевых продуктов относятся:**
- Продукты, прошедшие строгий контроль качества и безопасности.
- Продукты, отвечающие физиологическим потребностям человека.
- Продукты, способные влиять на здоровье и самочувствие человека.
- Продукты, которые должны быть правильно маркированы и сопровождаться информацией о составе, сроке годности и условиях хранения.

**Продовольственное сырье** - сырье растительного, животного, микробиологического, минерального, искусственного происхождения и вода, используемые для изготовления пищевых продуктов.

**Пищевые добавки** - природные или искусственные вещества и их соединения, вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях придания пищевым продуктам определенных свойств и (или) сохранения их качества.

**Продукты диетического питания** - пищевые продукты, предназначенные для лечебного и профилактического питания

**Продукты детского питания** - пищевые продукты, предназначенные для питания детей в возрасте до 14 лет и отвечающие физиологическим потребностям детского организма.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Для продуктов **срок годности** – это период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливает изготовитель пищевых продуктов с указанием условий хранения, гарантирующих при их соблюдении соответствие продукта требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей

**Срок хранения** – это период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативной документации или договоре купли-продажи. По истечении срока хранения продукт пригоден для потребления, однако его потребительские свойства (потребительская стоимость) могут быть снижены.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

При разработке новой пищевой продукции и технологических процессов ее изготовления, упаковки, хранения, перевозки и реализации юридические и физические лица обязаны в технические условия включать требования к качеству и безопасности такой пищевой продукции, соблюдение при обороте сроков годности пищевой продукции, а также предусматривать порядок производственного контроля и разрабатывать методики (при их отсутствии) испытания пищевой продукции.

Сроки годности новых пищевых продуктов подтверждаются соответствующим гигиеническим заключением.

Новые виды продуктов животного происхождения допускаются для употребления в пищу и для изготовления пищевых продуктов только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения изготовителем заключения органов государственной ветеринарной службы Республики Казахстан, удостоверяющего соответствие такой продукции требованиям ветеринарно-санитарных правил и норм.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Пищевая продукция должна быть расфасована и упакована такими способами, которые позволяют обеспечивать сохранность ее качества и безопасности при хранении, перевозке и реализации.

Не допускается реализация пищевой продукции, которая:

- не соответствует требованиям нормативной документации;
- имеет явные признаки недоброкачественности;
- не имеет сертификата соответствия или иного документа, подтверждающего в установленном порядке безопасность и качество пищевой продукции, документов изготовителя (поставщика) о ее происхождении;
- не соответствует по наименованию и внешнему виду информации, приведенной в сопроводительной документации и маркировке продукции;
- не имеет установленных сроков годности или ее сроки годности истекли. Пищевой продукт с истекшим сроком годности считается непригодным для использования по назначению. Такая продукция признается некачественной и опасной и не подлежит реализации, утилизируется или уничтожается в установленном порядке;
- не имеет маркировку или информацию, содержащую сведения, предусмотренные нормативными документами.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Хранение и перевозка продовольственного сырья и пищевых продуктов должны осуществляться в условиях, обеспечивающих сохранность их качества и безопасности.

Для перевозки продовольственного сырья и пищевых продуктов должны использоваться транспортные средства, специально предназначенные или оборудованные для таких целей и имеющие оформленные в установленном порядке санитарные паспорта.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Скоропортящиеся пищевые продукты – это пищевые продукты, требующие специальных условий транспортировки, хранения и реализации в строго регламентируемые сроки.

К скоропортящимся пищевым продуктам относятся пищевые продукты, требующие для сохранения качества и безопасности для здоровья человека специальных температурных режимов, без обеспечения которых они подвергаются необратимым качественным изменениям, порче и могут нанести вред здоровью потребителя. К ним относятся:

- не консервированные мясные, птице и яйцепродукты, морепродукты, молочные и рыбные продукты;
- мучные кремово-кондитерские изделия и изделия с отделками с массовой долей влаги более 13%;
- кремы на растительных маслах;
- напитки непромышленного производства;
- продукты переработки овощей (салаты, гарниры);
- жиросодержащие продукты (майонезы, маргарины);
- все продукты и блюда, изготовленные в сети общественного питания.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

**Все виды скоропортящейся пищевой продукции подразделяются на две группы:**

1) первая группа - пищевые продукты, максимальный срок хранения которых составляет не более 72 часов при температуре не ниже минус 5 градусов Цельсия (далее - °С) и не выше плюс 6 °С;

2) вторая группа - пищевые продукты, срок хранения которых составляет не более 60 суток при температуре от минус 18 °С до плюс 2 °С. К этой группе пищевых продуктов относятся продукты, изготовленные по новым технологиям, с использованием усовершенствованных режимов высокотемпературной обработки, с применением пищевых добавок, обладающих антимикробной активностью (консерванты), при упаковке продукции в пленки под вакуумом в паро-газонепроницаемые оболочки.

# 4.3 Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Установленные сроки хранения скоропортящейся продукции исчисляются с момента окончания технологического процесса (охлаждение) и включают в себя время пребывания продукции в организации-изготовителе, транспортировки и хранения в организациях продовольственной торговли и общественного питания по таблице согласно приложению к настоящим санитарным правилам.

Изготовитель пищевой продукции обеспечивает безопасность продукции и предоставляет потребителю вместе с продукцией:

1) удостоверение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

2) накладную с указанием даты и часа выработки продукции на объекте (с момента окончания технологического процесса), температуры хранения и окончания срока хранения (дата, час) в соответствии с настоящими санитарными правилами.

Упаковочные материалы и тара изготавливаются из материалов, разрешенных к применению в Республике Казахстан.

# 5 Правовое регулирование дистанционного способа продажи товаров.

## 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

## 5.2 Особенности дистанционной торговли.

## 5.3 Электронная торговая площадка.

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

Одним из форм розничной торговли является дистанционная торговля. В настоящее время с развитием информационно-коммуникационных технологий в Республики Казахстан дистанционная торговля обрела новые возможности по использованию различных форм торговли, отличающихся друг от друга методом доведения до потребителя информации о товарах, их потребительских свойствах. В свою очередь, каждая из форм дистанционной продажи товаров является отдельным видом коммерческой деятельности с присущей ей процессами организации торговли.

**Дистанционная торговля** - это одна из форм розничной торговли, где потребитель приобретает товар на основе предложенных продавцом изображений и описаний товара посредством каталогов, буклетов, телекоммуникационных сетей, почтовой связи, телевидения, информационных технологий или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром

Принципиальным отличием дистанционной торговли от иных предусмотренных законом способов торговли является исключение возможности потребителя лично ознакомиться во время покупки с предлагаемым товаром.

**Прямая дистанционная торговля**

продавец напрямую взаимодействует с покупателем (по телефону, через сайт, социальные сети).

**Посредническая дистанционная торговля**

продажа через маркетплейсы и агрегаторы (Kaspi, Wildberries, AliExpress).

При дистанционной торговле, потребитель совершает покупку на основе предложенным продавцом изображений и описаний товара посредством каталогов, буклетов, телекоммуникационных сетей, почтовой связи, телевидения и интернета.

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

Дистанционная торговля реализуется в нескольких формах, сформировавшихся по мере развития разнообразных способов коммуникации в обществе.

- посылочная (почтовая) торговля.
- телевизионная торговля
- электронная торговля

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

**Посылочная (почтовая) торговля** – это вид дистанционной торговли, характерным признаком которой является выбор товара с помощью каталогов, буклетов и иных информационных источников, в том числе в почтовых организациях связи и доставкой товаров с помощью посылок и иных почтовых отправлений.

Данная форма продажи товаров заключается в следующем: покупатель, получив информацию из каталога, выбирает необходимый ему товар, оформляет свой заказ и отправляет его почтой, используя различные способы связи *(телефон, почта и др.)*, продавцу товара. Продавец регистрирует заказ, после чего покупатель получает товар в посылке в ближайшем почтовом отделении.

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

**Телевизионная торговля** – это форма дистанционной торговли, при которой продажа товаров и услуг осуществляется через телевизионные каналы с использованием видео-презентаций, телемагазинов и рекламных роликов.

Формат продаж в ТВ-магазине основывается на создании впечатления срочности заказа и снижения цены так же дополнительных бонусов. Способ торговли заключается в показе основных потребительских свойств товара через телевизор. Доставка заказанного товара производится почтой или курьерской службой.

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

**Электронная торговля** – предпринимательская деятельность по реализации товаров, осуществляемая посредством информационно-коммуникационных технологий

Интернет-пространство позволяет связывать различные формы дистанционной торговли между собой. Работа интернет-магазина не ограничена временными рамками обслуживания и количеством посетителей, а у покупателя имеется возможность оставлять свой отзыв как о товаре, так и о продавце, в том числе имея возможность проведения сравнения товаров друг с другом и добавляя их в избранное.

Покупатель также обладает возможностью применять при оплате за товар форму безналичного расчета, используя банковские платежные системы, при этом получая заказанный товар, как по почте, так и с помощью курьерской службы.

# 5.1 Понятие и виды дистанционной торговли.

Продавец, адресующий от своего имени оферту в электронной форме, при осуществлении электронной торговли обязан:

1) включать в оферту существенные условия договора или указать порядок их определения, а также включать иные условия, установленные законодательными актами Республики Казахстан;

2) предоставить информацию о порядке заключения договора;

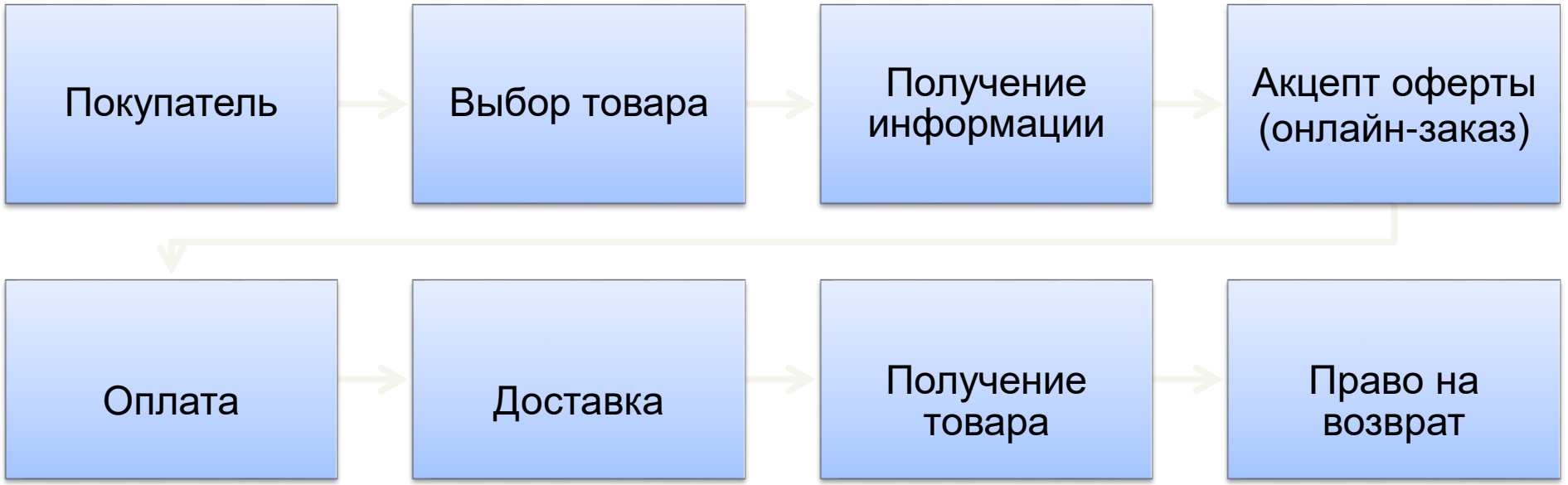
3) выписать счет-фактуру в порядке, определяемом Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», а также предоставить копии первичных учетных документов в соответствии с Законом Республики Казахстан «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности».

# 5.2 Особенности дистанционной торговли.

## Ключевые особенности дистанционной торговли:

- Отсутствие личного контакта между продавцом и покупателем. Все этапы — от выбора товара до оплаты — происходят удалённо.
- Информационная открытость: продавец обязан предоставить полную и достоверную информацию о товаре (описание, цена, характеристики, условия доставки, гарантии и возврата).
- Использование электронных средств связи — интернет, телефон, телевидение, электронная почта, мессенджеры.
- Оформление сделки в электронной форме, зачастую с применением электронной цифровой подписи.
- Способы оплаты — преимущественно безналичные, через банковские карты, электронные кошельки или мобильные платежные системы.
- Доставка товаров осуществляется почтовыми, курьерскими или транспортными службами до указанного потребителем адреса, либо в пунктах выдачи товаров.

# Схема дистанционной продажи товаров



# 5.3 Электронная торговая площадка.

Электронная торговая площадка – интернет-ресурс, обеспечивающий инфраструктуру участникам электронной торговли, в том числе заключение договоров между ними на оказание работ и услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий

В целях защиты прав и законных интересов потребителей электронная торговая площадка обязана обеспечить наличие внутренних процедур по недопущению некорректных действий продавцов и предоставление ими недостоверной информации для предотвращения незаконной торговли.

Используемые электронной торговой площадкой программное обеспечение, технические комплексы, обеспечивающие и сопровождающие электронную торговлю и работу электронной торговой площадки, должны осуществляться через защищенные каналы связи.

# 5.3 Электронная торговая площадка.

Инфраструктура электронной коммерции на электронной торговой площадке включает в себя:

- внутренние требования электронной торговой площадки к участникам электронной торговли;
- возможность безналичного расчета за товар, работы и услуги с использованием банковских платежных систем;
- организацию или координацию доставки товара или услуги;
- обеспечение взаиморасчетов между покупателем и продавцом, в том числе при возврате товара;
- предоставление возможности совершения договора купли-продажи, договора об оказании услуг посредством информационно-коммуникационных технологий путем обмена электронными документами или электронными сообщениями.

# 5.3 Электронная торговая площадка.

Электронная торговая площадка при осуществлении электронной коммерции определяет условия обеспечения:

- целостности и конфиденциальности информации, содержащейся в информационных ресурсах, в том числе сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законом тайну.
- исполнения покупателем своих обязательств по заключенным на электронной торговой площадке сделкам в случае, если такие условия реализованы электронной торговой площадкой.

# 5.3 Электронная торговая площадка.

Электронная торговая площадка, не вправе:

разглашать информацию, содержащуюся в электронных документах или электронных сообщениях, в том числе сведения, составляющие коммерческую и иную охраняемую законом тайну.

передавать третьим лицам электронные документы, электронные сообщения или их копии, в том числе содержащуюся в них информацию, если иное не предусмотрено договором, заключенным ими с другими участниками электронной торговли, или законами Республики Казахстан.

изменять содержание электронных документов или электронных сообщений либо порядок их использования, если иное не предусмотрено договором, заключенным ими с другими участниками электронной торговли, или законами Республики Казахстан.

# 6 Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя.

**6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.**

**6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.**

# 6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.

**Юридическая ответственность** – это фундаментальный и многогранный институт правовой системы, играющий ключевую роль в регулировании общественных отношений.

**Юридическая ответственность** – это особый вид правовых последствий, которые наступают в результате определенных действий или бездействия.

**Ответственность** – это многогранное понятие, отражающее сложность социальных отношений и выступающее как инструмент управления и контроля в государстве.

# 6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.

**Характеристика юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей:**

- предусмотрена законодательством различных отраслей права.
- реализуется посредством государственного принуждения, которое обеспечивает ее неотвратимость и исполнение.
- наступает исключительно при наличии правонарушения, то есть виновного противоправного деяния, совершенного в сфере защиты прав потребителей.
- воплощается и реализуется в установленной законом процессуальной форме.
- реализуется на основе взаимодействия материальных и процессуальных норм права. Материальные нормы: Определяют содержание правонарушений, устанавливая виды, основания и формы ответственности.

  Процессуальные нормы: Регулируют порядок применения мер юридической ответственности, гарантируя законность и справедливость процедуры.

  Единство: Материальные и процессуальные нормы права взаимосвязаны и дополняют друг друга, обеспечивая комплексный подход к реализации юридической ответственности.
- заключается в **обязанности лица** претерпеть **негативные санкции**, обусловленные совершенным правонарушением.

# 6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.

1. Двойственный характер юридической ответственности за нарушение прав потребителей:

Общеюридический аспект: Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей, как и любая другая юридическая ответственность, является общеправовым явлением, которое выражается в обязанности лица претерпеть неблагоприятные последствия за совершенное правонарушение.

Специфика: Вместе с тем, данная ответственность имеет специфические особенности, обусловленные сферой ее применения – защитой прав потребителей.

Ответственность, предусмотренная за нарушение прав потребителей, бывает:

- гражданско-правовой,
- административной,
- уголовной.

# 6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.

Закон РК о защите прав потребителей в качестве оснований, влекущих ответственность за причиненный потребителю вред, называет следующие причины:

- несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу;
- необеспечение безопасности товаров (работ, услуг) в течение сроков службы и сроков годности;
- предоставление недостоверной или неполной информации о товарах (работах, услугах); реализация товаров с просроченными сроками годности;
- непредоставление информации о продолжительности службы и срока годности;
- неустановление на товары (работы, услуги), которые по истечении определенного времени могут причинить вред здоровью или имуществу потребителя, срока службы или срока годности;
- непредоставление информации о последствиях использования товаров (работ) по истечении срока службы или годности, а также необходимых действиях.

# 6.1 Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей.

Выбор нормативного акта, по которому будет происходить привлечение, то есть КоАП или УК РК, зависит от тяжести наступивших последствий, но вот гражданская наступает всегда. Она может быть самостоятельной или дополнять любую из указанных ответственностей.

Гражданская ответственность за нарушение прав потребителей является одним из видов юридической ответственности, которая заключается в обязанности правонарушителя возместить причиненный потребителю ущерб.

Основной целью гражданской ответственности является компенсация понесенных потребителем убытков, восстановление его имущественного положения.

Реализуется гражданская ответственность путем применения к правонарушителю дополнительных гражданско-правовых обязанностей, таких как возмещение ущерба, уплата неустойки, возврат уплаченных денежных средств.

**Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей** – это юридические санкции, применяемые к нарушителям за несоблюдение ими требований законодательства о защите прав потребителей.

Целью применения такой ответственности является защита прав и законных интересов потребителей, обеспечение безопасности и качества приобретаемых ими товаров и услуг. Реализуется данная ответственность органами судебной власти путем применения санкций, таких как возмещение ущерба, уплата неустойки,

# 6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

Административно-правовая ответственность является следствием осуществления органами исполнительной власти своих контрольных функций и состоит в наложении штрафов и выдаче предписаний различного рода на правонарушителей - физических и юридических лиц.

Административное правонарушение – это противоправное деяние, которое наносит вред обществу, посягает на установленный порядок управления и за которое законодательством предусмотрена административная ответственность.

Административная ответственность применяется за **правонарушения**, которые **не являются достаточно серьезными**, чтобы **влечь за собой** уголовное наказание.

# 6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

**Признаки административной ответственности:**

- фактическое основание административной ответственности - административный проступок

- наличие своих специфических видов взыскания, которые по своей правовой природе относятся к числу административных мер

- при привлечении к административной ответственности наступают особые административные отношения, регулируемые нормами административного и процессуального права, одним из субъектов этих отношений обязательно выступает правонарушитель, а другой представитель государства, обладающий полномочиями по привлечению к административной ответственности

# 6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

Согласно ст. 41 Кодекса РК Об административных правонарушениях выделяют следующие виды административных взысканий:

1) предупреждение;

2) административный штраф;

3) конфискация предмета, явившегося орудием либо предметом совершения административного правонарушения, а равно имущества, полученного вследствие совершения административного правонарушения;

4) лишение специального права;

5) лишение разрешения либо приостановление его действия, а также исключение из реестра;

6) приостановление или запрещение деятельности;

7) принудительный снос незаконно возводимого или возведенного строения;

8) административный арест;

9) административное выдворение за пределы Республики Казахстан иностранца или лица без гражданства.

# 6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

Действующее административное законодательство предусматривает различные составы административных правонарушений, но по социальной значимости наиболее важными, являются нарушения прав потребителей в сфере торговли и финансов. В этой области выделяются следующие составы нарушений:

- ***Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей (ст. 190 КоАП РК)***
- ***Нарушение законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности (ст. 193 КоАП РК)***
- ***Превышение размера предельно допустимых розничных цен на социально значимые продовольственные товары (ст. 202 КоАП РК)***

# 6.2 Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

Уголовно-правовая ответственность является самой суровой и применяется в случаях, когда затрагивают не только имущественные интересы, но и посягает на жизнь и здоровье потребителей.

Действующий Уголовный кодекс РК закрепляет ответственность связанную с защитой потребителей в следующих статьях:

- Ст. 222 УК РК «Незаконное использование товарного знака, знака обслуживания, фирменного наименования, географического указания и наименования места происхождения товара»
- Ст. 304 УК РК «Нарушение санитарных правил или гигиенических нормативов»
- Ст. 306 УК РК «Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности»

# 7 Охрана прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.

**7.1** **Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.**

**7.2** **Обмен или возврат товаров надлежащего качества.**

**7.3** **Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).**

**7.4** **Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).**

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

**Недостаток** - несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям технических регламентов, документов по стандартизации, условиям договора, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной продавцом (изготовителем, исполнителем).

Продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что они возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Продавец отвечает за недостатки проданного товара и тогда, когда он не знал о них. Соглашение об освобождении продавца от ответственности или об ее ограничении ничтожно.

В отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

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

1) соразмерного уменьшения покупной цены;

2) безвозмездного устранения недостатков товара;

3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;

4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) либо вследствие неполной, недостоверной или несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), также в течение десяти календарных дней со дня подачи требования должен дать ответ потребителю о возмещении вреда либо принять соответствующие меры для удовлетворения требований потребителя.

Причиненный вред подлежит возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял ли потребитель с ним в договорных отношениях или не состоял.

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

В случае подтверждения факта недостатка товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить расходы, понесенные потребителем, общественным объединением потребителей, ассоциацией (союзом), связанные с проведением экспертизы товара (работы, услуги).

Вред, вызванный недостатками товара и нарушением норм безопасности товара, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока годности (срока службы) товара, а если срок годности (срок службы) не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара.

В связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнении работ, оказании услуг) независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства и характеристики, вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению.

Продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, также если товар предоставлен, продан, а услуга оказана безвозмездно или по сниженной цене.

Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности при предъявлении доказательств, что вред причинен вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения товара (работы, услуги).

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению их исполнителем.

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

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

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством Республики Казахстан или договором.

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

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново, если иное не предусмотрено договором.

В случае, когда на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках комплектующего изделия и составной части товара при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

# 7.1 Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец.

При продаже товаров *по образцам, по почте, путем электронной торговли*, а также в случаях, если *момент заключения договора купли-продажи и момент 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 его 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 продавцом (изготовителем) таких обстоятельств. Если день передачи (доставки), установки (подключения) или 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 в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

# 7.2 Обмен или возврат товаров надлежащего качества.

Покупатель вправе в течение ***четырнадцати дней*** с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом (изготовителем), на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца (изготовителя) покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него денежную сумму.

Местом обмена или возврата товара является место покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

# 7.2 Обмен или возврат товаров надлежащего качества.

Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного товара надлежащего качества, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара, за исключением:

1) лекарственных средств и медицинских изделий;

2) нательного белья;

3) чулочно-носочных изделий;

4) животных и растений;

5) метражных товаров, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки;

6) абонентского устройства сотовой связи.

# 7.2 Обмен или возврат товаров надлежащего качества.

**В случае если документ, подтверждающий факт приобретения товара, был утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, то обмен или возврат товара должен быть произведен, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца (изготовителя).**

# 7.3 Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Определение сроков оказания услуг или выполнения работ:

**Стандартные периоды** - сроки чаще всего определяются в виде стандартных периодов времени, таких как дни, недели, месяцы или годы.

**Другие способы** - однако допускаются и иные способы определения сроков, например, указание на конкретную дату или событие.

**Обязательные условия** - в любом случае сроки должны быть четко определены и понятны обеим сторонам.

Определение промежуточных сроков:

**Необходимость** - как и окончательные сроки, промежуточные сроки также должны быть четко определены в договоре.

**Варианты** - определение промежуточных сроков осуществляется с помощью указания на календарную дату, периода времени или события.

**Соответствие** - промежуточные сроки должны соответствовать общему сроку выполнения работ или оказания услуг.

# 7.3 Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором о выполнении работы (оказании услуги), если иное не установлено законами Республики Казахстан.

В договоре могут быть определены начальный и конечный сроки выполнения работы (оказания услуги), а также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В случае, если работа (услуга) выполняется (оказывается) по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора, должны предусматриваться промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги).

Указанные в договоре начальный, конечный и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) могут быть изменены по соглашению сторон.

# 7.3 Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги), что окончание ее к сроку становится явно невозможным, то потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Если во время выполнения работы станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для устранения недостатков и при неисполнении исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от договора либо поручить исправление работы третьему лицу за счет исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

Данные требования потребителя, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы (оказания услуги) произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

# 7.3 Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и ее закончить, указываются в договоре. В случае просрочки назначенных новых сроков свыше десяти календарных дней потребитель вправе предъявить иные требования.

При расторжении договора в случае несвоевременного выполнения работы (оказания услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

# 7.4 Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

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

1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

2) соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу (оказанную услугу);

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги);

4) возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре.

# 7.4 Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

Потребитель 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.

Данные требования потребителя, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания) либо использования в течение сроков, установленных Гражданским кодексом Республики Казахстан, а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) в течение гарантийного срока, в случае обнаружения скрытых недостатков - одного года, в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ - в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем, - три года со дня приемки работ.

# 7.4 Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

Требование 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 трех лет с момента принятия работы (услуги).

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 выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение десяти календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

# 7.4 Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

За нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги), а также за нарушение сроков устранения недостатков работы (услуги) исполнитель обязан уплатить неустойку в размере одного процента от стоимости работы (услуги) за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить указанные выше требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

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.

Это 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 десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если гарантийный срок не установлен.

# 8 Государственная и общественная защита прав потребителей.

## 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

## 8.2 Общественные объединения потребителей.

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

Государственная защита прав потребителей – это **система мер**, направленная на **обеспечение** и **защиту прав и законных интересов потребителей**. Осуществляется данная защита **органами государственного управления**, на которые возложены соответствующие **полномочия**. Целью государственной защиты является **создание** условий для **безопасного** и **качественного** потребления товаров, работ и услуг.

Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с:

Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей», иными законами Республики Казахстан

Законами и актами Президента Республики Казахстан

постановлениями Правительства Республики Казахстан

В компетенцию Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей входит разработка основных направлений государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

Указом Президента Республики Казахстан от 17 июня 2019 года № 17 Министерству торговли и интеграции Республики Казахстан переданы функции и полномочия по защите прав потребителей. В реализацию данного указа постановлением Правительства Республики Казахстан от 10 июля 2019 года № 497 создан Комитет по защите прав потребителей.

Основной миссией Комитета является формирование целостной и эффективной политики в сфере защиты прав потребителей *(Положение о Комитете и его территориальных подразделениях, утвержденных приказом и.о. Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 25 июля 2019 года № 7).*

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

**Перед Комитетом определены две основные задачи:**

- осуществление межотраслевой координации деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей
- обеспечение реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

***Уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей*** – государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере защиты прав потребителей.

В компетенцию уполномоченного органа входит:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

2) вносит предложения в Правительство РК по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

3) осуществляет межотраслевую координацию деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

4) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

В компетенцию уполномоченного органа входит:

5) проводит анализ жалоб потребителей, в том числе поступающих посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей, деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров (*вводится в действие с 01.01.2021 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI*);

6) вносит предложения (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

7) осуществляет информирование, консультирование, просвещение, повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

В компетенцию уполномоченного органа входит:

8) обращается в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав и законных интересов более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;

9) осуществляет международное сотрудничество в сфере защиты прав потребителей;

10) осуществляет формирование, реализацию, мониторинг реализации и оценку результатов государственного социального заказа по проведению исследований, информационно-просветительской работы, оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей и представительских услуг потребителям в восстановлении их нарушенных прав и законных интересов;

11) осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства РК о защите прав потребителей;

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

В компетенцию уполномоченного органа входит:

12) разрабатывает и утверждает правила по формированию, ведению и использованию Единой информационной системы защиты прав потребителей (вводится в действие с 01.01.2021 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 №346-VI);

13) ежегодно представляет доклад Правительству РК о результатах проводимой работы по вопросам защиты прав потребителей, обсужденных на Межведомственном совете по защите прав потребителей, который размещается в средствах массовой информации;

14) обеспечивает деятельность Межведомственного совета по защите прав потребителей;

15) разрабатывает и утверждает перечень субъектов досудебного урегулирования потребительских споров;

16) осуществляет иные полномочия, предусмотренные законами РК, актами Президента РК и Правительства РК.

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

***Государственные органы в пределах своей компетенции:***

1) рассматривают обращения физических или юридических лиц в сфере защиты прав потребителей;

2) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства РК о защите прав потребителей;

3) осуществляют государственный контроль за соблюдением законодательства РК о защите прав потребителей;

4) осуществляют информирование, консультирование, просвещение и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

***Государственные органы в пределах своей компетенции:***

5) информируют потребителей о товарах (работах, услугах), представляющих риск для их здоровья и безопасности;

6) обращаются в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;

7) ежегодно размещают в средствах массовой информации статистические данные по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей, результатам их рассмотрения и информацию о деятельности в сфере защиты прав потребителей;

8) анализируют законодательство РК на предмет необходимости его совершенствования по вопросам защиты прав потребителей и по итогам разрабатывают проекты нормативных правовых актов;

9) осуществляют иные полномочия, предусмотренные законами РК, актами Президента РК и Правительства РК.

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

Государственный контроль за соблюдением законодательства РК о защите прав потребителей осуществляется:

1. Государственными органами и их должностными лицами, уполномоченными осуществлять государственный контроль в соответствии с Предпринимательским кодексом РК.

2. Уполномоченным органом или его территориальными подразделениями в форме внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом РК и профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля за соблюдением законодательства РК о защите прав потребителей проводится:

- в целях восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителя, возмещения убытка (вреда), а также повышения социальной и имущественной ответственности субъектов контроля путем снижения на них административной нагрузки.
- уполномоченным органом или его территориальными подразделениями на основании информации и отчетности, полученных от государственных органов, субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, представителей законных интересов потребителей, в том числе через Единую информационную систему защиты прав потребителей, а также через средства массовой информации, по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.
- не чаще одного раза в полгода.

Субъектами государственного контроля являются продавцы (изготовители, исполнители).

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

В случае выявления нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей по результатам рассмотрения информации и отчетности, субъекту контроля направляется рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, без возбуждения дела об административном правонарушении с обязательным разъяснением субъекту контроля порядка их устранения.

Рекомендация об устранении нарушений, считается врученной в следующих случаях:

- ✓ нарочно – с даты отметки в рекомендации о получении;
- ✓ почтой – с даты уведомления о получении почтового отправления заказным письмом;
- ✓ электронным способом – с даты отправки уполномоченным органом или его территориальными подразделениями на электронный адрес субъекта контроля, указанный в письме при запросе уполномоченного органа или его территориальных подразделений.

Рекомендация об устранении нарушений, должна быть исполнена в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем ее вручения (извещения).

Субъект контроля в случае несогласия с нарушениями, указанными в рекомендации, вправе направить в уполномоченный орган или его территориальные подразделения возражение в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем вручения рекомендации.

# 8.1 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей.

**Единая информационная система защиты прав потребителей** является информационной системой, предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

Уполномоченным органом обеспечивается формирование и ведение Единой информационной системы защиты прав потребителей и ее мобильной версии.

Посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей обеспечиваются прием и рассмотрение обращений потребителей продавцом (изготовителем, исполнителем), субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, и их мониторинг уполномоченным органом.

К обращениям в сфере защиты прав потребителей, рассматриваемым через Единую информационную систему защиты прав потребителей, относятся:

1) обращения потребителей к продавцам (изготовителям, исполнителям) товаров (работ, услуг) с претензией об устранении нарушений их прав и законных интересов, а также возмещении причиненного этими нарушениями убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);

2) обращения потребителей к инициаторам (организаторам) игр с претензией по качеству товаров (работ, услуг), переданных (выполненных, оказанных) в виде выигрыша;

3) обращения потребителей к субъектам досудебного урегулирования потребительских споров за защитой и восстановлением их нарушенных прав и законных интересов, возмещением причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги), компенсацией морального вреда.

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

Общественное объединение потребителей – организация, созданная в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей

Ассоциация (союз) общественных объединений потребителей (далее – ассоциация (союз) – добровольное объединение общественных объединений потребителей, создаваемое для обеспечения координации деятельности своих членов и защиты их общих интересов.

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

1) вносить предложения по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей в уполномоченный орган и иные государственные органы;

2) обращаться в государственные органы в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

3) изучать потребительские свойства товара, спрос на него, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве товара (работы, услуги);

4) осуществлять прием заявлений, жалоб;

5) обращаться в государственные органы с целью оценки качества товара (работы, услуги) в случае поступления заявления, жалобы потребителя;

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

6) представлять интересы потребителей в государственных органах, а также в иных общественных объединениях в порядке, определяемом законами Республики Казахстан;

7) предъявлять иски в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей;

8) исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации;

9) реализовать социальные программы, проекты, а также отдельные мероприятия, направленные на решение социальных задач, по вопросам защиты прав потребителей на основе государственных социальных заказов;

10) участвовать в разработке документов по стандартизации и нормативных технических документов, устанавливающих обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг);

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

11) изучать и направлять в соответствующие государственные органы информацию по соблюдению прав потребителей в сфере торгового, бытового и иных видов обслуживания;

12) обращаться в соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству;

13) предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся членами общественных объединений потребителей, в случае нарушения их прав, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;

14) распространять информацию о результатах исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

15) вносить в соответствующие государственные органы и организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг);

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

16) участвовать совместно с соответствующими государственными органами в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан;

17) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям;

18) представлять через своих членов интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем);

19) принимать участие в работе общественных советов в порядке, установленном Законом РК "Об общественных советах";

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

20) инициировать проведение экспертизы качества и безопасности товаров (работ, услуг) при проведении общественного контроля;

21) рассматривать потребительский спор в досудебном порядке, за исключением случаев, когда:

- при рассмотрении одного спора общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) выступают в качестве субъектов досудебного урегулирования потребительских споров и представителей законных интересов потребителя;
- общественные объединения потребителей являются участниками ассоциации (союза), которая (который) выступает в качестве представителя законных интересов потребителя.

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

В целях предупреждения нарушений прав и законных интересов потребителей и информирования об этом населения общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) осуществляют общественный контроль путем:

- посещения мест реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), доступных для потребителей;
- применения фото-, аудио-, видеофиксации действий, совершаемых при посещении мест реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), доступного для потребителей с учетом норм законодательства Республики Казахстан;
- проведения мероприятий, в том числе в местах реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), направленных на повышение правовой грамотности и уровня информированности потребителей о возможностях защиты своих прав и законных интересов, при условии не препятствования установленному режиму работы продавца (изготовителя, исполнителя).

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Для осуществления общественного контроля общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) образуют комиссии в составе не менее трех человек, в состав которых могут входить представители иных общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов).

Общественный контроль осуществляется по основаниям и с периодичностью:

- не более двух раз в год по итогам мониторинга и обобщений обращений потребителей, поступающих в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы);
- единожды в целях проверки реализации рекомендаций по результатам предыдущего общественного контроля;
- по мере поступления в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) пяти и более жалоб потребителей в отношении одного и того же продавца (изготовителя, исполнителя) в течение квартала в одном населенном пункте.

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

Перед осуществлением общественного контроля информация об основаниях его проведения и составе комиссии доводится до продавца (изготовителя, исполнителя) в срок не позднее, чем за один рабочий день до предполагаемой даты проведения общественного контроля с предоставлением копии документа о создании комиссии, ее составе, дате проведения общественного контроля.

Срок не должен превышать один рабочий день с предполагаемой даты проведения общественного контроля.

Результаты проведенного общественного контроля с рекомендациями комиссии размещаются на интернет-ресурсе общественного объединения потребителей, ассоциации (союза) (при наличии), в Единой информационной системе защиты прав потребителей и (или) средствах массовой информации в течение 30 календарных дней со дня проведения общественного контроля с указанием даты, места и информации о продавце (изготовителе, исполнителе) в соответствии со статьей 26 Закона «О защите прав потребителей».

# 8.2 Общественные объединения потребителей.

При выявлении нарушений прав и законных интересов потребителей информация об этом направляется в соответствующие государственные органы, а также предоставляется субъекту контроля.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о:

1) количестве и содержаниях жалоб потребителей;

2) мероприятиях, проведенных в уставных целях.

## Литература


1. Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV. «О защите прав потребителей»;
2. Закон Республики Казахстан от 21 июля 2007 года N 301 «О безопасности пищевой продукции»;
3. Закон Республики Казахстан от 12 апреля 2004 года № 544. «О регулировании торговой деятельности»;
4. Закон Республики Казахстан от 26 июля 1999 года N 456. «О товарных знаках, знаках обслуживания, географических указаниях и наименованиях мест происхождения товаров»;
5. Гражданский кодекс Республики Казахстан (общая часть) от 27 декабря 1994 г. № 268-XIII., (особенная часть) от 01 июля 1999 года № 409;
6. Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» от 5 июля 2014 года № 235-V ЗРК;
7. Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V;
8. Приказ и.о. Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан «Об утверждении Методологии построения индекса потребительских цен» от 30 декабря 2015 года № 230;

9. Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан «Об утверждении Методики по наблюдению за ценами на потребительские товары и услуги» от 22 сентября 2017 года № 135;
10. Распоряжение Премьер-Министра Республики Казахстан «Об усилении государственного контроля и обеспечения защиты потребительского рынка республики от проникновения некачественных товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья людей» от 4 декабря 1996 г. N 550-р;
11. «Об утверждении Правил внутренней торговли» Приказ и.о. Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 264. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 мая 2015 года № 11148;
12. Об утверждении профессионального стандарта «Оптовая и розничная торговля» Приказ и.о. Министра экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан от 30 декабря 2013 года № 386. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 февраля 2014 года № 9155;
13. Об утверждении обязательных требований к электронной торговой системе товарных бирж Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 26 февраля 2015 года № 141. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 апреля 2015 года № 10695;
14. О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 г. N 7;

15. Абдурахманов, Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // NovaUm.Ru. 2017. № 6. С. 202-204;
16. Административное право в вопросах и ответах [Текст]: Учебное пособие / Ю.М. Козлов.- М: Юристъ, 2000.- 237 с.;
17. Азарян, Е.М. Международный маркетинг / Киев: ИСМО МО Украины, НВФ "Студцентр", 1998.- 200 с.;
18. Альмухамбетов, Ж.Н. Қазақстан Республикасы қаржы құқығы [Электрондық ресурс]: УМҚД / Ж.Н. Альмухамбетов; Әлеуметтік және экономикалық - құқықтық пәндер кафедрасы.- 702 Мб.- Астана, 2012.- 1CD.;
19. Андреев Ю.Н. Ответственность государства за причинение вреда: цвилистические аспекты / Ю.Н. Андреев.- СПб: Издательство «Юридический центр-Пресс», 2013.- 374 с.;
20. Авдейчикова, Е.В. Анализ понятия «удаленная торговля» и ее особенности [Текст] / Е.В. Авдейчикова // Сибирский торгово-экономический журнал. 2013. № 1. С.104-109.
21. Бегалиев Е.Н., Джузбаева К.Ж. Фальсификация продовольственных товаров: состояние, квалификация, расследование - Алматы: КазАТиСО, 2012. - 105 с.;
22. Бисимбаева, Н.Б. Финансовое право [Электронный ресурс]: УМКД / Н.Б. Бисимбаева; Кафедра «Социальных и экономико-правовых дисциплин».- 1, 2, 3 курс.- 702 Мб.- Астана, 2012.-1CD.;

23. Вилкова С.А. Товароведение и экспертиза парфюмерно-косметических товаров: Учебник для вузов - М: Издательский Торговый Дом «Деловая литература», 2000.- 286 с.;
24. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: Учебное пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова.- 2-е изд., стер.- М: Юстицинформ, 2009.- 376 с.- (Серия "Образование");
25. Гражданское законодательство: Статьи. Комментарии. Практика / Под ред. К.А. Мами, А.Г. Диденко.- Вып. 29.- Алматы: Раритет, Институт правовых исследований и анализа, 2014.- 256 с.;
26. Гражданское и торговое право зарубежных государств: Учебник в 2-х томах Т. 1. / Отв. ред. Е.А. Васильев, А.С. Комаров.- 4-е изд., перераб. и доп.- М: Международные отношения, 2006.- 560 с.;
27. Гражданское и торговое право зарубежных стран: Учебное пособие / Под общ. ред. В.В. Безбаха и В.К. Пучинского.- М: МЦФЭР, 2004.- 896 с.- (Серия "Высшая школа");
28. ДиМаттео Л. Халықаралық бизнес құқығы және заңнамалық орта: транзакциялық тұрғыдан зерделеу [Мәтін] / Ларри ДиМаттео; ағыл.тіл.аудар.- 3-басылым.- Алматы: Ұлттық аударма бюросы, 2019.- 680б.;
29. Елемесов Р.Е., Мырзахметова А.М., Джулаева А.М., Алиева С.Д. Экономика зарубежных стран [Электронный ресурс]: Электронная книга / Мырзахметова А.М., Джулаева А.М., Алиева С.Д. Елемесов Р.Е.- 25, 9 Мб.- Нур-пресс.- 1CD.;

30. Естеусизов Е.Н. Тұтынушыларды алдау: қылмыстық-құқықтық және криминологиялық аспектілері [Мәтін]: заң.ғыл.канд.дис.: қорғалған 2010 / Е.Н. Естеусизов; ғылыми жетекшісі: Рустемова Г.Р.; ҚР ШШМ Алматы академиясы.- Алматы: [б.ж], 2010.- 146 б.;
31. Әлмұхамбетов Ж.Н. Кәсіпкерлік құқық [Мәтін]: Оқу - әдістемелік құралы / Ж.Н. Әлмұхамбетов; з.ғ.д., профессор С.С. Молдабаевтың жалпы редакциясымен.- Астана, 2013.- 120 б.;
32. Защита прав потребителей / С.Ю. Романовская, С.П. Морозов - Алматы: Кітап, 2019, - 528 с.;
33. Калачев С.Л. Товароведение и экспертиза транспортных средств личного пользования: Учебник - М: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011.- 312 с.;
34. Катренко В.С., Слепаков С.С. Правовые основы защиты интересов потребителей: Учебный курс - 1999.- 644 с.;
35. Квятковская Т.Г. Проблемы совершенствования законодательства о защите прав потребителей в Республике Казахстан: автореф. дис. на соиск. уч. степ. к.ю.н. защита: 14.06.2002: 12.00.03; науч. рук.: Сулейменов М.К.- Алматы, 2002.- 29 с.;
36. Корякин В.М. Гражданское и торговое право зарубежных стран. (курс лекций в схемах): Учебное пособие /- М: Юридический институт МИИТ, 2011.- 116 с.;
37. Ломакина И. Г. Защита прав потребителей : учеб. пособие / И. Г. Ломакина, С. В. Матиящук ; РАНХиГС, Сиб. ин-т упр. — 2-е изд., перераб. и доп. — Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2015. — 180 с.

38. Маслова А.В. Предприниматель и потребитель: две стороны одной медали. - М. Российская газета, 2015. — 144 с.;
39. Меллятов А.А. Незаконное использование товарного знака: уголовно-правовые и криминологические меры противодействия: автореф. дис. раб. на соис. акад. ст. магистр права: защита 126.06.2013: 6М030300 / науч. рук.: Онгарбаев Е.А.- Астана, 2013. - 30 с.;
40. Микшис Д.В. Самозащита гражданских прав / Д.В. Микшис.- СПб: Издательство "Юридический центр Пресс", 2013.- 310 с.;
41. Незаконное использование товарного знака: уголовно-правовые и криминологические меры противодействия: дис.маг.права.: защищен 2013: 12.00.08 / А.А. Меллятов; науч.рук. Онгарбаев Е.А., Академия финансовой полиции.- Астана: 2013.- 106 с.;
42. О защите прав потребителей. Закон Республики Казахстан [Текст]: Практическое пособие.- Алматы: ТОО "Издательство "Норма-К", 2015.- 20 с.;
43. Правила торговли- 8-е изд., доп. / Сост. М.Н. Сафонов.- М: ИНФРА-М, 2000.- 48 с.;
44. Право Европейского Союза: правовое регулирование торгового оборота: Учебное пособие / Под ред. проф. В.В. Безбаха, доц. А.Я. Капустина, проф. В.К. Пучинского.- М: Издательство "Зерцало", 2000.- 400 с.;
45. Предпринимательское право: Учебное пособие / Иванова Т.М. Ершова И.В.- 2-е изд., испр. и доп.- М: Юриспруденция, 2000.- 416 с.;

46. Предпринимательство в Республике Казахстан: Сборник нормативных актов.- Алматы: ЮРИСТ, 2010.- 204 с.;
47. Психология лжи: Пер. с англ. / П. Экман.- 4-е изд.- СПб: Питер, 2012.- 288 с.: ил.- (Серия "Мастера психологии");
48. Розенберг М.Г. Международная купля-продажа товаров: Комментарий к правовому регулированию и практике разрешения споров - 2-е изд., перераб. и доп.- М: «Статут», 2003.- 336 с.;
49. Сарсембаев М.А. Международное торговое право: Учебное пособие - Алматы: Гылым, 1999.- 345 с.;
50. Саматова Г.Б., Жексембаева Н.Е. Экономикалық қызмет саласындағы, сондай-ақ коммерциялық және өзге ұйымдардағы қызмет мүдделеріне қарсы қылмыстар [Мәтін]: Қазақстан Республикасының қылмыстық құқығы бойынша сызбанұсқалар (Ерекше бөлім). Кітап 2 / Жексембаева Н.Е. Саматова Г.Б.- Алматы: "Бастау", 2010.- 127б.;
51. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др.; Под ред. проф. В.А. Швандара.- М: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.- 487 с.;
52. Товар и его экспертиза / Ковалев А.И., Стрижов С.Г., Красовский П.А.- 2-е изд.- М: Центр экономики и маркетинга, 1999.- 240 с.;

53. Товароведение и экспертиза пищевых жиров, молока и молочных продуктов: Учебник / М.С. Касторных; В.А. Кузьмина, Ю.С. Пучкова - 4-е изд., доп.- М: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011- 328 с.;
54. Торговая деятельность в Республике Казахстан: Сборник нормативных правовых актов.- Изд. 4-е, доп.- Алматы: ТОО "Издательство LEM", 2008.- 160 с.;
55. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы [Мәтін]: Қазақстан Республикасының Заңы.- Алматы: ЮРИСТ, 2012.- 20 б.;
56. Хозяйственные товарищества по законодательству Республики Казахстан: Учебно-практическое пособие / С.И. Климкин.- Алматы: Жеті жарғы, 2002.- 88 с.;
57. Хозяйствующие субъекты в Республике Казахстан: Сборник законодательных актов.- Алматы: «ЮРИСТ», 2014.- 176 с.;
58. Шумилов В.М. Международное экономическое право [Текст]: Учебник для магистров / В.М. Шумилов.- 6-е изд., перераб. и доп.- М: Издательство Юрайт, 2017.- 612 с.

| Для заметок: |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Амерханов Р.А., Талкибаев А.Б.

# Защита прав потребителей в Республике Казахстан

учебное пособие в схемах

ISBN 978-601-82462-5-8

9 786018 246258

Отпечатано в типографии Академии правоохранительных органов
при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан
010078, Акмолинская область,
г. Косшы, ул. Республика, строение 94