О защите прав потребителей

Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV.

Вниманию пользователей!

Для удобства пользования РЦПИ создано Оглавление

Примечание РЦПИ!

Порядок введения в действие настоящего Закона РК см. ст. 44

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

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) изготовитель - физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации;

2) срок годности - период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению;

3) работа - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой имеют материальное выражение;

4) 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);

5) 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;

6) услуга - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения;

7) 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;

8) исполнитель - физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору;

9) 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;

10) продавец - физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;

11) товар – продукт (продукция) деятельности изготовителя (исполнителя), предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

12) 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);

13) качество товара (работы, услуги) - совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя;

14) документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), - выданные в бумажной или электронной форме контрольный (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический паспорт, иной документ, содержащий сведения о наименовании, стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения, продавце (изготовителе, исполнителе);

14-1) технически сложный товар – непродовольственный товар с технически сложным внутренним устройством, который включает в себя множество конструктивных и (или) разнородных элементов, образующих одно целое, позволяющее использовать его по назначению, определяемому существом соединения, к которому относятся исключительно транспортные средства, сельскохозяйственная техника, водные и воздушные суда;

14-2) существенный недостаток технически сложного товара – неустранимый недостаток или недостаток технически сложного товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, включая время ожидания поставки запасной части, превышающего установленный законом срок или настолько затягивающегося, что для потребителя уже теряется актуальность такого устранения или делает невозможным использование товара по целевому назначению, либо недостаток, который может привести к причинению вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде;

15) потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу, услугу) исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

16) общественное объединение потребителей – организация, созданная в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей;

16-1) Межведомственный совет по защите прав потребителей – консультативно-совещательный орган, создаваемый уполномоченным органом в

сфере защиты прав потребителей в целях выработки предложений и рекомендаций по вопросам защиты прав потребителей;

16-2) 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;

17) уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченный орган) – государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере защиты прав потребителей.

Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 05.10.2018 № 184-VI (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 30.12.2020 № 397-VI (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 27.12.2021 № 87-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.04.2023 № 223-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей основывается на Конституции Республики Казахстан и состоит из Гражданского кодекса Республики Казахстан, настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Права потребителей в сферах финансовых, социальных, медицинских, туристских и иных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами Республики Казахстан.

3. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

Статья 2-1. Основные принципы защиты прав потребителей

Защита прав потребителей осуществляется на основе принципов:

1) содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов;

2) доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);

3) просвещения потребителей, повышения правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

4) обеспечения эффективной системы защиты прав и законных интересов потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих их защиту;

4-1) обеспечения защиты законных интересов потребителей в электронной

коммерции не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли;

5) участия общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в обеспечении защиты прав и законных интересов потребителей;

6) обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).

Сноска. Глава 1 дополнена статьей 2-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными законами РК от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Сноска. Заголовок главы 2 в редакции Закона РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 3. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и постановлениями Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Статья 3 в редакции Закона РК от 05.07.2011 № 452-IV (вводится в действие с 13.10.2011).

Статья 4. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей

Правительство Республики Казахстан разрабатывает основные направления государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Сноска. Статья 4 - в редакции Закона РК от 19.04.2023 № 223-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 5. Компетенция уполномоченного органа

Уполномоченный орган:

1) формирует и реализует государственную политику в сфере защиты прав потребителей;

2) вносит предложения в Правительство Республики Казахстан 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;

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;

6) вносит предложения (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением настоящего Закона 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) 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, 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 Республики Казахстан о защите прав потребителей;

12) разрабатывает и утверждает правила по формированию, ведению и использованию Единой информационной системы защиты прав потребителей;

13) ежегодно представляет доклад Правительству Республики Казахстан 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 Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Статья 5 в редакции Закона РК от 25.06.2020 № 346-VI (порядок введения в действие см.ст.2); с изменением, внесенным Законом РК от 04.07.2022 № 134-VII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.04.2023 № 223-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 6. Компетенция государственных органов

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 Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) осуществляют государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

4) осуществляют информирование, консультирование , просвещение и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

5) информируют потребителей о товарах (работах, услугах), представляющих риск для их здоровья и безопасности;

6) исключен Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

7) обращаются в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;

8) 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;

9) анализируют законодательство Республики Казахстан на предмет необходимости его совершенствования по вопросам защиты прав потребителей и по итогам разрабатывают проекты нормативных правовых актов;

10) осуществляют иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Статья 6 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (порядок введения в действие см. ст. 2).

Статья 6-1. Организация и порядок осуществления государственного контроля за соблюдением требований, установленных техническими регламентами

Сноска. Глава 2 дополнена статьей 6-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); исключена Законом РК от 24.05.2018 № 156-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 6-2. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики

Казахстан о защите прав потребителей осуществляется государственными органами и их должностными лицами, уполномоченными осуществлять государственный контроль в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан.

2. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом или его территориальными подразделениями в форме внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля в соответствии с настоящим Законом.

3. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан 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.

4. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится 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.

5. Субъектами государственного контроля являются продавцы (изготовители, исполнители).

6. В случае выявления нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей по результатам рассмотрения информации и отчетности, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, 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.

7. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть вручена субъекту контроля лично под роспись или иным способом, подтверждающим факты ее отправки и получения. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, направленная одним из нижеперечисленных способов, считается врученной в следующих случаях:

1) нарочно – с даты отметки в рекомендации о получении;

2) почтой – с даты уведомления о получении почтового отправления заказным письмом;

3) 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.

8. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть исполнена в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем ее вручения (извещения).

9. Субъект контроля в случае несогласия с нарушениями, указанными в рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, вправе направить в уполномоченный орган или его территориальные подразделения возражение в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем вручения рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля.

10. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится не чаще одного раза в полгода.

Сноска. Глава 2 дополнена статьей 6-2 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 6-3. Единая информационная система защиты прав потребителей

1. 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.

2. Уполномоченным органом обеспечивается формирование и ведение Единой информационной системы защиты прав потребителей и ее мобильной версии.

3. 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.

Субъекты досудебного урегулирования потребительских споров обеспечивают внесение в Единую информационную систему защиты прав потребителей всей информации о результатах рассмотренных обращений потребителей, а также причинах отказа в их рассмотрении.

Обращения потребителей рассматриваются продавцами (изготовителями, исполнителями) посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей при их добровольной регистрации в ней.

4. 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.

Обращения в суд по вопросам защиты прав потребителей не подлежат направлению через Единую информационную систему защиты прав потребителей.

4-1. К обращениям в сфере защиты прав потребителей, рассматриваемым через информационную аналитическую систему "Электронные обращения", относятся:

1) обращения потребителей в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении продавцов (изготовителей, исполнителей), инициаторов (организаторов) игр, нарушивших их права и законные интересы в сфере защиты прав потребителей;

2) обращения потребителей в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении субъектов досудебного урегулирования потребительских споров и (или) представителей законных интересов потребителей ввиду осуществления ими неэффективной деятельности по рассмотрению потребительских споров и (или) защите их прав и законных интересов;

3) обращения общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы, в том числе по результатам общественного контроля, 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; с целью оценки качества товаров (работ, услуг) в случае поступления заявлений, жалоб потребителей; с целью содействия в рассмотрении факта нарушения прав и законных интересов потребителей.

5. Единая информационная система защиты прав потребителей должна обеспечивать общедоступность информации, включая сведения о продавцах (изготовителях, исполнителях), в отношении которых поступили заявления и жалобы потребителей, с учетом требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.";

Сноска. Глава 2 дополнена статьей 6-3 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие с 01.01.2021); с изменениями, внесенными Законом РК от 30.12.2022 № 177-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 7. Права потребителей

Потребители имеют право на:

1) свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);

2) просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой

грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

3) получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);

4) приобретение безопасного товара (работы, услуги);

5) свободный выбор товара (работы, услуги);

6) надлежащее качество товара (работы, услуги);

7) обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;

8) возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги);

9) получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги);

10) предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненного, оказанного) в виде выигрыша;

11) создание общественных объединений потребителей;

12) возмещение морального вреда;

13) защиту прав и законных интересов;

14) осуществление иных прав, предусмотренных настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

Сноска. Статья 7 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 8. Право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг)

Потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг).

Не допускается принуждение потребителя на заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг).

Статья 8-1. Условия, нарушающие права потребителей при заключении договора

1. Продавец (исполнитель, изготовитель) не должен включать в договор с потребителем условия, которые нарушают и (или) ущемляют права потребителя.

2. Условия, нарушающие и (или) ущемляющие права потребителей при заключении договора:

1) освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) в случае причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя;

2) исключение или ограничение прав потребителя в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (исполнителем, изготовителем) договорных обязательств;

3) установление обязанностей потребителя по навязанным дополнительно продавцом (исполнителем, изготовителем) возмездным товарам (работам, услугам);

4) установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы (свыше тридцати процентов стоимости товара, услуги, работы) в случае невыполнения им обязательств по договору, за исключением договоров на туристское обслуживание и договоров приобретения авиабилетов по невозвратным тарифам;

4-1) установление цены на товары (работы, услуги) при приеме платежей с использованием платежных карточек, превышающей цену их продажи при оплате наличными деньгами;

5) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права в одностороннем порядке изменять и (или) расторгать договор без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан об основаниях и порядке изменения и расторжения договора;

6) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права не возвращать уплаченную денежную сумму за непредоставленный товар (услуги, работы) в случае расторжения договора;

7) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор;

8) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права определять соответствие товара условиям договора или предоставление ему права толкования договора;

9) ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) по обязательствам, принятым его представителями;

10) установление обязанности потребителя выполнить все обязательства в случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) не выполнит своих обязательств;

11) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан о перемене лиц в обязательстве;

12) иные условия, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей, определенные гражданским законодательством Республики Казахстан.

3. Если в результате применения условий договора, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителя, потребителю нанесены убытки, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.

4. Потребитель имеет право на возмещение убытков, нанесенных ему продавцом (исполнителем, изготовителем) в связи с использованием последним преимуществ своего положения.

5. Любой заключенный между продавцом (исполнителем, изготовителем) и потребителем договор о продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг должен

содержать четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

Сноска. Глава 3 дополнена статьей 8-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными законами РК от 24.05.2018 № 156-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 9. Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов

Сноска. Заголовок статьи 9 с изменением, внесенным Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные общеобязательные стандарты образования и образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Сноска. Статья 9 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 10. Право потребителей на получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Потребитель имеет право на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) в соответствии со статьей 25 настоящего Закона.

2. Если предоставление неполной, недостоверной и несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в течение трех календарных дней со дня приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) надлежащей информации. Если информация в указанный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные

статьями 16 и 31 настоящего Закона.

Статья 11. Право потребителей 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.

Сноска. Статья 11 в редакции Закона РК от 29.10.2015 № 376-V (вводится в действие с 01.01.2016).

Статья 12. Право потребителей на свободный выбор товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги), не изъятого из гражданского оборота или не ограниченного в обороте, в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

Статья 13. Право потребителей на надлежащее качество товара (работы, услуги)

1. Если в установленном законодательством Республики Казахстан порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), потребитель имеет право на получение товара (работы, услуги), соответствующего этим требованиям.

2. Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, объема, количества, размеров приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.

3. Если потребитель при заключении договора поставил в известность продавца (исполнителя) о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), он имеет право на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества, пригодного для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию потребитель имеет право на получение товара, который соответствует образцу и (или) описанию.

Статья 14. Право потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества

1. 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.

Обмен производится в соответствии со статьей 30 настоящего Закона.

2. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца (изготовителя) покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него денежную сумму.

3. Местом обмена или возврата товара является место покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

Сноска. Статья 14 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 15. Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества

1. 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.

В случае, когда продавец товара ненадлежащего качества не является его изготовителем, требования, указанные в подпунктах 2), 4) и 5) настоящего пункта, могут быть предъявлены по выбору покупателя к продавцу либо к изготовителю, если иное не предусмотрено частью третьей настоящего подпункта;

Потребитель, которому продано не прошедшее верификацию абонентское устройство сотовой связи, предъявляет требования, установленные подпунктами 1) – 6) части первой настоящего пункта, исключительно к продавцу;

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.

Право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования, указанного в подпунктах 1) - 6) части первой настоящего пункта.

1-1. В отношении технически сложного товара и его компонента потребитель вправе потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) либо замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, либо расторжения договора и возврата уплаченных за товар денег только в случае существенного недостатка технически сложного товара.

В остальных случаях с технически сложным товаром потребитель вправе потребовать безвозмездное устранение недостатков товара либо соразмерное уменьшение покупной цены с соответствующим перерасчетом разницы.

2. Требования, указанные в пунктах 1 и 1-1 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

3. Потребитель вправе предъявить требования, установленные пунктами 1 и 1-1 настоящей статьи, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные настоящим Законом.

Сноска. Статья 15 с изменениями, внесенными законами РК от 27.12.2021 № 87-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.06.2026 № 320-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 16. Право потребителей на возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на возмещение убытков (вреда), причиненных его жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), в полном объеме.

2. Право требовать возмещения убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потребителем независимо от вины продавца (изготовителя, исполнителя) и от того, состоял ли он с ним в договорных отношениях или нет.

Статья 17. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. В отношении товара, на который установлен срок годности, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если они обнаружены в течение срока годности товара.

2. Если на товар установлен гарантийный срок, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков товара в течение гарантийного срока.

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.

Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает истекать одновременно с гарантийным сроком на основное изделие.

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.

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.

3. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 25 настоящего Закона.

Сноска. Статья 17 с изменениями, внесенными Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 18. Право потребителя на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги)

1. Потребитель имеет право на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги).

2. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения

товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), не лишает его права ссылаться на свидетельские показания, а также документы и другие средства доказывания, в том числе фото- и (или) видеофиксацию, в подтверждение факта приобретения товара.

Сноска. Статья 18 в редакции Закона РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 19. Право потребителя на предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненной, оказанной) в виде выигрыша

Инициатор (организатор) игр в течение двадцати календарных дней должен удовлетворить требования потребителя путем обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю) по устранению недостатков товара (работы, услуги), если не докажет, что недостатки в товаре (работе, услуге) возникли после их передачи (выполнения, оказания) потребителю вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Статья 20. Право потребителей на создание общественных объединений потребителей

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

Статья 21. Право на возмещение морального вреда

Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Размер компенсации морального вреда, причиненного потребителю, определяется сторонами потребительского спора в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться субъектами досудебного урегулирования потребительских споров только при наличии согласия сторон.

Сноска. Статья 21 в редакции Закона РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 22. Право потребителей на защиту прав и законных интересов

Сноска. Статья 22 исключена Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

(ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ)

Статья 23. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по установлению гарантийного срока

1. 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 настоящим Законом.

2. Продавец вправе увеличить гарантийный срок, установленный изготовителем (исполнителем), но не вправе уменьшать его.

3. Продавец (изготовитель, исполнитель) вправе принять обязательства в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока (дополнительное обязательство).

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

4. 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.

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

Сноска. Статья 23 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 24. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

1) предоставить информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках, соответствующую требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан";

2) обеспечить безопасность товара (работы, услуги);

3) обеспечить свободный выбор товара (работы, услуги);

4) обеспечить надлежащее качество товара (работы, услуги);

5) обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;

6) возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги);

7) иметь в наличии контрольно-кассовые машины в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан;

8) размещать в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках, соответствующую требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", 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;

9) 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;

10) при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договор, заключенный при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги);

11) соблюдать заявленный режим работы;

12) выполнять иные требования, предусмотренные настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

Продавец (изготовитель) обязан указывать стоимость товара, оформленного ярлыком цен, выставленного во внутренних и внешних витринах торгового объекта, в тенге, а также обеспечить условия хранения товара.

Изготовитель (исполнитель) обязан указывать стоимость работ и услуг в тенге в письменном виде.

Изготовитель обязан устанавливать срок годности, срок хранения товара.

Продавец в электронной торговле перед заключением договора купли-продажи обязан предоставить потребителю информацию о процедуре оплаты товара и его стоимости.

Продавец (изготовитель) обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта.

Запрещается продавцу (изготовителю, исполнителю), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, ограничивать права потребителей в отношении применения фото-, видеосъемки.

Сноска. Статья 24 с изменениями, внесенными законами РК от 07.11.2014 № 248-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 08.01.2019 № 215-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020

№ 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 29.12.2021 № 94-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 25. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)

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

1) наименование товара (работы, услуги);

2) виды и особенности предлагаемых работ (услуг);

3) знак соответствия в случае, если товар (работа, услуга) подлежит процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации и иными документами;

4) сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), о пищевой, биологической и энергетической ценности продукта, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

4-1) сведения об отнесении продукции к органической продукции, если она является таковой в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

5) состав товара, в отношении продуктов питания - сведения о составе, в том числе о наличии и количестве пищевых добавок, кормов и кормовых добавок, биологически активных добавок к пище;

6) сведения о наличии в продуктах питания компонентов, состоящих из (или) полученных с применением генетически модифицированных организмов, в случае, если их содержание в таком компоненте составляет 0,9 и более процентов. При этом слова "Данный продукт содержит генетически модифицированные организмы" должны указываться отдельно стоящим предложением, для упакованных продуктов - на ярлыке, для неупакованных продуктов - на указателях о продукте;

7) товарный знак изготовителя;

8) страну происхождения товара;

9) стоимость в тенге и условия приобретения товара (работы, услуги);

10) наличие или отсутствие гарантийного срока;

11) рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товаров;

12) 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;

13) наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический

адрес) продавца (изготовителя, исполнителя), местонахождение индивидуального предпринимателя или юридического лица (его филиала, представительства), уполномоченного продавцом (изготовителем) на принятие претензий от потребителя и производящего ремонт и техническое обслуживание товара;

14) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

15) указание на использование голосовых (вокальных) фонограмм, аудиовизуальной записи при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан;

16) величину массы (нетто), объем, количество и (или) комплектность товара (работы, услуги);

17) 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).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом. В случае приобретения такого товара сведения о наличии недостатка должны быть указаны в документе, подтверждающем факт приобретения.

2. Продавец (изготовитель) обязан своевременно сообщать о непродовольственном товаре надлежащего качества, не подлежащем обмену или возврату в соответствии с пунктом 1 статьи 30 настоящего Закона.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя на казахском и русском языках в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Текст информации должен соответствовать требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан".

3-1. При реализации товара путем электронной торговли информация о наименовании товара (работы, услуги), стоимости и условия приобретения товара (работы, услуги), а также сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), о пищевой, биологической и энергетической ценности продукта, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Республики Казахстан, доводятся до потребителя на казахском и русском языках посредством информационно-коммуникационных технологий.

Текст информации, а также сведения должны соответствовать требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан".

Допускается размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом в целях электронной торговли, ссылки на интернет-ресурсы, где содержатся сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги).

4. Пищевые продукты и другие товары, фасованные и упакованные в

потребительскую тару не в месте их изготовления, кроме информации, указанной в пункте 1 настоящей статьи, должны содержать информацию о фасовщике и упаковщике (фамилия, имя и отчество (при его наличии), а также дате и времени фасовки и упаковки.

5. При продаже товара по образцу и (или) описанию, а также при реализации товара в электронной торговле продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

6. Потребителю на товар, в том числе импортный, подлежащий обязательной оценке соответствия, по его требованию должен быть представлен документ об оценке соответствия либо надлежаще заверенная его копия либо сведения о наличии такого документа из реестра технического регулирования или единых реестров выданных или принятых документов об оценке соответствия Евразийского экономического союза.

7. Информация, предоставленная на одном языке либо на иностранном языке, считается не предоставленной.

Сноска. Статья 25 с изменениями, внесенными законами РК от 27.11.2015 № 424-V (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 05.10.2018 № 184-VI (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 08.01.2019 № 215-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 29.12.2021 № 94-VII (вводится в действие с 01.03.2022); от 06.04.2024 № 71-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 04.12.2025 № 236-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 26. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы, разместив указанную информацию на казахском и русском языках, соответствующую требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).

Продавец (изготовитель, исполнитель), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве (при его наличии), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию как индивидуального предпринимателя.

2. Если вид деятельности, осуществляемый продавцом (изготовителем, исполнителем), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о лицензии, сроке ее действия, государственном органе, выдавшем ее, на казахском и русском языках, соответствующая требованиям Закона

Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", а также по требованию потребителя предоставлена возможность ознакомления с подлинником или нотариально засвидетельственной копией лицензии.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей вне постоянного местонахождения продавца (изготовителя, исполнителя), во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях.

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свои контактные данные (адрес и номер телефона) и контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа, условия реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), а также информацию об обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договор, заключенный при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), разместив указанную информацию на казахском и русском языках, соответствующую требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).

Требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи и частью первой настоящего пункта, распространяются на продавцов (изготовителей, исполнителей) в электронной коммерции с учетом требований пункта 2 статьи 33-2 настоящего Закона.

Сноска. Статья 26 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 03.07.2020 № 359-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 29.12.2021 № 94-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 27. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан отвечать за безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного гарантийного срока, срока хранения или срока годности.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан 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).

3. Не допускается реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, в том числе импортного товара, без соответствующих сертификатов соответствия или декларации о соответствии.

4. Если при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки или утилизации товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде, продавец (изготовитель) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда. Если причины вреда устранить невозможно, продавец (изготовитель) обязан 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.

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).

5. При невыполнении продавцом (изготовителем) обязанностей, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, 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.

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

6. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара (работы, услуги), содержащего (содержащей) компоненты искусственного интеллекта (произведенного, выполняемой и (или) оказываемой системой искусственного интеллекта), указав необходимую информацию в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Сноска. Статья 27 с изменениями, внесенными законами РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2025 № 231-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 28. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению свободного выбора товара (работы, услуги)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить потребителю свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для потребителя время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя). Запрещается принуждать потребителя приобретать товар (работу, услугу) в ненужном ему количестве и (или) ассортименте.

1-1. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Убытки (ущерб), причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (изготовителем,

исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг), и навязывать приобретение товаров (работ, услуг) в качестве условия исполнения гарантийного обязательства, за исключением товаров (работ, услуг), предусмотренных требованиями изготовителя (исполнителя).

2. Продавец при продаже товара должен использовать средства измерений, допущенные к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

3. В случаях возникновения сомнения у потребителя в весе, количестве, длине и иных параметрах товара (работы) продавец (изготовитель) обязан предоставлять возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи средств измерений, допущенных к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

4. Установление каких-либо преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара (работы, услуги) не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

5. Потребителю при реализации продавцом товара в электронной торговле в случае технической реализации должна быть предоставлена возможность оценки или комментирования (оставление отзыва о товаре и продавце) товара и продавца.

Сноска. Статья 28 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 29. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (работы, услуги)

1. Если договором предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

1-1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан отвечать за качество товара (работы, услуги) в течение установленного гарантийного срока, срока хранения или срока годности.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду характера товара (работы, услуги), и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиям договора, а также по требованию потребителя представить ему документы, подтверждающие качество и безопасность товара (работы, услуги) и его комплектность.

Продавец также обязан представить потребителю идентификационный код

абонентского устройства сотовой связи для проверки статуса верификации этого абонентского устройства сотовой связи.

3. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики Казахстан требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода используется.

4. Если продавец (изготовитель, исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

5. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Сноска. Статья 29 с изменениями, внесенными законами РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.06.2026 № 320-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 30. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества

1. 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, прошедшего верификацию.

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).

1-1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации, в

том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар.

2. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом (изготовителем) – в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

Стоимость дополнительной проверки (экспертизы) качества товара оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате проверки (экспертизы) товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение проверки (экспертизы), а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) товара за свой счет.

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его потребителю, если иное не предусмотрено договором.

2-1. В случае обнаружения потребителем существенного недостатка технически сложного товара и предъявления им требования о расторжении договора и возврате уплаченных за товар денег продавец (изготовитель, исполнитель) технически сложного товара и его компонента обязан удовлетворить данное требование в течение трех рабочих дней.

В случае обнаружения потребителем существенного недостатка технически сложного товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель, исполнитель) технически сложного товара и его компонента обязан удовлетворить данное требование в течение тридцати рабочих дней.

При этом в случае направления продавцом на дополнительную проверку (экспертизу) безопасности и (или) качества технически сложного товара органам по подтверждению соответствия либо испытательным лабораториям при несогласии с предъявленными требованиями потребителя срок по возврату или обмену технически сложного товара приостанавливается на время производства проверки (экспертизы).

3. С согласия потребителя недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем) в течение десяти календарных дней с

момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

Срок устранения недостатков товара, определяемый договором, не может превышать двадцати календарных дней. В случае, если во время устранения недостатков, обнаруженных в товаре, станет очевидным, что они не будут устранены в срок, стороны могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока на устранение недостатков товара на десять календарных дней. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования, специалиста и другого не является основанием для освобождения от ответственности изготовителя (продавца) за нарушение срока устранения недостатков товара.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков до момента исполнения требования потребителя.

При выдаче товара изготовитель (продавец) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о продлении гарантийного срока.

4. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) не установлен гарантийный срок, либо в случае и порядке, предусмотренном абзацем четвертым пункта 2 статьи 17 настоящего Закона, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что они возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки проданного (изготовленного) товара и тогда, когда он не знал о них. Соглашение об освобождении продавца (изготовителя) от ответственности или об ее ограничении недействительно.

5. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) обязан удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6. За просрочку выполнения требований потребителя об обмене, возврате товаров надлежащего качества, а также требований потребителя в случае продажи товара ненадлежащего качества продавец (изготовитель), допустивший неисполнение требования потребителя, выплачивает потребителю неустойку (штраф, пеню) в размере не менее одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

Требования потребителя об уплате неустойки (штрафа, пени), предусмотренной договором, законами Республики Казахстан, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в добровольном порядке в срок с момента предъявления претензии до момента удовлетворения требований.

В случае отказа от удовлетворения таких требований в добровольном порядке вопрос об уплате неустойки (штрафа, пени) может быть передан на рассмотрение субъектов досудебного урегулирования потребительских споров при наличии согласия сторон.

В случае невозможности урегулировать потребительский спор об уплате потребителю неустойки (штрафа, пени) в досудебном урегулировании потребительского спора взыскание неустойки (штрафа, пени) осуществляется судом.

7. При возврате потребителю уплаченных за товар денег продавец (изготовитель) не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

При замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся исходя из цены товара на момент покупки.

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах. В случае отказа потребителя от доплаты стороны расторгают договор и потребителю возвращается денежная сумма за купленный товар. В случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах оплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены - на момент покупки.

8. Продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара ненадлежащего качества.

8-1. При реализации товара в электронной торговле информация о возможности доставки товара и ее стоимости предоставляется потребителю до заключения договора купли-продажи.

9. Форма оплаты приобретаемого товара определяется по соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем) в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

10. Потребителю в электронной торговле перед заключением договора купли-продажи должна быть доступна информация о других условиях поставки (доставки) товара или выполнения договора.

Сноска. Статья 30 с изменениями, внесенными законами РК от 29.12.2014 № 269-V (вводится в действие с 01.01.2015); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 05.10.2018 № 184-VI (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 28.12.2018 № 211-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);); от 27.12.2021 № 87-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.06.2026 № 320-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 31. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по

возмещению в полном объеме убытков (вреда), причиненных жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. 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.

2. 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).

3. 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.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара, если иное не установлено настоящим Законом.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению их исполнителем.

4. 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.

5. 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.

6. 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).

Сноска. Статья 31 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.06.2026 № 320-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 32. Обязанности изготовителя (исполнителя) по установлению срока годности, срока хранения и срока службы товара

1. 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.

2. 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.

3. 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. Реализация товара по истечении установленного срока годности и (или) срока хранения, а также товара, на который должны быть установлены срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, запрещается.

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

5. 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.

Сноска. Статья 32 с изменениями, внесенными законами РК от 29.10.2015 № 376-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 33. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) иметь в наличии контрольно-кассовую машину и нагрудную карточку

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан применять контрольно-кассовую машину в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан.

Продавец (изготовитель, исполнитель) размещает в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках, соответствующую требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан", о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и его праве обратиться в орган государственных доходов в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин.

2. Продавец обеспечивает наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и фотографией.

Сноска. Статья 33 с изменениями, внесенными законами РК от 07.11.2014 № 248-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 29.12.2021 № 94-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 33-1. Обязанности электронной торговой площадки

1. 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.

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

Сноска. Глава 4 дополнена статьей 33-1 в соответствии с Законом РК от 02.04.2019 № 241-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 33-2. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по размещению информации об уполномоченном органе и субъектах досудебного урегулирования потребительских споров

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) размещать контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

В случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) является членом (участником) саморегулируемой организации, информация об этом подлежит обязательному размещению в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).

2. При реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) посредством электронной коммерции указание на информацию о контактных данных (адреса и номера телефона) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров путем ссылки на официальный интернет-ресурс уполномоченного органа, а также право потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов подлежит размещению посредством информационно-коммуникационных технологий.

Обязательно размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом (изготовителем, исполнителем), информации о его контактных данных (фактического адреса и номера телефона).

Сноска. Глава 4 дополнена статьей 33-2 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 5. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)

Статья 34. Сроки выполнения работы (оказания услуги)

1. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором о выполнении работы (оказании услуги), если иное не установлено законами Республики Казахстан.

2. 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).

3. Указанные в договоре начальный, конечный и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) могут быть изменены по соглашению сторон.

4. 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.

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы (оказания услуги) произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

5. 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, установленные пунктом 4 настоящей статьи.

6. 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).

Статья 35. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)

1. 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.

2. 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.

3. Требования, установленные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, 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.

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.

4. 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.

Назначенный потребителем или согласованный сторонами срок устранения недостатков фиксируется в договоре.

5. 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.

6. 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 требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки

возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

7. 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.

Сноска. Статья 35 с изменениями, внесенными Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работ (оказание услуг), предусмотренных договором, может быть составлена смета.

Составление сметы обязательно, если на этом настаивает потребитель или исполнитель.

2. Исполнитель не вправе требовать оплаты работы (услуги) и дополнительных расходов, не включенных в смету, если потребитель не дал согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ (оказание таких услуг).

Если возникла необходимость превысить смету, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (оказанную услугу), согласно смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении сметы, он обязан выполнить работу (оказать услугу), не требуя возмещения сверхсметных расходов.

3. При существенном возрастании после заключения договора стоимости материалов и оборудования, которые должны быть предоставлены исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг исполнитель имеет право требовать увеличения установленной сметы, а при отказе потребителя выполнить это требование – расторжения договора.

Сноска. Статья 36 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель выполняет работу, определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала.

Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за

его надлежащее качество.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором, материал может быть предоставлен исполнителем в кредит. Последующее изменение стоимости предоставленного в кредит материала не влечет за собой перерасчета.

Статья 38. Выполнение работы из материала потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала, правильное его использование.

В договоре о выполнении работы (оказании услуги) или ином документе должны быть указаны точное наименование и описание материала потребителя.

2. Исполнитель обязан:

1) предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала;

2) представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

3. Исполнитель отвечает за утрату и повреждение принятого от потребителя материала в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан.

Стоимость материала, передаваемого исполнителю, определяется потребителем в договоре или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его приобретение (покупку).

4. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала, принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение).

5. Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, повлекут изменение качества выполняемой работы либо создадут невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителя в установленный договором срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, влекущих изменение качества работы, исполнитель вправе расторгнуть договор.

Сноска. Статья 38 с изменениями, внесенными законами РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 06.04.2024 № 71-VIII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 39. Оплата за выполнение работы (оказание услуги)

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

Глава 6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Общественные объединения потребителей

1. Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей.

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

3. Запрещается финансирование общественных объединений потребителей, а также их ассоциаций (союзов) субъектами частного предпринимательства.

Сноска. Статья 40 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 41. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)

1. 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;

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);

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);

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 Республики Казахстан "Об общественных советах";

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.

1-1. 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 непрепятствования установленному режиму работы продавца (изготовителя, исполнителя).

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.

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 проведения общественного контроля не должен превышать одного рабочего дня 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 тридцати календарных дней со дня проведения общественного контроля с указанием даты, места и информации о продавце (изготовителе, исполнителе) в соответствии со статьей 26 настоящего Закона.

При выявлении нарушений прав и законных интересов потребителей информация об этом направляется в соответствующие государственные органы, а также предоставляется субъекту контроля.

2. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о:

1) количестве и содержаниях жалоб потребителей;

2) мероприятиях, проведенных в уставных целях.

Сноска. Статья 41 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными законами РК от 05.10.2018 № 184-VI (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 42. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами)

Сноска. Статья 42 исключена Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 6-1. МЕРЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Сноска. Закон дополнен главой 6-1 в соответствии с Законом РК от 25.06.2020 № 346-VI (порядок введения в дейтвие см.ст.2).

Статья 42-1. Институциональная система защиты прав и законных интересов потребителей

1. Защита прав и законных интересов потребителей обеспечивается:

1) уполномоченным органом, государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей, судом;

2) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров;

3) общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами), юридическими консультантами, являющимися членами палаты юридических консультантов и оказывающими юридическую помощь, и иными лицами в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. Система защиты прав и законных интересов потребителей включает в себя комплекс последовательных мероприятий, обеспечивающих эффективную защиту прав потребителей:

1) профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, общественный контроль, просвещение потребителей и повышение их правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и законных интересов, размещение информации об уполномоченном органе и субъектах досудебного урегулирования потребительских споров в соответствии со статьей 33-2 настоящего Закона);

2) урегулирование вопроса восстановления прав и законных интересов потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем), нарушившим его права и законные интересы, предусмотренное законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) при рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке;

4) привлечение к ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей), нарушивших права и законные интересы потребителей;

5) защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в суде.

Статья 42-2. Право потребителя на защиту прав и законных интересов

1. Потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов в порядке, установленном настоящим Законом.

2. Положение настоящей статьи применяется также в тех случаях, когда к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд от имени потребителя обращаются его представители, указанные в статье 42-3 настоящего Закона.

Статья 42-3. Представители законных интересов потребителей

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

1) общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы);

2) юридические консультанты, являющиеся членами палаты юридических консультантов в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об адвокатской деятельности и юридической помощи";

3) адвокаты;

4) иные лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. Представители законных интересов потребителей обязаны надлежаще выполнять свои обязанности, принимая необходимые меры для восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещения причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги).

3. Представители законных интересов потребителей обязаны разъяснить потребителю возможные результаты и последствия оказываемых представительских услуг, включая характер и размер финансовых затрат.

Представление законных интересов потребителей оформляется в письменной форме с обязательным указанием сроков, суммы и условий возврата оказываемых представительских услуг, а также перечня действий, совершаемых представителем от имени потребителя.

Выбор мер оказания услуг по представлению законных интересов потребителей должен исходить из интересов потребителя.

4. Представители законных интересов потребителей при выполнении обязанностей принимают меры по предотвращению конфликта интересов.

5. Представителю законных интересов потребителя запрещается оказывать представительские услуги в случае наличия конфликта интересов.

Представитель законных интересов потребителя обязан отказаться от оказания представительских услуг в случаях, если:

1) имеется конфликт интересов потребителя и представителя, его близких родственников, а также при наличии других обстоятельств, составляющих конфликт интересов;

2) имеются основания, предусмотренные гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

6. Иски, направляемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в интересах потребителей для рассмотрения в суде, государственной пошлиной не облагаются.

7. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) и палаты юридических консультантов также осуществляют консультирование потребителей в рамках государственного социального заказа по оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей и представительских услуг потребителям в восстановлении их нарушенных прав и законных интересов.

8. Консультационная помощь по вопросам защиты прав потребителей и представительские услуги в рамках государственного социального заказа оказываются:

1) лицам, получающим специальные социальные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан о социальной защите;

2) лицам, получающим адресную социальную помощь;

3) участникам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным по льготам к участникам Великой Отечественной войны;

4) ветеранам боевых действий на территории других государств;

5) лицам с инвалидностью первой и второй групп;

6) престарелым и лицам с инвалидностью, проживающим в центрах оказания специальных социальных услуг;

7) многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", а также награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени;

8) иным лицам, находящимся в затруднительном социальном и финансовом положении.

Сноска. Статья 42-3 с изменениями, внесенными законами РК от 27.06.2022 № 129-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 20.04.2023 № 226-VII (вводится в действие с 01.07.2023).

Статья 42-4. Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю)

1. Потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с претензией об устранении нарушений прав

и законных интересов и возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в добровольном порядке.

Претензия потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) вручается нарочно либо направляется в форме заказного почтового отправления с уведомлением о вручении либо по адресу электронной почты продавца (изготовителя, исполнителя), если такой адрес ранее был указан продавцом (изготовителем, исполнителем).

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение десяти календарных дней со дня получения претензии потребителя представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Копии этих документов должны прилагаться к ответу продавца (изготовителя, исполнителя) потребителю.

Ответ продавца (изготовителя, исполнителя) представляется потребителю способами, изложенными в части второй пункта 1 настоящей статьи.

Если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным.

3. Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред) вследствие недостатков товара (работы, услуги), а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей.

Статья 42-5. Обращение в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей

1. Потребители вправе обратиться с заявлением либо жалобой в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, путем подачи обращения в письменной форме либо посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей.

При обращении потребителя в письменной форме государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или уполномоченный орган обеспечивают внесение такого обращения в Единую информационную систему защиты прав потребителей и направление его в соответствующий государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, согласно компетенции.

2. Потребитель вправе обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, не позднее двух месяцев с момента обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю) с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан.

3. К обращению потребителя прилагаются:

1) копия ответа продавца (изготовителя, исполнителя) на обращение потребителя, а в случае, если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) в течение установленного настоящим Законом срока не получен, – копия обращения потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) (при наличии);

2) иные документы, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства (при наличии).

4. В обращении потребителя должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес физического лица;

2) данные продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого предъявлены требования потребителя (наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии);

3) требование потребителя и обстоятельства потребительского спора.

В обращении могут быть указаны контактные данные (номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные сведения), а также материалы, необходимые для правильного и своевременного рассмотрения заявления, включая фото-, аудио-, видеофиксацию товаров (выполненных работ, оказанных услуг) и действий продавца (изготовителя, исполнителя), подтверждающие нарушение прав и законных интересов потребителя.

5. В случае подачи обращения посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей к заявлению прилагаются сканированные копии необходимых документов

В случае необходимости государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, рассматривающий обращение потребителя, вправе запросить оригиналы представленных копий документов.

Статья 42-6. Отказ в рассмотрении обращения потребителя государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей

1. Государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, отказывает потребителю в рассмотрении его обращения в следующих случаях:

1) спор между теми же сторонами, по тому же предмету и на том же основании рассматривает суд;

2) имеется вступившее в законную силу решение суда либо принятое решение субъекта досудебного урегулирования потребительского спора относительно потребительского спора между теми же сторонами, по тому же предмету и на том же основании.

Иные основания для отказа могут устанавливаться настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

2. Решение об отказе в рассмотрении обращения потребителя должно быть принято не позднее чем в течение пяти рабочих дней с момента получения обращения потребителя, если иной срок не предусмотрен законами Республики Казахстан.

3. Решение об отказе в рассмотрении обращения потребителя должно быть мотивированным.

Статья 42-7. Рассмотрение обращения потребителя государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей

1. При рассмотрении обращения потребителя государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, вправе:

1) запрашивать у потребителя дополнительные документы и информацию;

2) запрашивать у продавца (изготовителя, исполнителя), к которому предъявлено требование потребителя, представление пояснений и доказательств, необходимых для рассмотрения обращения;

3) запрашивать и получать от государственных органов и учреждений, других организаций информацию, необходимую для рассмотрения обращения потребителя.

2. В течение трех рабочих дней с момента принятия решения о рассмотрении обращения потребителя продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении действий которого представлено обращение потребителя, направляются сообщение о полученном обращении потребителя, копии этого обращения и его приложений с требованием не позднее чем в течение десяти рабочих дней со дня получения сообщения представить исчерпывающие пояснения и обосновывающие их документы.

Сообщение может быть направлено продавцу (изготовителю, исполнителю) по адресу электронной почты или номеру телефона, а также на иные средства связи, обеспечивающие фиксирование извещения или вызова.

В случае отсутствия сведений об адресе электронной почты или о номере телефона или иных средствах связи продавца (изготовителя, исполнителя), обеспечивающих фиксирование извещения или вызова, сообщение направляется продавцу (изготовителю, исполнителю) телефонограммой посредством гибридного отправления либо заказным письмом с уведомлением о его вручении по последнему известному месту жительства или месту нахождения.

3. По итогам рассмотрения представленных документов и при выявлении нарушений прав и законных интересов потребителя:

1) продавцу (изготовителю, исполнителю) выносится предписание об устранении нарушений;

2) принимается решение о привлечении продавца (изготовителя, исполнителя) к ответственности, установленной законами Республики Казахстан.

Неисполнение предписания об устранении нарушений, вынесенного государственным органом, осуществляющим функции в сфере защиты прав потребителей, влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные порядок и сроки

рассмотрения обращений потребителей государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей.

Статья 42-8. Досудебное урегулирование потребительского спора

1. Потребитель вправе предложить продавцу (изготовителю, исполнителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора – арбитражу, медиатору, общественному объединению потребителей, ассоциациям (союзам) либо саморегулируемой организации, членом которой является продавец (изготовитель, исполнитель), информация о котором размещена продавцом (изготовителем, исполнителем) в соответствии со статьей 33-2 настоящего Закона.

При этом продавец (изготовитель, исполнитель) вправе согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке.

Соглашение о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта досудебного урегулирования потребительского спора оформляется в письменной форме.

2. Обращение о рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке может быть подано потребителем путем обращения к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или через Единую информационную систему защиты прав потребителей при наличии письменного соглашения сторон о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта досудебного урегулирования потребительского спора.

Субъект досудебного урегулирования потребительского спора предоставляет ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей в уполномоченный орган.

3. Рассмотрение потребительского спора в досудебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Закона и законодательства Республики Казахстан об арбитраже, медиации, саморегулировании.

Глава 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 43. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Статья 44. Порядок введения в действие настоящего Закона

1. Настоящий Закон вводится в действие по истечении трех месяцев после его первого официального опубликования.

2. Признать утратившим силу Закон Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года "О защите прав потребителей" (Ведомости Верховного Совета Казахской ССР, 1991 г., № 23, ст. 267; 1992 г., № 13-14, ст. 313).

Президент
Республики Казахстан

Н. Назарбаев

НЦПС «Әділет»