

*Бауслит А.И., Беркута А.А.*

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

*A.I. Bauslit, A.A. Berkut*

### THE RIGHTS OF THE CONSUMERS AND THEIR PROTECTION

УДК:329/12.378

*В данной статье рассмотрен такой правовой механизм, как защита прав потребителей, раскрываются его особенности и некоторые правила. Представлены основные нормы защиты прав потребителей, закрепленные в различных Законах РК. Произведен анализ законодательства в сфере защиты прав потребителей Казахской ССР и нынешней Республики Казахстан. Описываются органы и иные организации, обладающие компетенцией в данной сфере.*

*This article describes a legal mechanism, as consumer protection, reveals its peculiarities and some of the rules. Presents the basic rules of protection of consumer rights contained in the various Laws of the ROK. The analysis of legislation in the sphere of protection of rights of consumers of Kazakh SSR and the current Republic of Kazakhstan. Describes bodies and other organizations with competence in this field.*

#### **Введение**

Права потребителей являются одними из неотделимых гражданских прав человека, находясь рядом с правом на жизнь, здоровье, свободу и т.д. Проблема защиты прав потребителей является наиболее острой в общественной жизни не только в Казахстане, но и во всем мире.

В мире существует 3 основных способа защиты прав потребителей: в судебном порядке, в порядке обращения в государственные органы и обращения в различные общества защиты прав потребителей. Мировая практика показала, что эффективной система является лишь в том случае, если потребитель осуществляет защиту своих прав всеми тремя способами, которые по отдельности не смогут являться полноценным механизмом защиты.

#### **Основная часть**

Создание в Республике Казахстан эффективной системы защиты прав потребителей является одной из основных задач государственной социальной политики.

Опыт рыночного развития экономики показал необходимость сохранения государственного контроля в организации защиты прав потребителей. Права потребителей защищаются органами государства, на которые возложены обязанности контроля за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей и которые наделены правами по пресечению правонарушений и применению к правонарушителям мер ответственности. Таким органом является Департамент Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции. Также

защита прав потребителей может осуществляться общественными объединениями в соответствии с законодательством Республики Казахстан в данной сфере.

Рассмотрим государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей:

Положения о защите прав потребителей содержит Конституция РК, ГК РК и те или иные положения в других законах, указах и распоряжениях Президента.

Немаловажное место занимает Закон "О защите прав потребителей", который регулирует общественные отношения, возникающие между потребителями товаров (работ, услуг) и продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг). Основные цели данного Закона: определение правовых, экономических и социальных основ осуществления защиты прав потребителей в РК, а также создание равных условий для всех потребителей и механизм их защиты.

По сравнению с ранее действовавшими нормами Закона Казахской ССР «О защите прав потребителей», в новом Законе разработчики не ограничились редакционным усовершенствованием проекта, а внесли в него несколько концептуальных дополнений, продиктованных необходимостью радикального изменения рыночного отношения к области защиты прав потребителя. В соответствии с ранее действовавшим Законом, функции по защите прав потребителей выполняли общества потребителей и государственные органы в пределах своей компетенции, т.е. не было одного уполномоченного органа в данной сфере. В соответствии же с новым Законом, уполномоченный орган выполняет функции по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей. Основные функции по защите прав потребителей осуществляются всеми государственными органами в пределах их компетенции, установленными законодательными актами Республики Казахстан, а также общественными объединениями.[4]

Права и обязанности продавцов и потребителей.

Согласно ст. 10 Гражданского кодекса РК защита прав потребителей обеспечивается средствами, предусмотренными настоящим Кодексом или иными законодательными актами. Каждый потребитель имеет, в частности, право на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, использование работ и услуг;
- надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг);

- полную и достоверную информацию о товарах (работах, услугах);

- объединение в общественные организации потребителей.

Согласно ст. 8 Закона РК "О защите прав потребителей" потребители имеют право также на:

- свободный выбор товаров (работ, услуг);

- приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- получение полной и достоверной информации о товарах (работах, услугах) и об их продавцах (изготовителях, исполнителях);

- недискриминационный доступ к товарам (работам, услугам) и инфраструктуре продавца (изготовителя, исполнителя);

- обжалование в судебном порядке действия (бездействие) продавца (изготовителя, исполнителя) самостоятельно или через общественные объединения по защите прав потребителей;

- государственную, судебную и общественную защиту своих прав;

- образование общественных объединений потребителей. [2]

Вместе с тем, необходимо отметить, что Законом уточняется, что потребителем товара является не только физическое лицо, уже заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу, услугу) для удовлетворения своих потребностей, но и имеющее только намерение (в будущем) заказать или приобрести такой товар (работу, услугу). [4]

Права потребителей и их защита гарантируются Конституцией Республики Казахстан, Законом РК "О защите прав потребителей" и иными НПА.

Статьей 11 Закона РК "О защите прав потребителей" определены права продавца (изготовителя, исполнителя):

- самостоятельно устанавливать цены на производимые товары (работы, услуги), за исключением случаев, установленных законами РК;

- обращаться в судебные органы для защиты своих прав и законных интересов;

- устанавливать на товар (работу, услугу), предназначенный для длительного использования, срок службы.

- установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

- принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). [2]

Согласно ст. 12 Закона продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

- продавать товар (работу, услугу) надлежащего качества и отвечающий требованиям безопасности;

- продавать товар (работу, услугу) по параметрам, установленным соответственно условиями публичной оферты, договоров или иных сделок;

- размещать контрольно-измерительные приборы, поверенные в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений, в общедоступном месте торгового объекта;

- в случаях возникновения сомнения у потребителя в массе и объеме предоставлять ему возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи контрольно-измерительных приборов;

- при продаже товаров, отнесенных законодательством Республики Казахстан к сертифицируемым, по требованию потребителя предъявлять ему сертификат соответствия товара (копию);

- применять контрольно-кассовые машины с фискальной памятью в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан;

- изъять из обращения товар, не отвечающий требованиям безопасности и нормам, установленным законодательством о регулировании торговой деятельности;

- выполнять предписания уполномоченных государственных органов, вынесенных в установленном порядке. [2]

Кроме того, продавец (изготовитель) обязан указывать стоимость товара, оформленного ярлыком цен, выставленного во внутренних и внешних витринах торгового объекта, а также обеспечить условия хранения товара. Изготовитель (исполнитель) обязан указывать стоимость работ и услуг в письменном виде. Изготовитель обязан также устанавливать срок годности и срок хранения товара. [4]

Мы видим, что законодательством РК в сфере отношений между продавцами и потребителями имеется необходимая база НПА для регулирования данных общественных отношений. Достаточно широко регламентируются практически все права и обязанности продавцов, покупателей, потребителей, изготовителей и всех сторон торгово-рыночных отношений. Но несмотря на все это, регулярные правонарушения в данной сфере общественных отношений имеют место. В целях пресечения и профилактики правонарушений и госконтроля действует такой орган, как Агентство Республики Казахстан по регулированию естественных монополий. Агентство проводит государственную политику и осуществляет контроль в области предупреждения, ограничения и пресечения монополистической деятельности, недобросовестной конкуренции, развития конкуренции на товарных и финансовых рынках; поддержки предпринимательства; обеспечения контроля соблюдения законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

Важнейшим направлением деятельности Агентства РК по регулированию естественных

монополий и защите конкуренции (АРЕМ) и его территориальных органов является работа с обращениями граждан и юридических лиц.

В числе основных причин, вызывающих обращения граждан является продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредоставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушение сроков исполнения услуг. Специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления берут на себя основной груз рассмотрения обращений потребителей по месту их жительства, что позволяет территориальным управлениям больше внимания уделять аналитической и профилактической работе, методическому обеспечению деятельности органов местного самоуправления, обучению специалистов.[1]

Основным направлением в работе антимонопольных органов по предупреждению и пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей является профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке. В этих целях антимонопольные органы используют различные формы и методы работы. Среди них – согласование нормативных правовых актов, затрагивающих права потребителей, дача специалистами центрального аппарата АРЕМ официальных разъяснений по законодательству о защите прав потребителей, информационная и просветительская работа через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг и др.

Но защита прав потребителей осуществляется не только государственными органами. Все потребители имеют право в соответствии с законодательством РК в сфере общественных организаций образовывать потребительские объединения.

Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Общественные объединения потребителей могут добровольно объединяться в ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях.

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей вправе:

- вносить предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- участвовать на совещаниях государственных органов, затрагивающих вопросы защиты прав потребителей;

- участвовать в качестве независимых экспертов в проверках, связанных с установлением фактов нарушения прав потребителей, инициируемых государственными органами;

- обращаться в уполномоченный орган в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

- изучать потребительские свойства товаров, спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (работ, услуг);

- составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителя и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченный и государственные органы;

- осуществлять прием, изучение и практическое решение вопросов по жалобам потребителей;

- обращаться в государственные органы с целью оценки качества товаров и услуг в случае поступления жалобы потребителя;

- представлять и защищать права и законные интересы потребителей в суде, других государственных органах, а также иных общественных объединениях в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Казахстан;

- обеспечить своим членам возможность ознакомиться с документами и решениями, затрагивающими их права и интересы;

- предоставлять достоверные документы и иную информацию, необходимые для обнародования в средствах массовой информации действий, нарушающих права потребителей.

Также стоит отметить, что не так давно в Казахстане образован Комитет по защите прав потребителей финансовых услуг Национального Банка Республики Казахстан. Об этом деловому portalу Kapital.kz сообщили в пресс-службе Национального банка.

Комитет создан в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2012 года «О некоторых вопросах Национального Банка Республики Казахстан».

Комитет является ведомством Национального банка, осуществляющим в пределах установленной компетенции защиту прав потребителей финансовых услуг и услуг микрофинансовых организаций. Комитет содержится за счет средств бюджета (сметы расходов) Национального банка.

Председателем Комитета назначена Айманбетова Гульбану Зарлыковна.

Комитет будет рассматривать обращения физических и юридических лиц по вопросам предоставления финансовых услуг, предоставлять правовую помощь потребителям финансовых услуг

по вопросам защиты их прав. Также будет выявлять нарушения прав потребителей финансовых услуг, осуществлять надзор за качеством предоставляемых субъектами финансового рынка услуг и распространяемой ими информации о финансовых услугах.[3]

**Выводы**

В настоящее время в РК данная сфера общественных отношений выглядит достаточно отрегулированной, но, как показывает практика, это не всегда совпадает с реальностью. Многие правонарушения остаются незамеченными, довольно часто государственные органы небрежно относятся к исполнению своих должностных полномочий, также присутствует фактор коррупции, в любом месте реализации товаров и услуг можно заметить грубые нарушения прав потребителей, начиная от качества товара\услуги и заканчивая процессуальными

нарушениями (порядок оплаты и т.д.). В связи с чем, по моему мнению, необходимо доработать механизм взаимодействия продавцов и покупателей между собой и с государственными органами; усилить госконтроль в товаро-рыночной сфере и за предприятиями, осуществляющими производство товаров и оказание услуг.

**Источники:**

1. <http://www.kazedu.kz/referat/188262> (последнее посещение-16 марта 2013 г.)
2. Закон Республики Казахстан "О защите прав потребителей" от 4 мая 2010 года N274-IV
3. <http://kapital.kz/finance/12606/sozdan-komitet-po-zacshite-prav-potrebitelej-finuslug.html> (последнее посещение-18марта 2013 г.)
4. [http://www.rusnauka.com/25\\_WP\\_2010/Pravo/71100.doc.htm](http://www.rusnauka.com/25_WP_2010/Pravo/71100.doc.htm) (последнее посещение-19 марта 2013 г.)

**Рецензент: к.ю.н. Баетов А.Б.**