Жоба

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ

ЗАҢЫ

**Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы**

Осы Заң тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қоғамдық қатынастарды реттейді және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін айқындайды.

**1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

**1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар**

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) дайындаушы – Қазақстан Республикасының аумағында тауарларды өткізу үшін (өз бетінше немесе үшінші тұлғалар арқылы) оларды өндіру жөніндегі қызметті жүзеге асыратын, оның ішінде шетелдік кәсіпкерлік субъектісі;

2) дайындаушы уәкілеттік берген тұлға – дайындаушымен, оның ішінде шет елдік дайындаушымен жасалған шарт негізінде тұтынушылардың тауардың кемшіліктеріне қатысты талаптарын қабылдауға, қарауға және қанағаттандыруға уәкілетті, оның тауарын Қазақстан Республикасының аумағында өткізу кезінде дайындаушының атынан әрекеттерді жүзеге асыруға, тауарға меншік құқығын өндірушіден тұтынушыға ауыстыруды қамтамасыз етуге, тұтынушылармен және тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъектілерімен қатынастарда дайындаушының мүдделерін білдіруге уәкілеттік берілген кәсіпкерлік субъектісі;

3) жарамдылық мерзімі – тауар немесе жұмыс нәтижесі мақсаты бойынша пайдалану үшін жарамды деп саналатын уақыт кезеңі;

4) жұмыс – тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, нәтижелері материалдық-заттай сипатқа ие қызмет;

5) импорттаушы – тауарды Қазақстан Республикасының аумағында кейіннен өткізу үшін (өз бетінше немесе үшінші тұлғалар арқылы) оны Қазақстан Республикасының аумағына әкелуді жүзеге асыратын кәсіпкерлік субъектісі;

6) кемшілік – тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) техникалық регламенттердің, өзге нормативтік құқықтық актілердің, стандарттау жөніндегі құжаттардың талаптарына, тұтынушымен шарт ережелеріне, сондай-ақ тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынған ақпаратқа сәйкес келмеуі;

7) кепілдік мерзімі – тауар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) дайындалған, сатып алынған (жұмыс орындалған, қызмет көрсетілген) күннен бастап есептелетін, осы уақыт кезеңі ішінде тауар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) тиісінше пайдаланылған, сақталған жағдайда сатушы (дайындаушы, орындаушы) оның қауіпсіздігі мен сапасына кепілдік беретін, сатушы (дайындаушы, орындаушы) Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта күндермен, айлармен, жылдармен белгіленген уақыт кезеңі немесе сағаттармен, іске қосылу циклдарымен, жол жүру километрлерімен немесе осыған ұқсас өзге де көрсеткіштермен белгіленген атқарым;

 8) көрсетілетін қызмет – тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, нәтижелері материалдық сипатта болмайтын, оның ішінде тұтынушылардың меншігіне өтпеген кезде оларға тауарлар беру қызметі;

9) қызмет ету мерзімі – тауарды (жұмыс нәтижесін) мақсаты бойынша пайдалану мүмкін болатын, тауардың (жұмыс нәтижесінің) функционалдық мақсатына қарай заңнамада немесе шартта көзделген күндермен, айлармен, жылдармен белгіленген уақыт кезеңі немесе сағаттармен, іске қосылу циклдарымен, жол жүру километрлерімен немесе осыған ұқсас өзге де көрсеткіштермен белгіленген атқарым;

10) орындаушы – тұтынушымен өтеулі шарт бойынша жұмыстарды орындау немесе қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын кәсіпкерлік субъектісі;

11) сақтау мерзімі – белгіленген сақтау шарттары сақталған кезде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі мен сапасына қойылатын талаптар белгіленетін нормативтік құқықтық актілер мен стандарттау жөніндегі құжаттарда және (немесе) тұтынушымен жасалған шартта көрсетілген тауардың (жұмыс нәтижесінің) қауіпсіздігін, сапасын, қасиеттері мен сипаттамаларын сақтайтын уақыт кезеңі;

12) сатушы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тұтынушыға тауарды өткізу жөніндегі қызметті жүзеге асыратын кәсіпкерлік субъектісі;

13) тауар – материалдық-заттай немесе электрондық нысанда ұсынылған, тұтынушыға өткізуге арналған дайындаушының өнімі немесе жұмысты орындаушы қызметінің нәтижесі;

14) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі – тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, сондай-ақ қоршаған ортаға, өсімдіктер мен жануарлар әлеміне зиян келтіру мүмкіндігіне немесе зиян келтіруге байланысты жол берілмейтін қатердің болмауы;

15) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы – тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тұтынушымен байланысты қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне жататын сипаттамаларының жиынтығы;

16) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжат – қағаз немесе электрондық нысанда берілген бақылау (тауарлық) чегі не кассалық кіріс ордерінің түбіртегі, жыртылатын талон түбіртегі, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) төлемі, атауы, құны, сатып алу күні, сатушысы (дайындаушысы, өндірушісі) туралы мәліметтерді қамтитын өзге құжат;

17) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) жасырын кемшілігі – әдетте тауарды қабылдау процесінде қолданылатын тексеру кезінде анықталмаған кемшілік (ақау);

18) тауарды алуға (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге) сертификат (бұдан әрі – сертификат) – тұтынушының сертификатта көрсетілген номиналды құн шегінде тауарды алуға (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге) құқығын (талап етуін) куәландыратын құжат. Осы Заңда сертификат ол бойынша сатып алынатын тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) теңестірілген;

19) тұтынушы – жеке, отбасында, үй ішінде немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де пайдалануға ғана арналған тауарды (жұмыс нәтижесін, көрсетілетін қызметті) тапсырыс беруге немесе соларды сатып алуға ниеті бар не тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын (пайдаланған) жеке тұлға;

20) тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі – тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында азаматтардың ерікті бірлестігі нәтижесінде құрылған заңды тұлға;

21) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің қауымдастығы (одағы) (бұдан әрі – қауымдастық (одақ) – өз мүшелерінің қызметін үйлестіруді қамтамасыз ету және олардың ортақ мүдделерін қорғау мақсатында құрылған, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің ерікті бірлестігі;

22) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын мемлекеттік орган;

23) тұтынушылық шарт (бұдан әрі – шарт) – тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасындағы тауарды (жұмысты орындаудың/тапсырудың, қызметті көрсетудің/алудың) сапасы, мерзімі, бағасы, төлеу нысаны мен тәртібі және өткізудің/сатып алудың басқа да шарттары туралы ауызша немесе жазбаша келісім;

24) электрондық коммерция – электрондық саудадағы кәсіпкерлік қызмет, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асырылатын жұмыстарды орындау және қызметтер көрсету;

25) электрондық сауда алаңы – электрондық коммерцияға қатысушыларды инфрақұрылыммен қамтамасыз ететін, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық технологиялар пайдаланыла отырып, олардың арасында тауарларды өткізуге, жұмыстарды орындауға және қызметтерді көрсетуге арналған шарттар жасасатын интернет-ресурс.

**2-бап. Қазақстан Республикасының**

**тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы**

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен, осы Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

2. Кәсіпкерлік субъектілері көрсететін (орындайтын) қызметтер (жұмыстар) саласындағы тұтынушылардың негізгі құқықтары, негізгі қағидаттары, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері осы Заңда белгіленеді.

Тұтынушылардың өзге де құқықтары және оларды қорғау ерекшеліктері, сондай-ақ орындаушылардың кәсіпкерлік субъектілері көрсететін (орындайтын) қызметтер (жұмыстар) саласындағы осы Заңда реттелмеген өзге де міндеттері осы тармақтың бірінші бөлігінің ережелері ескеріле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленеді.

3. Тұтынушылардың қаржылық және төлем қызметтері саласындағы құқықтары, сондай-ақ оларды қорғау мәселелері Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында белгіленеді.

**3-бап. Осы Заңның қолданылу мақсаттары, негізгі қағидаттары**

**және тұтынушылардың құқықтарын қорғау тәсілдері**

1. Осы Заңның мақсаттары тұтынушылардың құқықтарының бұзылуының алдын алу, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъектілерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мен қалпына келтірудің жан-жақты және тиімді шараларымен қамтамасыз ету болып табылады.

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау:

1) заңдылық және жариялылық;

2) тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыспен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету;

3) тұтынушыларды өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын ағарту және арттыру;

4) тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету;

5) сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттың қолжетімділігі және анықтығы;

6) сатушылардың (дайындаушылардың, орындаушылардың) шарттарда тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) оларға нұқсан келтіретін талаптарға жол бермеу;

7) тұтынушылардың әл-ауқатын арттыру үшін олардың экономикалық мүдделеріне жәрдемдесу;

8) тұтынушылар туралы дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау:

1) тұтынушының құқықтарын тану;

2) тұтынушының құқықтары бұзылғанға дейін болған жағдайды қалпына келтіру;

3) сатушының (дайындаушының, дайындаушы уәкілеттік берген тұлғаның, орындаушының) міндеттерін атқаруды қамтамасыз ету;

4) тұтынушының құқықтарын бұзатын сатушының (дайындаушының, дайындаушы уәкілеттік берген тұлғаның, орындаушының) әрекеттерінің (әрекетсіздігінің) жолын кесу;

5) тұтынушының құқықтарын бұзған сатушыны (дайындаушыны, дайындаушы уәкілеттік берген тұлғаны, орындаушыны) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріне сәйкес жауапкершілікке тарту;

6) тұтынушының құқығын бұзған сатушыдан (дайындаушыдан, дайындаушы уәкілеттік берген тұлғадан, орындаушыдан) келтірілген залалды өндіріп алу, ал Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе тұтынушымен жасалған шартта көзделген жағдайларда тұрақсыздық айыбын өндіріп алу;

7) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де тәсілдермен жүзеге асырылады.

**2-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ СУБЪЕКТІЛЕРІ МЕН ЖҮЙЕСІ. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК РЕТТЕУ**

**4-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау субъектілері мен жүйесі**

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъектілері:

1) Қазақстан Республикасының Үкіметі;

2) уәкілетті орган;

3) өз құзыреті шегінде мемлекеттік органдар;

4) сот;

5) Қазақстан Республикасында Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі омбудсмен (бұдан әрі – омбудсмен);

6) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) және тұтынушылар мүдделерінің басқа да өкілдері;

7) тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілері;

8) кәсіпкерлік субъектілері;

9) тұтынушы болып табылады.

2. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жүйесі мынадай іс-шараларды:

тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуының алдын алу жөніндегі профилактикалық шараларды (консультация беру, тұтынушылар мен кәсіпкерлік субъектілерін ағарту, олардың құқықтық сауаттылығын арттыру және тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында қоғамдық мониторинг жүргізу);

тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушының (дайындаушының, орындаушының) сотқа дейінгі тәртіппен ерікті түрде қалпына келтіруі, оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген нұқсанды (залалды, зиянды) немесе тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтың (одақтың) қатысуымен өтеуді;

жеке тұтынушылық дау сотқа дейінгі тәртіппен шешілмеген жағдайда тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін соттың немесе тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілерінің соттан тыс тәртіппен (төреліктің, медиатордың) қалпына келтіруі, келтірілген нұқсанды (залалды, зиянды), оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан нұқсанды (залалды, зиянды) өтеуі;

Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес тұтынушылардың жария құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушыларды (дайындаушыларды, орындаушыларды) жауапқа тартуды қамтиды.

**5-бап. Қазақстан Республикасы Үкіметінің тұтынушылардың**

 **құқықтарын қорғау саласындағы құзыреті**

Қазақстан Республикасының Үкіметі өзіне Қазақстан Республикасының Конституциясымен, заңдарымен, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Президентінің актілерімен жүктелген өкілеттіктерді жүзеге асырады.

**6-бап. Уәкілетті органның құзыреті**

Уәкілетті орган:

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың бағыттарын әзірлейді және оның іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) осы Заңда және өзге де заңнамалық актілерде белгіленген мақсаттар мен міндеттерді іске асыру үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;

3) жыл сайын Қазақстан Республикасының Үкіметіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы, оның ішінде тұтынушылардың өтініштерін, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі мемлекеттік органдардың және тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілерінің қызметін талдау негізінде істердің жай-күйі туралы баяндама ұсынады, ол бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады;

4) олардың өтініштері бойынша біртекті мәселе жөніндегі тұтынушылар топтарының (кемінде бес) құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған кезде оларды қорғау үшін сотқа талап қояды;

5) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

6) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

**7-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдардың құзыреті**

Кәсіпкерлік субъектілері тұтынушыларға көрсететін (орындайтын) қызметтер (жұмыстар) салаларында мемлекеттік реттеуді жүзеге асыратын мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тұтынушылардың құқықтарының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

2) өздері реттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде өтініштері бойынша біртекті мәселе жөніндегі тұтынушылар топтарының (кемінде бес) құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған кезде оларды қорғау үшін сотқа талап қояды;

3) жыл сайын мемлекеттік органның интернет-ресурсында тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы туралы келіп түскен өтініштер, оларды қарау нәтижелері бойынша мәліметтерді орналастырады;

4) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелері бойынша хабарлауды, консультация беруді, ағартуды және құқықтық сауаттылығын арттыруды жүзеге асырады;

5) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

**8-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау**

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылауды уәкілетті орган:

1) Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес жоспардан тыс тексеру;

2) Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне және осы Заңға сәйкес бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нысанында жүзеге асырады.

2. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау тұтынушылардың құқықтарының бұзушылығын уақтылы жолын кесу және оған жол бермеу, тұтынушының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, бақылау субъектісіне бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды өз бетінше жою мүмкіндігін бақылау субъектісіне беру және бақылау субъектісіне әкімшілік жүктемені азайту мақсатында жүргізіледі.

3. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылауды уәкілетті орган Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу фактісі бойынша мемлекеттік органдардан, тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілерінен, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінен, қауымдастықтарынан (одақтарынан), Омбудсменнен, тұтынушылар мүдделерінің өзге де өкілдерінен, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ақпараттық жүйесінен және өзге де ақпараттық жүйелерден, бұқаралық ақпарат құралдарынан және өзге де ашық көздерден алынған ақпаратты және (немесе) есептілікті мониторингтеу және талдау негізінде жүргізеді.

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

5. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау жүргізу нәтижелері бойынша Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушылықтар анықталған жағдайда бақылау субъектісіне оларды жою тәртібі міндетті түрде түсіндіріле отырып, әкімшілік құқық бұзушылық туралы іс қозғалмай, бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным бақылау субъектісіне жолданады.

6. Төменде санамаланған тәсілдердің бірімен жіберілген бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным мынадай жағдайларда:

1) қолма-қол (жеке қолын қойғызып) алғаны туралы ұсынымда белгі қойған күннен бастап;

2) поштамен – тапсырыс хатпен пошта жөнелтілімін алғаны туралы хабарланған күннен бастап;

3) электрондық тәсілмен – уәкілетті органның сұрау салуы кезінде хатта көрсетілген бақылау субъектісінің электрондық мекенжайына уәкілетті орган жіберген күннен бастап табыс етілді деп есептеледі.

7. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным ол табыс етілген (хабарлама) күннен кейінгі күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде орындалуға тиіс.

Бақылау субъектісі бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынымда көрсетілген бұзушылықтармен келіспеген жағдайда осы баптың 6-тармағында санамаланған тәсілдердің бірімен жазбаша қарсылықты уәкілетті органға бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным табыс етілген күннен кейінгі күннен бастап бес жұмыс күні ішінде жіберуге құқылы.

8. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау тоқсанына бір реттен жиі жүргізілмейді.

Бақылау субъектілерін байқауды есепке алу осы баптың 3-тармағында көрсетілген ақпараттың келіп түскен күні туралы мәліметтерді және қысқаша мазмұнын, Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу нәтижелерін қамтитын журналды жүргізу арқылы жүзеге асырылады.

**9-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері**

**жөніндегі ақпараттық жүйе**

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі ақпараттық жүйе (шағымдардың электрондық кітабы) уәкілетті органның кәсіпкерлік субъектілеріне, сондай-ақ Омбудсменге, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) жүгінген тұтынушылардың наразылықтарын қарау нәтижелерін мониторингтеу процесін автоматтандыруға арналған.

**3-тарау. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ ЖӨНІНДЕГІ**

 **ОМБУДСМЕН ЖӘНЕ ОНЫҢ ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ**

**10-бап. Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Омбудсменнің қызметінің мақсаттары**

Омбудсмен өз қызметін тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жөніндегі мәселелерді шешу мақсатында жүзеге асырады.

**11-бап. Омбудсменді тағайындауға, босатуға қойылатын талаптар, оның қызметіне байланысты шектеулер мен кепілдіктер**

1. Омбудсменді төрт жыл мерзімге тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органның басшысы лауазымға тағайындайды және одан босатады. Омбудсменді осы тармақта көрсетілген адам қызметінен мерзімінен бұрын босатуы мүмкін.

Омбудсмен өз қызметін қоғамдық негізде жүзеге асырады.

2. Омбудсмен лауазымына тағайындалатын адамға мынадай талаптар қойылады:

1) Қазақстан Республикасының азаматтығына ие болуы және оның аумағында тұрақты тұруы;

2) жоғары білімі болуы;

3) жеке немесе заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау бойынша кемінде бес жыл жұмыс тәжірибесі болуы тиіс.

3. Омбудсмен өз өкілеттігін жүзеге асыру кезеңінде саяси партиялардағы мүшелігін тоқтата тұрады және оқытушылық, ғылыми не өзге де шығармашылық қызметті қоспағанда, мемлекеттік қызметте бола алмайды, кәсіпкерлік қызметпен айналыса алмайды, ұйымдастырушылық-құқықтық нысанына қарамастан, коммерциялық ұйымды басқаруға қатыса алмайды, сондай-ақ басқа да ақылы қызметпен айналыса алмайды.

4. Омбудсменді атқаратын лауазымынан мерзімінен бұрын босатуға немесе оның функцияларын тоқтатуға:

1) осы Заңда белгіленген талаптар мен шектеулерді сақтамау;

2) омбудсменнің қайтыс болуы немесе қайтыс болды деп жариялау туралы сот шешімінің заңды күшіне енуі;

3) оған қатысты соттың айыптау үкімінің заңды күшіне енуі;

4) омбудсменді әрекетке қабілетсіз немесе әрекетке қабілеті шектеулі деп тану туралы не оған медициналық сипаттағы мәжбүрлеу шараларын қолдану туралы сот шешімінің заңды күшіне енуі;

5) Қазақстан Республикасы азаматтығының тоқтатылуы;

6) басқа лауазымға тағайындау, сайлау немесе басқа жұмысқа ауысу;

7) Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұруға кету;

8) атқаратын лауазымынан босату туралы өтініш негіз болып табылады.

5. Омбудсменге осы Заңда көзделмеген функцияларды жүктеуге ешкімнің құқығы жоқ.

6. Омбудсменнің қызметіне қандай да бір заңсыз араласуға және оның өз функцияларын жүзеге асыруына кедергі жасау немесе оның шешімдеріне ықпал ету мақсатында қандай да бір нысанда ықпал етуге жол берілмейді.

**12-бап. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері**

1. Омбудсмен өз қызметінде:

1) осы Заңның 2-бабына сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелеріне қатысты нормативтік құқықтық актілер мен стандарттау жөніндегі құжаттардың жобаларын әзірлеуге қатысуға;

2) Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жүйесін жетілдіру мақсатында халықаралық және шетелдік құқық қорғау ұйымдарымен, оның ішінде келісімдер (меморандумдар) жасасу жолымен ынтымақтасуға;

3) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы сот практикасы мәселелері бойынша ұсыныстармен Қазақстан Республикасының Жоғарғы Сотына жүгінуге;

4) тұтынушылардың айқындалмаған тобының (фактілер анықталған немесе ақпарат болған кезде) құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сотқа талап қоюға;

5) тұтынушыларға консультациялық көмек және өкілдік қызметтер көрсетуге;

6) заңнамалық актілерде тыйым салынбаған, тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға және қалпына келтіруге бағытталған өзге де шараларды қабылдауға құқылы.

2. Омбудсмен өз қызметінде:

1) тұтынушылардың өтініштерін қарауға;

2) осы Заңның 6-бабының 3) тармақшасында көзделген баяндаманы дайындауға қатысуға;

3) мемлекеттік органдарға осы Заңды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып қабылданған шешімдерді (актілерді) тоқтата тұру және (немесе) олардың күшін жою туралы ұсынымдар енгізуге;

4) тұтынушылардың құқықтарын бұзуға кінәлі тұлғаларды Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауапкершілікке тарту мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге міндетті.

**4-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ БІРЛЕСТІКТЕРІ, ҚАУЫМДАСТЫҚТАРЫ (ОДАҚТАРЫ) ЖӘНЕ ТҰТЫНУШЫЛАР МҮДДЕЛЕРІНІҢ БАСҚА ДА ӨКІЛДЕРІ**

**13-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері**

1. Тұтынушылар ерікті негізде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне бірігуге құқылы.

2. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға және қорғауға және олардың құқықтық сауаттылығын арттыруға бағытталған қызметті жүзеге асырады.

3. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері Қазақстан Республикасының қоғамдық бірлестіктер туралы заңнамасына сәйкес қауымдастықтарға (одақтарға) біріктірілуі мүмкін.

**14-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің,**

**қауымдастықтарының (одақтардың) өкілеттіктері**

1. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар):

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелеріне қатысты нормативтік құқықтық актілер мен стандарттау жөніндегі құжаттарды әзірлеуге қатысады;

2) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі мен сапасы туралы қоғамдық пікірді зерделеу, оның тұтынушылық қасиеттерін зерттеу, бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың проблемалары мен құқықтары туралы ақпаратты зерттеу және тарату үшін халыққа сауалнама жүргізеді;

3) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігін және (немесе) сапасын, сондай-ақ тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) тұтыну қасиеттерінің сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) олар туралы мәлімдеген ақпаратқа сәйкестігін, оның ішінде қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша тәуелсіз тексеруге (сараптамаға) бастамашылық жасайды;

4) тұтынушылардың құқықтарының бұзулуы туралы өтініштерін қабылдауды жүзеге асырады;

5) тұтынушылардың мүдделерін соттарда, уәкілетті органда және мемлекеттік органдарда, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалатын тәртіппен өзге де ұйымдарда оларға білдіреді және жүгінеді;

6) тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайларда олардың өтініштері бойынша тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сотқа талап қояды;

7) тұтынушыларға заңдық және консультациялық көмек көрсетеді, тұтынушы мен кәсіпкерлік субъектісі арасындағы дауға сотқа дейінгі және (немесе) соттан тыс тәртіппен қатыса алады;

8) қоғамдық кеңестердің жұмысына Қазақстан Республикасының қоғамдық кеңестер туралы заңнамасында белгіленген тәртіппен қатысады;

9) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де шараларды қабылдайды.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін, сондай-ақ олардың қауымдастықтарын (одақтарын) дара кәсіпкерлік субъектілерінің қаржыландыруына тыйым салынады.

2. Тұтынушылардың айқындалмаған тобын қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуының алдын алу немесе оларды болғызбау мақсатында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын сақтайтын кәсіпкерлік субъектілерінің оң практикалары туралы хабарлау үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) кәсіпкерлік субъектілерінің қызметіне қоғамдық мониторингті жүзеге асыруға құқылы.

3. Тұтынушылардың өтініштерінен, оның ішінде ауызша өтініштерінен, бұқаралық ақпарат құралдарынан және Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған басқа да көздерден алынған ақпарат мониторинг жүргізуге негіз болып табылады.

4. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) бастамасы бойынша нақты кәсіпкерлік субъектісінің қызметіне қоғамдық мониторинг кезеңділігі жарты жылда бір рет немесе осы мерзімге қарамастан, тұтынушының құқықтарының бұзылуының нақты фактісі бойынша оның нақты өтініші келіп түскен жағдайда жүзеге асырылады.

5. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтары (одақтары) кәсіпкерлік субъектілеріне, оларды алдын ала хабар бере отырып баруға, тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы немесе кәсіпкерлік субъектілерінің оң тәжірибелері туралы фото, дыбыс, бейне тіркеуді пайдалануға құқылы.

6. Қоғамдық мониторингті жүзеге асыру үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) нақты тұтынушыларды, өзге де үкіметтік емес ұйымдардың, бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдерін тартуға құқылы.

7. Қоғамдық мониторингті жүзеге асыру кезінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) сатушылардың (дайындаушылардың) келісуімен өтеулі негізде тауарлардың үлгілерін іріктеуді жүргізуге және көрсетілетін қызметтерді (жұмыстарды) сатып алуға құқылы.

8. Қоғамдық мониторинг жүргізу сатушылардың (дайындаушылардың, орындаушылардың) белгіленген жұмыс режиміне кедергі келтірмеуге тиіс және олардан ұсыну (орындау) міндеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленбеген құжаттарды (әрекеттерді орындауды) талап етуге жол берілмейді.

9. Жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері кәсіпкерлік субъектісінің, уәкілетті органның, мемлекеттік органның (құзыреттілік шегінде) назарына шаралар қабылдау үшін (тұтынушылардың құқықтары бұзылған кезде) жазбаша жеткізіледі және қоғамдық мониторинг жүргізілген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде күні, орны және осы Заңның 33-бабында көрсетілген сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпараты көрсетілген тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтың (одақтың) интернет-ресурсында (ол болған кезде), бұқаралық ақпарат құралдарында жариялануы мүмкін.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) мәліметтердің анықтығы үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

10. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) уәкілетті органның сұратуы бойынша 10 жұмыс күні ішінде:

1) тұтынушылардың өтініштерінің саны мен мазмұны;

2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау мақсатында өткізілген іс-шаралар туралы ақпарат ұсынады.

**15-бап. Тұтынушылар мүдделерінің өкілдері**

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін сотқа дейінгі, соттан тыс тәртіптерде, мемлекеттік органдарда және сотта қорғау мақсатында олардың мүдделерінің өкілдері:

1) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар);

2) Қазақстан Республикасының адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы заңнамасына сәйкес заң консультанттары палатасының мүшелері болып табылатын адвокаттар немесе заң консультанттары бола алады.

2. Тұтынушылар мүдделерінің өкілдері тұтынушыларға консультация беруді жүзеге асырады және олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде оларға өкілдік қызметтер көрсетеді.

Өкілдік қызметтер көрсету кезінде тұтынушылар мүдделерінің өкілдері мүдделер қақтығысын болғызбау жөнінде шаралар қабылдайды. Тұтынушылар мүдделерінің өкілінің жеке мүдделері мен тұтынушылардың мүдделері арасындағы қайшылық мүдделер қақтығысы болып табылады, ол өкілдік қызметтердің көрсетілмеуіне немесе сапасыз көрсетілуіне алып келуі мүмкін.

Егер Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінде және Қазақстан Республикасының адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы заңнамасына сәйкес негіздер болған жағдайларда, тұтынушы мүдделерінің өкілі өкілдік қызметтер көрсетуден бас тартуға міндетті.

3. Тұтынушылар мүдделерінің өкілдері тұтынушыға өкілдік қызметтерге жұмсалатын шығыстардың сипаты мен мөлшерін қоса алғанда, көрсетілетін өкілдік қызметтердің ықтимал нәтижелері мен салдарын түсіндіруге міндетті.

Тұтынушылардың мүдделерін білдіру көрсетілетін өкілдік қызметтерге ақы төлеу мерзімдерін, сомасы мен шарттарын, сондай-ақ тұтынушының атынан өкіл жасайтын әрекеттер тізбесі міндетті түрде көрсетіле отырып, жазбаша нысанда ресімделеді.

Тұтынушылардың мүдделерін білдіру бойынша қызмет көрсету шараларын таңдауда тұтынушының мүдделері негізге алынуға тиіс.

4. Тұтынушылар мүдделерінің өкілдері тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, келтірілген нұқсанды (залалды, зиянды), оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өтеу үшін қажетті шараларды қабылдай отырып, өз міндеттерін тиісінше орындауға міндетті.

**5-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ НЕГІЗГІ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ҚОРҒАУ**

**16-бап. Тұтынушылардың негізгі құқықтары**

1. Тұтынушылардың:

1) тауарларды сатып алуға (жұмыстарды орындауға және қызметтер көрсетуге) арналған еркін шарт жасасуға;

2) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелері бойынша ағартуға және құқықтық сауаттылықты арттыруға;

3) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық және шынайы ақпарат алуға;

4) қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға;

5) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауға;

6) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына;

7) тауарды алмастыруға, ауыстыруға немесе қайтаруға;

8) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сертификат бойынша алуға, мұндай сертификатты, оның ішінде өздерінің атына жазып берілген сертификатты иеліктен шығаруға, сертификатта көрсетілген және тұтынушының қажеттіліктеріне сай келетін тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) болмаған жағдайда қайтаруға;

9) кемшіліктері бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу (орындау, көрсету) салдарынан өз өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген нұқсанды (залалды, зиянды), сондай-ақ моральдық зиянды өтетуге;

10) сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алуға;

11) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) сатып алынған (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі мен сапасы жөнінде наразылық білдіруге;

12) Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасына сәйкес дербес деректерінің қорғалуына;

13) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға;

14) өздерінің құқықтарын және (немесе) заңды мүдделерін бұзған тұлғаларды жауаптылыққа тарту мәселелері бойынша уәкілетті органға, мемлекеттік органдарға жүгінуге;

15) өзінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін Омбудсменге, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға), тұтынушылық дауды соттан тыс реттеу субъектілеріне, сотқа жүгінуге;

16) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар.

**17-бап. Тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) нұқсан келтіретін шарт талаптарының жарамсыздығы**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушымен жасалған шартқа тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарды енгізген жағдайда мұндай шарттар жарамсыз болып табылады.

Мұндай мәміленің жарамсыздығы туралы дау туындаған жағдайда оның жарамсыздығын тұтастай немесе бір бөлігінде сот белгілейді.

Тұтынушыны тауарларды сатып алуға (жұмыстарды орындауға және қызметтер көрсетуге) шарттар жасасуға мәжбүрлеуге жол берілмейді.

2. Шарт жасасу кезінде тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және (немесе) нұқсан келтіретін талаптар:

1) сатушыны (дайындаушыны, орындаушыны) тауардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) кемшіліктері үшін, сондай-ақ тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне зиян келтірілген жағдайда жауапкершіліктен босату немесе оны негізсіз шектеу;

2) сатушы (дайындаушы, орындаушы) шарттық міндеттемелерді толық немесе ішінара орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұтынушының құқықтарын болғызбау немесе шектеу;

3) сатып алынатын (тапсырыс берілетін, алынатын) тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қосымша өтеулі тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алу бойынша тұтынушының міндеттерін белгілеу;

4) шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда тұтынушының тұрақсыздық айыбының мөлшерлес емес үлкен сомасын (тауар, көрсетілетін қызмет, жұмыс құнының отыз пайызынан астам) төлеуі жөнінде талап белгілеу;

5) қолма-қол ақшасыз төлемдер пайдаланыла отырып, төлемдерді қабылдау кезінде қолма-қол ақшамен төленген жағдайдағы тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сату бағасынан асатын баға белгілеу;

6) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) шартты өзгерту және бұзу негіздері мен тәртібі туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамай, шартты біржақты тәртіппен өзгерту және (немесе) бұзу құқығын беру;

7) шарт бұзылған жағдайда сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өзінің кінәсынан берілмеген тауар (көрсетілетін қызмет, жұмыс) үшін төленген ақша сомасын қайтармау құқығын беру;

8) тұтынушыға шартты бұзу құқығын берместен сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) бағаны көтеру мүмкіндігін беру;

9) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) шарт талаптарына сәйкестігін айқындау құқығын беру немесе оған шартты түсіндіру құқығын беру;

10) сатушының (дайындаушының, орындаушының) өкілдері қабылдаған міндеттемелер бойынша оның жауапкершілігін шектеу;

11) егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда тұтынушының барлық міндеттемелерді орындау міндетін белгілеу;

12) міндеттемедегі тұлғалардың ауысуы туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамай сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттерін үшінші тұлғаға ұсыну құқығын беру;

13) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің нормаларын сақтамай тұтынушылық дауды шешу орнын айқындау құқығын беру;

14) тұтынушылардың Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) нұқсан келтіретін өзге де талаптар болып табылады.

Осы тармақта көрсетілген тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарға тұтынушымен шарт жасасу кезінде жол берілмейді.

3. Егер тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) нұқсан келтіретін талаптары бар шарттың қолданылуы нәтижесінде тұтынушыға залал келтірілсе, оларды шартқа осындай талаптарды енгізген сатушы (дайындаушы, орындаушы) өтеуге тиіс.

4. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) мен тұтынушы арасында жасалған тауарларды сату (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету) туралы кез келген шартта оларды түсіну үшін арнайы білімді талап етпейтін, нақты тұжырымдалған және екі түрлі түсіндіруді болғызбайтын талаптар қамтылуға тиіс.

**18-бап. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін**

 **қорғау мәселелері бойынша тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту құқығы**

1. Тұтынушылардың өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелері бойынша өздерінің құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту құқығы тұтынушылардың құқықтары туралы және өз құқықтарын қорғау үшін қажетті әрекеттер туралы хабарлау арқылы қамтамасыз етіледі.

2. Ағартуды, хабарлауды және құқықтық сауаттылықты арттыруды уәкілетті және мемлекеттік органдар, тұтынушылар мүдделерінің өкілдері өз құзыреттері шеңберінде оқып-үйрету, оқыту бағдарламалары, консультациялық және өкілдік қызметтер, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы жүзеге асырады және өзіне:

1) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын түсіндіру;

2) белгілі бір азық-түлік тауарларын пайдалану кезінде туындайтын аурулар және өмірі мен денсаулығы үшін ықтимал салдары туралы толық және анық ақпарат;

3) азық-түлікке жатпайтын белгілі бір тауарларды (жұмыс нәтижелері мен көрсетілетін қызметтерді алу) пайдалану және кезінде өмірі мен денсаулығы үшін ықтимал тәуекелдер туралы толық және анық ақпарат;

4) жалған және контрафактілік тауарларды тексеру және анықтау тәсілдері туралы толық және анық ақпарат;

5) электрондық коммерцияның ерекшеліктері туралы мәліметтер;

6) тауарлардың қауіпсіздігі мен сапасын тексеру тәсілдері туралы толық және анық ақпарат;

7) жұмыстардың немесе көрсетілетін қызметтердің кейбір түрлерінің нәтижелерін қабылдау/алу ерекшеліктері туралы толық және анық ақпарат;

8) тауарларды таңбалаудың тәсілдері мен түрлері туралы мәліметтер;

9) тұтынушылардың құқықтарының бұзылуының нақты жағдайлары, олардың алдын алу және тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру жөнінде қабылданған шаралар туралы толық және анық ақпарат;

10) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған өзге де ақпарат сияқты аспектілерді шектемей қамти алады.

**19-бап. Тұтынушылардың тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы,**

**сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық және анық ақпарат алу құқығы**

1. Тұтынушының тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық, анық және уақтылы ақпарат алу құқығы осы Заңның 32 және 33-баптарына сәйкес жүзеге асырылады.

2. Егер тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық емес, анық емес және уақтылы емес ақпарат беру:

тұтынушының қажеттіліктеріне сәйкес келмейтін тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға алып келсе, ол шарттан бас тартуға және өзіне келтірілген залалдың орнын толтыруды талап етуге құқылы;

сатып алынған тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) мақсаты бойынша пайдаланудың мүмкін еместігін тудырса, тұтынушы тауар сатып алынған (жұмыс орындалған, қызмет көрсетілген) күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде тиісті ақпарат беруді талап етуге құқылы. Егер ақпарат күнтізбелік үш күн ішінде берілмесе, тұтынушы шарттан бас тартуға және өзіне келтірілген залалдың өтелуін талап етуге құқылы;

тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне нұқсан, сондай-ақ залал, зиян келтіруге алып келсе, ол сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) осы Заңның 25 және 39-баптарында көзделген талаптарды қоюға құқылы.

**20-бап. Тұтынушылардың қауіпсіз тауарды**

 **(жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу құқығы**

Тұтынушының тауарды (жұмыс нәтижесін, көрсетілетін қызметті) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату кезінде оның тұтынушының өмірі, денсаулығы және (немесе) мүлкі, қоршаған орта үшін қауіпсіз болуына құқығы бар.

Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етуге тиіс талаптар міндетті болып табылады және Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес белгіленеді.

**21-бап. Тұтынушылардың тауарды**

**(жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдау құқығы**

Тұтынушының азаматтық айналымнан алынбаған немесе айналымы шектелмеген тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушының (дайындаушының, орындаушының) жұмыс режимін ескере отырып, өзіне ыңғайлы уақытта еркін таңдауға құқығы бар.

Тұтынушы тауарды сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарында немесе кәсіпкерлік субъектісінің интернет-ресурсында (болған кезде), сондай-ақ электрондық сауда алаңында қойылған баға жапсырмасымен ресімделген, көрсетілген құнға сәйкес сатып алуға құқылы.

**22-бап. Тұтынушылардың тауардың**

**(жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына құқығы**

1. Тұтынушының тиісті сападағы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) алуға құқығы бар.

2. Тұтынушының тауарды қарап-тексеруге, сатып алынатын тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасын, жиынтықтылығын, салмағын, көлемін, санын, мөлшерін тексеруге, егер бұл тауардың ерекшеліктеріне байланысты алып тасталмаса, өзінің қатысуымен тауардың қасиеттерін тексеруді немесе оның дұрыс және қауіпсіз пайдаланылуын көрсетуді жүргізуге құқығы бар.

Тауарды электрондық сауда арқылы өткізу кезінде тауардың қасиеттерін тексеруді немесе оны дұрыс және қауіпсіз пайдалануды көрсетуді сатушы (дайындаушы) техникалық мүмкіндігі болған кезде жүзеге асырады.

3. Егер тұтынушы шарт жасасу кезінде сатушыны (орындаушыны) тауарды сатып алудың (жұмысты орындаудың, қызмет көрсетудің) нақты мақсаттары туралы хабардар етсе, оның осы мақсаттарға сәйкес пайдалануға жарамды тиісті сападағы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) алуға құқығы бар.

4. Тауарды үлгісі және (немесе) сипаттамасы бойынша сату кезінде тұтынушының үлгіге және (немесе) сипаттамаға сәйкес келетін тауарды алуға құқығы бар.

**23-бап. Тұтынушылардың қауіпсіз және тиісті сападағы тауарды**

**айырбастау немесе қайтарып беруге құқығы**

1. Тұтынушы азық-түлікке жатпайтын тауарды сатып алған күннен бастап он төрт күн ішінде, егер шартта неғұрлым ұзақ мерзім белгіленбесе, бағасында айырма болған жағдайда сатушымен қажетті қайта есеп айырыса отырып, сатып алынған тауарды басқа өлшемдегі, нысандағы, габариттегі, фасондағы, түстегі, жиынтықталымдағы және соған ұқсас тауарға не тараптардың келісуі бойынша басқа тауарға айырбастауға құқылы.

Айырбастау осы Заңның 37-бабына сәйкес жүргізіледі.

2. Тұтынушы осы баптың 1-тармағында белгіленген мерзімде сатып алынған азық-түлік емес тауарды сатушыға (дайындаушыға) қайтарып беруге және осы Заңның 37-бабының 1-тармағында көрсетілген жағдайларда және мерзім ішінде оған төленген ақшалай соманы алуға құқылы.

3. Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауарды сатып алу орны тауарды айырбастау немесе қайтарып беру орны болып табылады.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауар тұтынушыға тұтынушының тауармен не оның үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын тәсілмен өткізілген жағдайда, тауарды тұтынушыға беру орны оны қайтарып беру орны болып табылады.

4. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта өзгеше көзделмесе, осы баптың қағидалары, айырбастау құқығын қоспағанда, тауарды электрондық сауда арқылы сатып алу кезіндегі қоғамдық қатынастарға қолданылады.

**24-бап. Тұтынушылардың қауіпті және (немесе) тиісті емес сападағы тауар сатылған жағдайдағы құқығы**

1. Қауіпті және (немесе) тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер сатушы (дайындаушы) оған тауардағы кемшіліктер жөнінде айтпаса, өз таңдауы бойынша:

1) бағасын мөлшерлес төмендетуді;

2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды;

3) тауардың кемшіліктерін жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;

4) соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;

5) сатып алу бағасын тиісінше қайта есептете отырып, басқа маркалы (модельді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды;

6) шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы.

Қауіпті және (немесе) тиісті емес сападағы тауарды сатушы оны дайындаушы болып табылмаған жағдайда, осы тармақтың 2), 4) және 5) тармақшаларында көрсетілген талаптар тұтынушының таңдауы бойынша сатушыға не дайындаушыға қойылуы мүмкін.

Ауыстыруға немесе қайтарып беруге жататын тауардың бағасы оны сатып алу кезінде айқындалады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) - 6) тармақшаларында көрсетілген талапты таңдауына қарамастан, келтірілген шығындарды (залалды, зиянды) өтету құқығы тұтынушыға тиесілі болады.

2. Егер шартта өзгеше көзделмесе, тұтынушы тауарды сатып алу орны бойынша осы баптың 1-тармағында көрсетілген талаптарды қоюға құқылы.

Тауар тұтынушының тауармен не оның үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын тәсілмен тұтынушыға өткізілген жағдайда, егер шартта өзгеше көзделмесе, тұтынушы сатушы (дайындаушы) ұсынған каталогпен, проспектімен, буклетпен, тауар сипаттамасының не оның үлгісінің фотосуреттерімен тұтынушының танысу орнында не тұтынушы тауар сатып алуды жүзеге асырған дәл сол байланыс құралдарын (телевизия, пошта байланысын, радиобайланысты және басқаларды),
ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып осы баптың 1-тармағында көрсетілген талаптарды қоюға құқылы.

3. Осы баптың 1-тармағында белгіленген талаптар осы Заңда белгіленген мерзімдерде анықталған жағдайда, тұтынушы осы талаптарды қоюға құқылы.

4. Тұтынушылардың осы бапта белгіленген құқықтарын шектейтін шарттардың талаптары жарамсыз болады.

**25-бап. Тұтынушылардың шығындарды (залалды, зиянды)**

**өтету құқығы**

1. Тұтынушының кемшіліктері бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу (орындау, көрсету) салдарынан келтірілген шығындарды, сондай-ақ өз өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге құқығы бар.

2. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) кінәсіне және олардың арасында жазбаша шарт жасалғанына не жасалмағанына қарамастан, кез келген тұтынушының кемшіліктері бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу (орындау, көрсету) салдарынан келтірілген шығындарды, сондай-ақ залалды (зиянды) өтетуді талап ету құқығы танылады.

**26-бап. Тұтынушының тауардың кемшіліктеріне қатысты талаптар қою мерзімдері**

1. Егер тауардың кемшіліктері оның жарамдылық мерзімі ішінде анықталса, жарамдылық мерзімі белгіленген тауарға қатысты тұтынушы тауардың кемшіліктері туралы талаптарды қоюға құқылы.

2. Егер тауарға кепілдік мерзімі белгіленген болса, тауардың кемшіліктері кепілдік мерзімі ішінде анықталған кезде тұтынушы тауардың кемшіліктеріне байланысты талаптарды қоюға құқылы.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі тауар сатып алушыға берілген кезден бастап есептеледі.

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

Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан аз уақытты құраған және тұтынушы тауардың кемшіліктерін кепілдік мерзімі өткеннен кейін, бірақ тауар тұтынушыға берілген күннен бастап екі жыл ішінде тапқан жағдайларда, егер тұтынушы тауар кемшіліктерінің тауар тұтынушыға берілгенге дейін немесе сол кезге дейін туындаған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, сатушы (дайындаушы) жауапты болады.

   Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауардың құрам бөлігіне кепілдік мерзімі тауардың өзіне берілген кепілдік мерзіміне тең болып есептеледі және тауардың өзіне берілген кепілдік мерзімімен бір мезгілде өте бастайды.

Осы Заңның мақсаттары үшін құрам бөлік деп тауарға тиесілі болып табылатын және тауардың жұмыс істеуіне арналған және оған жалпы мақсатпен байланысты оның құрам бөлігі түсініледі.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауарды (оның құрам бөлігін) ауыстырған кезде кепілдік мерзімі қайтадан есептеледі.

Шартта тауардың құрам бөлігіне кепілдік мерзімінің ұзақтығы тауардың өзіне берілген кепілдік мерзімінің ұзақтығынан аз болып белгіленген жағдайда, тұтынушы тауардың өзіне берілген кепілдік мерзімінің ішінде тауарға құрам бөліктің кемшіліктері табылған кезде олар туралы талаптар қоюға құқылы.

Егер шартта тауардың құрам бөлігіне кепілдік мерзімінің ұзақтығы тауардың өзіне кепілдік мерзімінің ұзақтығынан артық болып белгіленсе, егер тауар құрам бөлігінің кемшіліктері тауардың өзіне берілген кепілдік мерзімінің өтіп кетуіне қарамастан, оған кепілдік мерзімі ішінде табылса, тұтынушы тауар кемшіліктері туралы талаптар қоюға құқылы.

3. Тауарларды үлгілері бойынша, пошта арқылы, электрондық сауда арқылы сату кезінде, сондай-ақ сатып алу-сату шартын жасасу кезі мен тауарды тұтынушыға беру кезі сәйкес келмеген жағдайларда, кепілдік мерзімі не тауардың кемшіліктерін анықтау мерзімі – тауарды тұтынушыға берген (жеткізген) күннен бастап, ал егер тауар орнатуды (қосуды) немесе маманның қатысуымен құрастыруды қажет ететін болса, оны орнату (қосу) немесе құрастыру күнінен бастап есептеледі.

Егер тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) байланысты мән-жайлар бойынша тауарды пайдалану мүмкіндігінен айырылса, кепілдік мерзімі не тауардың кемшіліктерін анықтау мерзімі сатушы (дайындаушы) осындай мән-жайларды жойғанға дейін есептелмейді.

Егер тауарды жеткізу, орнату (қосу) немесе құрастыру күнін, сондай-ақ соның салдарынан тұтынушы тауарды мақсаты бойынша пайдалана алмайтын, сатушыға байланысты мән-жайларды жою күнін айқындау мүмкін болмаса, бұл мерзім сатып алу-сату шарты жасалған күннен бастап есептеледі.

Егер тауарды беру күнін белгілеу мүмкін болмаса, бұл мерзімдер тауар дайындалған күннен бастап есептеледі.

Егер тауардың дайындалу күнінде тауардың дайындалған айы мен жылы немесе жылы ғана көрсетілсе, оны дайындау күні тиісінше айдың немесе жылдың соңғы күні болып есептеледі.

4. Осы бапта көрсетілген мерзімдер осы Заңның 32-бабына сәйкес тұтынушыға берілетін тауар туралы ақпаратта тұтынушының назарына жеткізіледі.

5. Тауардың жасырын кемшіліктері анықталған жағдайда тұтынушы сатушыдан (дайындаушыдан) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды, оны ауыстыруды немесе сатып алу бағасын мөлшерлес азайтуды не Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтара отырып шартты бұзуды талап етуге құқылы.

**27-бап. Тұтынушының тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растау құқығы**

Тұтынушыда тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжаттың немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шарттың болмауы тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растау үшін оны куәлардың айғақтарына, сондай-ақ құжаттарға және басқа да дәлелдеу құралдарына, оның ішінде фото және (немесе) бейнетіркеуге сілтеме жасау құқығынан айырмайды.

**28-бап. Моральдық зиянды өтеу құқығы**

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) өтетуді тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілері (сатушының (дайындаушының, орындаушының) келісімі болған кезде) немесе сот жүзеге асыруы мүмкін.

2. Моральдық зиянды өтеу, оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген шығындарды (залалды) өтеуге қарамастан жүзеге асырылады.

3. Моральдық зиянды өтеу мөлшері нақты мән-жайлар ескеріле отырып, тұтынушыға келтірілген физикалық және моральдық зиянның сипатына байланысты айқындалады.

**6-тарау. САТУШЫНЫҢ (ДАЙЫНДАУШЫНЫҢ, ОРЫНДАУШЫНЫҢ) МІНДЕТТЕРІ**

**29-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының)**

**кепілдік мерзімін белгілеуі**

1. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше айқындалмаса, дайындаушы (орындаушы) тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) кепілдік мерзімін белгілейді, осы мерзім ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшілігі табылған жағдайда дайындаушы (орындаушы) тұтынушының осы Заңда белгіленген талаптарын қанағаттандыруға міндетті.

2. Сатушы дайындаушы белгілеген кепілдік мерзімін ұлғайтуға құқылы, бірақ оны қысқартуға құқығы жоқ.

Тауарға кепілдік мерзімін белгілеу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген және дайындаушы оны орнату жөніндегі міндетті орындамаған жағдайда, сатушы тауарға кепілдік мерзімін белгілеуге міндетті.

3. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кепілдік мерзімі өткеннен кейін табылған кемшіліктеріне қатысты міндеттемелерді (қосымша міндеттемені) қабылдауға құқылы. Мұндай міндеттеменің мазмұнын, оның қолданылу мерзімін және тұтынушының осындай міндеттеме бойынша құқықтарды жүзеге асыру тәртібін сатушы (дайындаушы, орындаушы) айқындайды.

4. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушы алдында ақы алмай, сатып алынған тауарды жөндеуге немесе оны басқа ұқсас тауарға ауыстыруға, орындалған жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктерін жоюға, ал қажет болған жағдайда тауарға (жұмысқа, көрсетілген қызметке) кепілдікте көзделген жағдайларда және шарттарда жұмысты (көрсетілетін қызметті) қайта орындауға (көрсетуге) немесе осы Заңға және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес тауарды қайтарып беруді жүзеге асыруға және оның төленген құнын өтеуге міндеттенеді.

5. Осындай міндеттемені орындау үшін қажетті материалдардың, құрам бөліктердің немесе қосалқы бөлшектердің болмауына байланысты оны орындау мүмкін болмаған жағдайда кепілдік міндеттеме тоқтатылмайды.

**30-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы):

1) Қазақстан Республикасының тіл туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық және анық ақпаратты қазақ және орыс тілдерінде беруге;

2) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін және тиісті сапасын қамтамасыз етуге;

3) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауды қамтамасыз етуге;

4) тауарды айырбастауды, ауыстыруды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге;

5) кемшіліктері бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу (орындау, көрсету) салдарынан келтірілген шығындарды, сондай-ақ тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды, зиянды толық көлемде өтеуге;

6) тауарларды сату (жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету) жөніндегі қызметті тікелей жүзеге асыратын жеке тұлғаның ішкі сауда қағидаларын, санитариялық қағидалар мен гигиеналық нормативтерді, тұтынушылармен қарым-қатынас кезінде әдеп нормаларын сақтауын қамтамасыз етуге;

7) тауарды сату (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде тұтынушыға тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты электрондық тәсілмен беруге не жіберуге, ал құрамында қауіпті заттар бар немесе оны пайдалану кезінде арнайы дағдыларды талап ететін тауарды сату кезінде, пайдаланушы нұсқаулығын қоса беруге міндетті;

8) мәлімделген жұмыс режимін сақтауға және бұл туралы тұтынушыға хабарлауға;

9) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де талаптарды орындауға міндетті.

2. Сатушы (дайындаушы) сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарында, сондай-ақ сатушының интернет-ресурсында (бар болса) қойылған тауар құнын баға белгісін ресімдеу арқылы теңгемен көрсетуге, осы құнға сәйкес сатуға, сондай-ақ тауарды сақтау шарттарын қамтамасыз етуге міндетті.

Орындаушы жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің құнын теңгемен жазбаша түрде көрсетуге міндетті.

 3. Дайындаушы тауардың жарамдылық мерзімін, сақтау мерзімін, ал орындаушы жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) қызмет ету мерзімін белгілеуге міндетті.

 4. Сатушы тауарды сату кезінде Қазақстан Республикасының өлшем бірлігін қамтамасыз ету туралы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген өлшем құралдарын пайдалануға тиіс.

 5. Тұтынушыда тауардың (жұмыстың) салмағына, санына, ұзындығына және өзге де параметрлеріне күмән туындаған жағдайда сатушы (дайындаушы) Қазақстан Республикасының өлшем бірлігін қамтамасыз ету туралы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген өлшем құралдарының көмегімен көрсетілген сипаттамаларды дербес тексеруге мүмкіндік беруге міндетті.

 6. Сатушы тауарды электрондық саудада өткізген кезде техникалық мүмкіндік болған жағдайда тұтынушыға тауар және сатушы туралы пікір қалдыру мүмкіндігі берілуге тиіс.

 7. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) фото-, бейне түсірілімдерді қолдануға қатысты тұтынушылардың құқықтарын шектеуге тыйым салынады.

8. Сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тұтынушының тұтынушылық дау туындаған кезде тұтынушылық дауды соттан тыс реттеудің қандай да бір нақты субъектісіне жүгіну міндетін шарттың талаптарына енгізуге тыйым салынады.

 9. Дайындаушы тұтынушы алдында көтеретін кез келген міндет дайындаушы уәкілеттік берген тұлғаға жүктелуі мүмкін.

 10. Мүгедектігі бар тұтынушының қажеттіліктері не шектеулері жөнінде хабардар болған сатушы (дайындаушы, орындаушы) мұндай тұтынушыға сатушыда (дайындаушыда) тауар, ал орындаушыда жұмысты орындау (қызмет көрсету) мүмкіндігі болған кезде көрсетілген қажеттіліктер мен шектеулерді ескере отырып, тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге) міндетті.

11. Егер көрсетілген әрекеттер тұтынушының қауіпсіздігін және оның мүлкінің сақталуын қамтамасыз етуге қатысты себептерге байланысты болмаса, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) мүгедектігі бар тұтынушының, денсаулық жағдайына және (немесе) тіршілік әрекетінің шектелуіне байланысты себептер бойынша оның тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) қол жеткізуінен бас тартуына немесе өзге де кедергі келтіруіне тыйым салынады.

**31-бап. Тұтынушының тауармен не оның үлгісімен**

**тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын тәсілдермен**

**тауарды сату ерекшеліктері**

1. Тұтынушыны тауармен не оның үлгісімен тікелей таныстыру мүмкіндігін болдырмайтын тәсілмен бөлшек сатып алу - сату шарты тұтынушыны сатушы (дайындаушы) ұсынған тауардың сипаттамасымен не оның үлгісімен байланыс құралдарын (телевизия, пошта байланысын, радиобайланысты және басқаларды), ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып немесе тұтынушыны тауармен не оның үлгісімен тікелей таныстыру мүмкіндігін болдырмайтын өзге де тәсілдермен каталогтар, проспекттер, буклеттер, фотосуреттер арқылы таныстыру негізінде жасалуы мүмкін.

2. Тұтынушының тауармен не оның үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын тәсілмен қауіпсіз және тиісті сападағы тауарды сату шартына осы Заңның 23 және 37-баптарында көзделген ережелер қолданылады.

3. Тұтынушының тауармен не оның үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын тәсілмен қауіпті және (немесе) тиісті емес сападағы тауарды сатудың салдары осы Заңның 24, 25, 38 және 39-баптарында көзделген ережелерде белгіленген.

**32-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпарат беру жөніндегі міндеті**

1. Тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпаратта міндетті тәртіппен мыналар:

1) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауы;

2) орындалатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) түрлері мен ерекшеліктері;

3) егер тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкестікті растаудың міндетті рәсіміне жататын болса, техникалық регламенттің атауы немесе сәйкестік белгісі;

4) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы, өнімнің тағамдық құндылығы туралы,
сондай-ақ Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласындағы заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен жекелеген аурулар кезінде оларды қолдануға қарсы көрсетілімдер туралы мәліметтер;

5) егер өнім Қазақстан Республикасының органикалық өнім өндіру саласындағы заңнамасының талаптарына сәйкес органикалық өнім болып табылса, оны органикалық өнімге жатқызу туралы мәліметтер;

6) тауардың құрамы (азық-түлік тауарына қатысты – тағамдық қоспалардың, тамаққа биологиялық активті қоспалардың болуы және мөлшері туралы мәліметтер);

7) азық-түлік тауарларында генетикалық түрлендірілген организмдерден тұратын (немесе) оларды қолдану арқылы алынған ингредиенттердің құрамы 0,9 және одан да көп пайызды құрайтын болса, олардың бар екені туралы мәліметтер қамтылуға тиіс.

Ескертпе. Гендік-түрлендірілген организмдерден, оның ішінде құрамында дезоксирибонуклеин қышқылы мен ақуызы жоқ организмдерден алынған немесе қолданылатын тамақ өнімдері үшін «генетикалық түрлендірілген өнім», «гендік-түрлендірілген организмдерден алынған өнім», «өнімде гендік- түрлендірілген организмдердің ингредиенттері бар», жеке тұрған ұсыныспен көрсетілген ақпарат берілуге тиіс (оралған өнімдер
үшін – жапсырмада, оралмаған өнімдер үшін – өнім көрсеткіштерінде);

8) тауардың шығарылған елі;

9) теңгемен құны;

10) кепілдік мерзімінің болуы немесе болмауы;

11) егер бұл олардың өзіндік ерекшеліктеріне байланысты талап етілсе, тамақ өнімдерін дайындау жөніндегі ұсынымдар;

12) тауардың дайындалған күні мен орны, қызмет ету мерзімі және (немесе) жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі, егер тауарды сақтау шаттары тиісті тауарды сақтаудың әдеттегі шарттарынан ерекшеленетін не арнайы сақтау шарттарын қажет ететін болса, шарттарын көрсету, сондай-ақ егер тауар көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне және қоршаған ортаға қауіп төндіретін болса немесе мақсаты бойынша пайдалануға жарамсыз болса, көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының қажетті әрекеттері және мұндай әрекеттерді орындамаған кездегі ықтимал салдарлар туралы мәліметтер;

13) музыкалық туындыларды орындаушылардың ойын-сауық қызметтерін көрсетуі кезінде фонограммаларды, дыбыс-бейне жазбаларды пайдалануын көрсету;

14) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) массасының шамасы (нетто), көлемі, саны және (немесе) жинақталымы;

15) тауардың мақсаты туралы және оны тиімді және қауіпсіз қолдану шарттары туралы мәліметтер, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес тұтынушыға ұсынылуы міндетті болып табылатын не тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасында жасалған шартта көзделген өзге де мәліметтер қамтылуға тиіс.

Егер тұтынушы сатып алатын тауар пайдалануда болса немесе ондағы кемшілік жойылған болса, тұтынушыға бұл туралы ақпарат берілуге тиіс.

2. Сатушы (дайындаушы) тұтынушыға осы Заңның 37-бабының
1-тармағына сәйкес айырбастауға немесе қайтарып беруге жатпайтын тиісті сападағы қауіпсіз азық-түлік емес тауар туралы уақтылы хабарлауға міндетті.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында көзделген ақпарат тұтынушының назарына қазақ және орыс тілдерінде ауызша немесе жазбаша нысанда жеткізіледі.

Осы баптың 1-тармағында көзделген жазбаша ақпарат тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатта, тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) ілеспе құжаттамада, тұтыну ыдысында, орамада, затбелгіде көрсетілуі мүмкін. Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін ақпаратты көрсетудің өзге тәсілі пайдаланылуы мүмкін. Жазбаша ақпараттың мәтіні Қазақстан Республикасының тіл туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келуге тиіс.

Шет тілінде берілген ақпарат берілмеген болып есептеледі.

4. Тұтынушыға тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы тиісті ақпарат алу мүмкіндігін бермеген сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) тұтынушы алғаннан кейін туындаған, оларға қатысты тұтынушы оның ақпараттың болмауына байланысты туындағанын дәлелдеген кемшіліктері үшін де жауапты болады.

5. Электрондық коммерция арқылы тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауы, тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу құны мен шарттары туралы ақпарат, сондай-ақ тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы, өнімнің тағамдық құндылығы туралы мәліметтер, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен жекелеген аурулар кезінде оларды қолдануға қарсы көрсетілімдер туралы мәліметтер ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы Қазақстан Республикасының тілдер туралы заңнамасының талаптарына сәйкес қазақ және орыс тілдерінде тұтынушыға жеткізіледі.

Сатушы электрондық сауда мақсатында пайдаланатын интернет-ресурста тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы мәліметтер қамтылған интернет-ресурстарға сілтемелерді орналастыруға жол беріледі.

6. Осы баптың 1-тармағында көрсетілген ақпараттан басқа, тұтыну ыдысына, орамасына өлшеп-оралған және буып-түйілген азық-түлік тауарларында және басқа да тауарларда өлшеп-ораушы және буып-түюші (тегі, аты және әкесінің аты (ол болған кезде), сондай-ақ өлшеп-ораудың және буып-түюдің күні мен уақыты туралы ақпарат болуға тиіс.

7. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға тауарды сатып алу (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің нәтижесін алу) шарттарын жеткізуге міндетті.

8. Тұтынушыға сәйкестігі міндетті бағалауға жататын тауарға, оның ішінде импорттық тауарға оның талап етуі бойынша сәйкестікті бағалау туралы құжат не оның тиісінше расталған көшірмесі не техникалық реттеу тізілімінен немесе Еуразиялық экономикалық одақтың сәйкестікті бағалау туралы берілген немесе қабылданған құжаттарының бірыңғай тізілімдерінен осындай құжаттың бар екені туралы мәліметтер берілуге тиіс.

9. Тауарда (көрсетілетін қызметте) тауар белгісін (қызмет көрсету белгісін) пайдалану Қазақстан Республикасының тауар таңбалары, қызмет көрсету таңбалары және тауар шығарылған жерлердің атаулары туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

10. Тауарды үлгісі және (немесе) сипаттамасы бойынша сату кезінде сатушы тұтынушыға үлгіге және (немесе) сипаттамаға сәйкес келетін тауарды беруге міндетті.

11. Тауарды электрондық саудада өткізу кезінде тауарды жеткізу мүмкіндігі мен тәсілдері және оның құны туралы ақпарат тұтынушыға сатып алу-сату шарты жасалғанға дейін ұсынылады.

Тұтынушыға электрондық саудада тауарды сатып алу-сату шартын жасасу алдында шартты орындаудың басқа талаптары туралы ақпарат та қолжетімді болуға тиіс.

**33-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат беруі жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) Қазақстан Республикасының тіл туралы заңнамасының талаптарына сәйкес өзінің атауын (фирмалық атауын), өзінің байланыс деректерін, тұрған жерін (заңды мекенжайын), тауарларды (жұмыстарды орындауды, қызметтер көрсетуді) өткізу шарттарын және жұмыс режимін қазақ және орыс тілдерінде, тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) орнына орналастыра отырып көрсетілген ақпаратты тұтынушының назарына жеткізуге міндетті.

Дара кәсіпкер болып табылатын сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға мемлекеттік тіркеуден өткені және оны дара кәсіпкер ретінде тіркеуді жүзеге асырған органның атауы туралы ақпаратты да беруге тиіс.

Егер сатушы (дайындаушы) филиалға (өкілдікке) немесе өзге тұлғаға тұтынушыдан наразылықтарды қабылдауға және (немесе) тауарды жөндеу мен оған техникалық қызмет көрсетуді жүргізуге уәкілеттік берсе, онда көрсетілген субъектілердің тұрған жері (заңды мекенжайы) және жұмыс режимі көрсетілуге тиіс.

Орындаушы жұмысты орындайтын (қызмет көрсететін) нақты тұлғаны және егер бұл жұмыстың (көрсетілетін қызметтің) сипатына қарай маңызды болса, ол туралы ақпаратты көрсетуге тиіс.

2. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) жүзеге асыратын қызмет түрі рұқсат беру немесе хабарлама жасау тәртібіне жатса, тұтынушыға Қазақстан Республикасының тіл туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін, рұқсат беру немесе хабарлама, оның қолданылу мерзімі, оны берген мемлекеттік орган туралы ақпарат қазақ және орыс тілдерінде берілуге, сондай-ақ тұтынушының талап етуі бойынша рұқсаттың немесе хабарламаның төлнұсқасымен немесе тиісінше куәландырылған көшірмесімен танысу мүмкіндігі берілуге тиіс.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында көзделген ақпарат сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұрақты тұрған жерінен тыс жерде тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) кезінде де тұтынушының назарына жеткізілуге тиіс.

4. Осы баптың 1-тармағында көзделген талаптар электрондық коммерциядағы сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға) қолданылады.

5. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) электрондық сауда алаңына осы баптың 1-тармағында көрсетілген өзі туралы анық ақпаратты беруге, сондай-ақ интернеттегі өзінің сайтында (бар болса) орналастыруға міндетті. Егер осындай ақпаратта өзгерістер болған жағдайда, сатушы (дайындаушы, орындаушы) оған өзгерістер енгізілген кезден бастап екі жұмыс күні ішінде электрондық сауда алаңына осындай өзгерістер туралы хабарлайды және оларды интернеттегі өзінің сайтында (бар болса) орналастырады.

**34-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың белгіленген кепілдік мерзімі, сақтау мерзімі немесе жарамдылық мерзімі ішінде оның (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі үшін жауап беруге міндетті.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етпеуі Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа алып келеді.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға ықтимал тәуекелі туралы және тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) қауіпсіз пайдаланудың шарттары туралы хабарлауға міндетті. Бұл ретте, егер тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) қауіпсіз пайдалану, оны сақтау, тасымалдау немесе кәдеге жарату үшін арнайы қағидаларды сақтау қажет болса, онда дайындаушы (орындаушы) оларды тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілген құжаттамада, тұтыну ыдысында, орамада, затбелгілерде көрсетуге міндетті.

Тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін ақпаратты көрсетудің өзге тәсілі пайдаланылуы мүмкін.

3. Тауардың қауіпсіздігі туралы мәліметтер сәйкестікті бағалау туралы құжатпен расталады.

Сәйкестігі міндетті бағалауға жататын тауарды, оның ішінде импорттық тауарды сәйкестікті бағалау туралы құжатсыз өткізуге жол берілмейді.

4. Егер тұтынушы тауарды пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың немесе кәдеге жаратудың белгіленген қағидаларын сақтаған кезде тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға зиян келтірудің ықтимал қаупі болса не осындай зиян келтірілсе, сатушы (дайындаушы) зиянның себептері жойылғанға дейін оны өткізуді (өндіруді) дереу тоқтата тұруға міндетті. Егер зиянның себептерін жою мүмкін болмаса, осындай тауар туралы белгілі болған сатушы (дайындаушы), импорттаушы мұндай тауарды өткізуден (өндіруден) алып тастауға және ол жөнінде тиісті мемлекеттік органдарға уақтылы хабарлауға, тұтынушыға оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға ықтимал қауіп туралы қолжетімді құралдармен уақтылы хабарлау, тауар айналымын тоқтату және тұтынушыдан өткізілген тауарды кері қайтарып алу жөніндегі барлық қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

5. Техникалық регламенттердің талаптарына сәйкес келмейтін тауарларды кері қайтарып алу Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

Дайындаушылар, дайындаушылар уәкілеттік берген тұлғалар, импорттаушылар немесе сатушылар тауарларды кері қайтарып алған кезде ақауларды жоюға не тауарларды ауыстыруға немесе тұтынушыларға ақшаның қайтарылуын қамтамасыз етуге тиіс.

Қолжетімді құралдар арқылы тұтынушыға оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіп төндіретін тауарлар туралы хабарлау сатушының (дайындаушының, дайындаушы уәкілеттік берген тұлғаның), импорттаушының қаражаты есебінен жүзеге асырылады.

6. Тұтынушылардың өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіп төндіретін тауарларды айналымнан және тұтынушыдан алып қоюды мемлекеттік орган Қазақстан Республикасының техникалық реттеу және денсаулық сақтау саласындағы заңнамасына сәйкес жүргізеді.

7. Тауарды кері қайтарып алуға және алып қоюға байланысты тұтынушыға келтірілген шығындарды сатушы (дайындаушы), импорттаушы толық көлемде өтеуге тиіс.

**35-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауды қамтамасыз ету жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) сатушының (дайындаушының, орындаушының) жұмыс режимін ескере отырып, тұтынушыға қолайлы уақытта қауіпсіз және тиісті сападағы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауды қамтамасыз етуге міндетті.

2. Сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тұтынушыны тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) оған қажет емес мөлшерде және (немесе) ассортиментте сатып алуға мәжбүрлеуге тыйым салынады.

3. Сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) бір тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуды өзге тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады.

4. Дайындаушының (орындаушының) талаптарында көзделген тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) кепілдік мерзімі ішінде тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыруды тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) кемшіліктеріне байланысты емес шарттармен байланыстыруға және кепілдік міндеттемені орындау шарты ретінде тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алуға мәжбүрлеуге тыйым салынады.

5. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) таңдау кезінде қандай да бір артықшылықтарды, тікелей немесе жанама шектеулерді белгілеуге жол берілмейді.

6. Тұтынушыға тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) еркін таңдау құқығын бұзу салдарынан келтірілген шығындарды (залалды) сатушы (дайындаушы, орындаушы) толық көлемде өтейді.

**36-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың**

**(жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасын қамтамасыз ету**

**жөніндегі міндеттері**

1. Егер шартта тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына қойылатын талаптар көзделсе, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға осы талаптарға сәйкес келетін тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге) міндетті.

Тауардың сапасы туралы мәліметтер сәйкестікті бағалау туралы құжатпен расталуы мүмкін.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) белгіленген кепілдік мерзімі, сақтау мерзімі немесе жарамдылық мерзімі ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы үшін жауап беруге міндетті.

3. Сатушы (дайындаушы, орындаушы), егер бұл тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сипатына қарай мүмкін болса, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қасиеттері мен оны пайдалануды көрсетуге және тұтынушыға сапасы тауар (орындалған жұмыс, көрсетілген қызмет) туралы берілген ақпаратқа және шарттың талаптарына сәйкес келетін тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге), сондай-ақ тұтынушының талап етуі бойынша оған оның жиынтықтылығын растайтын құжаттарды ұсынуға міндетті.

4. Шартта тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы талаптар болмаған кезде сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес келетін және осындай тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) пайдаланылатын мақсаттарға жарамды тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызметті көрсетуге) міндетті.

5. Егер тұтынушы шарт жасасу кезінде сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тауарды сатып алудың (жұмысты орындаудың, қызмет көрсетудің) нақты мақсаттары туралы хабарласа, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға тиісті сападағы осы мақсаттарға сәйкес пайдалануға жарамды тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге) міндетті.

6. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша жауаптылығы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаралады.

**37-бап. Сатушының (дайындаушының) тиісті сападағы тауарды (қауіпсіз тауарды) сату кезіндегі міндеттері**

1. Мыналарды:

1) дәрілік заттарды;

2) іш киімді;

3) шұлық-ұйық бұйымдарын;

4) жануарлар мен өсімдіктерді;

5) тұтынушы сатып алған кезде айқындаған өлшемге кесілген немесе қиылған, метражды (метр бойы немесе шаршы метр) тауарларды;

6) егер дайындаушы жеке тапсырыс шарттарынан ауытқымаса, тұтынушы үшін оның жеке тапсырысы бойынша дайындалған, жеке айқындалған қасиеттері бар тауарларды қоспағанда, сатушы (дайындаушы), егер тиісті сападағы (қауіпсіз тауарды) азық-түліктік емес тауар пайдаланылмаса, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары, заттаңбалары, тұтынушының тауарды сатып алған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат сақталса, егер шартта неғұрлым ұзақ мерзім белгіленбесе, тұтынушы тауарды сатып алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде сатып алған тауар үшін ақша сомасын тұтынушыға қайтара отырып, оны айырбастауға немесе қайтаруға қамтамасыз етуге міндетті.

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

3. Тауарды электрондық сауда алаңы арқылы сату кезінде шарт бойынша тұтынушы төлеген ақша сомасын тұтынушыға қайтарған кезде сатушының (дайындаушының) тұтынушыдан қайтарылған тауарды жеткізуге арналған шығыстары ұсталады.

4. Егер тұтынушы тауарды (оның құрамдасын) айырбастау туралы талап қойған кезде сатушыда (дайындаушыда) қажетті тауар болмаса, айырбастау осы талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде жүргізілуге тиіс.

Тауарды (оның құрамдасын) айырбастаған кезде, егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі ол тұтынушыға берілген күннен бастап қайтадан есептеледі.

5. Сатушыда (дайындаушыда) айырбастауға қажетті тауар болмаған жағдайда тұтынушы сатып алған тауарды сатушыға (дайындаушыға) қайтаруға және оған төлеген ақша сомасын қайтарып алуға құқылы.

6. Тұтынушының тауарды айырбастау немесе қайтару, тауар үшін төлеген ақшасын қайтару туралы талаптарын орындау мерзімін өткізіп алғаны үшін тұтынушы талабының орындалмауына жол берген сатушы (дайындаушы), егер шартта немесе нормативтік құқықтық актілерде өзгеше белгіленбесе, тұтынушыға наразылық берілген күннен бастап талаптар қанағаттандырылған күнге дейін мерзімі өткен әрбір күн үшін тауар құнының бір пайыздан кем емес мөлшерінде тұрақсыздық айыбын (өсімпұл) төлейді.

Тұтынушының шартта, нормативтік құқықтық актілерде көзделген тұрақсыздық айыбын төлеу туралы талаптарын сатушы (дайындаушы) наразылық берілген кезден бастап талаптар қанағаттандырылған кезге дейін күнтізбелік он күн мерзімде ерікті түрде қанағаттандыруға тиіс.

Сатушы (дайындаушы) осы тармақтың екінші бөлігінде көрсетілген тұтынушының талаптарын қанағаттандырудан бас тартқан не оған осы Заңның 50-бабы 1-тармағының екінші бөлігінде көрсетілген тәсілмен жауап бермеген жағдайда тұтынушының таңдауы бойынша тұрақсыздық айыбын төлеу туралы мәселені тұтыну дауларын соттан тыс реттеу субъектісі (сатушының (дайындаушының) келісімі болған кезде) немесе сот қарайды.

7. Тұрақсыздық айыбын төлеу және шығындарды өтеу сатушыны (дайындаушыны, орындаушыны) оған тұтынушы алдында жүктелген міндеттемелерді орындаудан босатпайды.

8. Тұтынушыға тауар үшін төленген ақшаны қайтару кезінде тұтынушымен есеп айырысу тауардың сатып алынған кездегі бағасын негізге алына отырып жүргізіледі.

**38-бап. Сатушының (дайындаушының) тиісті емес сападағы тауарды**

**(қауіпсіз емес тауарды) сату кезіндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы) жарамдылық мерзімі өтіп кеткен соң сатылған, техникалық регламенттерде, нормативтік құқықтық актілерде, стандарттау жөніндегі құжаттарда, шартта белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, оның ішінде зияткерлік меншік құқықтары бұзыла отырып шығарылған тауарды оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар қайтарылған кезден бастап үш жұмыс күні ішінде тұтынушыға сатып алған тауар үшін ақша сомасын қайтара отырып (тауар қайтарылған кезде) ауыстыруды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті.

2. Сатушы (дайындаушы) қайтарылатын тауардың сапасына оның кемшіліктерінің болуына тексеру (сараптама) жүргізу қажет болған жағдайда, ақша сомасы тексеру (сараптама) жүргізілгеннен кейін үш жұмыс күні ішінде қайтарылады.

Егер тексеруде (сараптамада) тауардың кемшіліктері оны тұтынушыға берілгеннен кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау шарттарын бұзуы не үшінші тұлғалардың әрекеттері немесе еңсерілмейтін күш салдарынан туындағаны расталса, онда тауар ауыстырылуға немесе қайтарылуға жатпайды.

3. Тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру немесе қайтару туралы талап қойған жағдайда сатушы (дайындаушы) оны дереу ауыстыруға немесе оған төленген ақша сомасын дереу қайтаруға, ал сатушыда (дайындаушыға) тауардың кемшіліктерін бар-жоғына тексеру (сараптама) жүргізу қажет болған кезде тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде қайтаруға міндетті.

4. Қауіпсіз емес және (немесе) тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас қауіпсіз және тиісті сападағы жаңа тауарға ауыстырылуға тиіс.

Егер талап қойылған кезде сатушыда (дайындаушыда) ауыстыруға қажетті тауар болмаса, ауыстыру осындай талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде жүргізілуге тиіс.

5. Тауар кемшіліктерінің бар-жоғын тексеру (сараптау) құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тексеру (сараптама) нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе тауар тұтынушыға берілгеннен кейін оның тауарды пайдалану, оны сақтау шарттарын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың әрекеттері не еңсерілмейтін күштің салдарынан туындағаны анықталса, тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай-ақ оны жүргізуге байланыстарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті.

6. Тұтынушы тауар кемшіліктерінің бар-жоғын тексеру (сараптама) жүргізу кезінде жеке өзі немесе өз өкілі арқылы қатысуға, сондай-ақ тексеруді (сараптаманы) өз есебінен, оның ішінде сатушы (дайындаушы) бастамашылық жасаған тексеру (сараптама) нәтижелерімен келіспеген жағдайда жүргізуге құқылы.

Сатушы (дайындаушы) немесе тұтынушы бастамашылық жасаған тауар кемшіліктерінің бар-жоғын тексеруді осындай тауарға қатысты білімі бар тұлға жүргізеді.

Тауар кемшіліктерінің бар-жоғын анықтаудың күрделі жағдайларында оның сараптамасын Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен уәкілеттік берілген тұлғалар жүргізеді.

7. Егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, сатушы (дайындаушы) тұтынушының келісуімен тауарда табылған кемшіліктерді тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік он күн ішінде жоюға тиіс.

Жазбаша шартта айқындалатын тауарда табылған кемшілікті жою мерзімі күнтізбелік он бес күннен аспауға тиіс.

Егер тауарда табылған кемшіліктерді жою кезінде олардың белгіленген мерзімде жойылмайтыны айқын болған жағдайда, тұтынушылық даудың тараптары тауардың кемшіліктерін жоюға арналған мерзімді күнтізбелік он күнге ұзарту туралы қосымша келісім жасасуы мүмкін. Бұл ретте, тауардың кемшіліктерін жоюға қажетті қосалқы бөлшектердің (бөлшектердің, материалдардың), жабдықтардың, маманның және басқалардың болмауы сатушыны (дайындаушыны) тауардың кемшіліктерін жою мерзімін бұзғаны үшін жауаптылықтан босатуға негіз болып табылмайды.

Тауардағы кемшіліктер жойылған жағдайда оған кепілдік мерзімі тауар пайдаланылмаған уақытқа ұзартылады.

Көрсетілген уақыт тұтынушының тауардың кемшіліктерін жою туралы талаппен жүгінген күнінен бастап тұтынушының талабы орындалған кезге дейін есептеледі.

Сатушы (дайындаушы) тауарды берген кезде тұтынушыға кепілдік мерзімінің ұзартылғаны туралы ақпаратты жазбаша нысанда беруге міндетті.

8. Сатушы (дайындаушы) кепілдік мерзімін белгілемеген тауарға қатысты, егер сатушы (дайындаушы) тауардың кемшіліктері тұтынушыға берілгеннен кейін және тұтынушының кінәсінен туындаған себептер бойынша туындағанын дәлелдей алмаса, ол үшін жауап береді.

Сатушы (дайындаушы) сатылған (дайындалған) тауардың кемшіліктері үшін олар туралы өзі білмеген жағдайда да жауап береді. Сатушыны (дайындаушыны) жауаптылықтан босату туралы немесе оны шектеу туралы шарт жарамсыз болады.

9. Сатушы (дайындаушы) кепілдік мерзімін белгілеген тауарға қатысты сатушы (дайындаушы), егер тауардағы кемшіліктер оларды тұтынушыға бергеннен кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау ережелерін бұзуы не үшінші тұлғалардың әрекеттері немесе еңсерілмейтін күштің салдарынан туындағанын дәлелдей алмаса, тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға міндетті.

10. Тұтынушының қауіпсіз емес тауарларды және (немесе) тиісті емес сападағы тауарды ауыстыру немесе қайтару, сондай-ақ тауар үшін төленген ақшаны қайтару туралы талаптарын орындау мерзімі өткен кезде осы Заңның 37-бабының 6-тармағында көзделген ережелер қолданылады.

11. Шартты бұзған және тұтынушыға тауар үшін төленген ақшаны қайтарған кезде сатушы (дайындаушы) тауардың құны тауарды толық немесе ішінара пайдаланудан, оның тауар түрін жоғалтудан немесе басқа да осындай мән-жайлардан төмендеген соманы олардан ұстап қалуға құқылы емес.

Кемшіліктері бар тауарды дәл сондай маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыру кезінде бағаны қайта есептеу жүргізілмейді.

Кемшіліктері бар тауарды басқа маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстырған кезде, егер ауыстыруға жататын тауардың бағасы ауыстырылып берілетін тауардың бағасынан төмен болса, тұтынушы баға айырмашылығын төлеуге тиіс.

Ауыстыруға жататын тауардың бағасы ауыстырылып берілетін тауардың бағасынан жоғары болған жағдайда, баға айырмашылығы тұтынушыға төленеді.

Көрсетілген есеп айырысуларда ауыстыруға жататын тауардың бағасы көтерілген жағдайда, оның талап қойылған кездегі бағасы, ал бағасы төмендеген жағдайда сатып алу кезіндегі бағасы қолданылады.

Тұтынушы кемшіліктері бар тауарды ауыстырудан немесе ауыстыру кезінде қосымша ақы төлеуден бас тартқан жағдайда тараптар шартты бұзады және тұтынушыға сатып алған тауар үшін ақша сомасы қайтарылады. Тұтынушыға тауар үшін төлеген ақшасын қайтарған кезде тұтынушымен есеп айырысу кезінде қайтарылуға жататын тауардың бағасы көтерілген жағдайда оның талап қойылған кездегі бағасы, баға төмендеген жағдайда сатып алу кезіндегі баға қолданылады.

12. Тұтынушы тұтынушылық қарыз (кредит) алу арқылы сатушыға (дайындаушыға) төлеген қауіпті емес тауарды және (немесе) тиісті емес сападағы тауарды қайтарған жағдайда сатушы (дайындаушы) тауарды қабылдағаннан кейін бес жұмыс күні ішінде тұтынушыға тауар үшін төленген ақшадан басқа, егер осы талаптарды тұтынушы тауарды сатып алған күннен бастап отыз күн ішінде мәлімдесе, кредиттік ұйымның сыйақысын және тұтынушылық қарыз шарты бойынша өзге де төлемдерді (бар болса) өтеуге тиіс.

Тауар қайтарылған жағдайда ақша сомасына қарыз алушы-тұтынушының тұтынушылық қарыз шарты бойынша міндеттемелерді тиісінше орындамауына байланысты, оның ішінде төлемдерді өтеудің мерзімін өткізіп алуға жол берілуіне байланысты өсімпұл кірмейді.

13. Сатушы (дайындаушы) тұтынушыға қауіпті емес тауарды және (немесе) тиісті емес сападағы тауарды жеткізуге және (немесе) қайтаруға байланысты шығыстарды өтеуге міндетті.

**39-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (нұқсанды, зиянды) толық көлемде өтеу жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) кемшіліктері бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу (орындау, көрсету) салдарынан не тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы толық емес, анық емес ақпарат немесе уақтылы берілмеген ақпарат салдарынан тұтынушыға келтірілген нұқсанды, сондай-ақ оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды, зиянды толық көлемде өтеуге міндетті.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде тұтынушыға зиянды өтеуге дайын екендігі туралы жауап беруге және тұтынушының талаптарын қанағаттандыру үшін тиісті шаралар қолдануға тиіс.

2. Тұтынушыға келтірілген залалды, зиянды сатушы (дайындаушы, орындаушы) оның кінәсіне және олардың арасында жазбаша шарт жасалғанына қарамастан өтеуге тиіс.

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

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

3. Тауардағы (жұмыстағы, көрсетілетін қызметтегі) кемшілік фактісі расталған жағдайда сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) кемшіліктерінің бар-жоғын тексеру (сараптама) жүргізумен байланысты тұтынушыға, тұтынушылардың қоғамдық бірлестігіне, қауымдастыққа (одаққа) келтірілген шығыстарды толық көлемде өтеуге міндетті.

4. Тауардағы кемшіліктерден келтірілген залал, зиян, егер ол тауардың белгіленген жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) ішінде келтірілсе, ал егер жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) белгіленбесе, тауар өндірілген күннен бастап он жыл ішінде өтелуге тиіс.

5. Тауарларды өндіру (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету) кезінде материалдарды, жабдықтарды, аспаптарды және өзге де құралдарды пайдалануға байланысты дайындаушының (орындаушының) ғылыми және техникалық білім деңгейіне олардың ерекше қасиеттері мен сипаттамаларын анықтауға мүмкіндік берген-бермегеніне қарамастан, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залал, зиян өтелуге жатады.

6. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залал, зиян үшін, сондай-ақ егер тауар өтеусіз немесе төмендетілген бағамен берілген, сатылған, ал қызмет солай көрсетілген болса жауапты болады.

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

**40-бап. Дайындаушының (орындаушының) тауардың жарамдылық мерзімін, сақтау мерзімін және қызмет ету мерзімін белгілеу жөніндегі міндеттері**

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

2. Сатушы (дайындаушы) жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі белгіленген тауарларды тұтынушыға оларды жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі өткенге дейін мақсатына сай пайдала алатындай етіп беруге міндетті.

3. Тауардың жарамдылық мерзімі тауар дайындалған кезден бастап есептеледі. Егер әзірлеу кезі мен пайдалануға дайын болу кезі сәйкес келмесе, тауардың жарамдылық мерзімі пайдалануға дайын болу кезінен бастап қолданыла бастайды, ол жөнінде тұтынушы хабарлануға тиіс.

Белгіленген жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі өткеннен кейін тауарды, сондай-ақ жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі белгіленуге тиіс, бірақ олар белгіленбеген тауарды өткізуге тыйым салынады.

4. Белгіленген мерзімінен тыс пайдаланылуы тұтынушының өміріне, денсаулығы және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіпті болып табылатын тауарлардың қызмет ету мерзімі белгіленеді.

5. Дайындаушы (орындаушы) тауарды (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің нәтижесі) немесе оның бір бөлігін сақтаудың белгіленген мерзімі (жарамдылық, қызмет ету мерзімі), оны пайдаланудың міндетті шарттары және оларды орындамаған жағдайда болатын ықтимал салдары туралы, сондай-ақ осы мерзім аяқталғаннан кейінгі қажетті іс-әрекеттер туралы тұтынушыны ескертуге тиіс.

**41-бап. Сатушы (дайындаушы, орындаушы)**

**қызметкерінің міндеті**

Тауарды сату (жұмысты орындау, қызмет көрсету) жөніндегі қызметті тікелей жүзеге асыратын және сатушының (дайындаушының, орындаушының) қызметкері болып табылатын жеке тұлға ішкі сауда қағидаларын, санитариялық қағидалар мен гигиеналық нормативтерді сақтауға, тұтынушылармен сыпайы болуға міндетті.

**42-бап. Электрондық сауда алаңының құқықтық ерекшеліктері**

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында электрондық сауда алаңдарында сатушыларды (дайындаушыларды, орындаушыларды) электрондық сауда алаңына рұқсат беру жөніндегі ішкі рәсімдерді қолдану және олармен тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі талаптарды сақтау жөнінде шарт жасасу үшін инфрақұрылым қамтамасыз етілуге тиіс.

2. Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) электрондық сауда алаңы арқылы өткізу кезінде сатушыға шартты орындау жөніндегі әрекетті жасауға байланысты ақылға қонымды шығыстарды өтеу шартымен тұтынушының тауарды алғанға дейін шартты орындаудан бас тарту құқығының сақталуы қамтамасыз етілуге тиіс.

3. Электрондық сауда алаңында техникалық ақаулар туындаған кезде, тұтынушылардың туындаған электрондық коммерция мәселелері бойынша жүгінуі үшін байланыс деректері көрсетілген осындай хабарлама уақтылы жариялануға тиіс.

4. Тұтынушыдан оның құқықтарын бұзу фактісін растайтын материалдармен бірге шағым келіп түскен немесе сатушының (дайындаушының, орындаушының) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының талаптарын сақтамауы туралы уәкілетті орган хабардар етілген жағдайда электрондық сауда алаңы бұл туралы тұтынушыны хабардар ете отырып, электрондық сауда алаңы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасындағы шартта көзделген тұтынушының құқықтарын сатушының (дайындаушының, орындаушының) қалпына келтіруі жөнінде шаралар қолданады.

**43-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, уәкілетті орган, омбудсмен туралы ақпаратты орналастыру жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында тұтынушылардың жергілікті қоғамдық бірлестіктерінің, уәкілетті органның, омбудсменнің байланыс деректерін (мекенжайы мен телефон нөмірін), сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін оларға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпаратты орналастыруға міндетті.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшесі (қатысушысы) болған жағдайда, бұл туралы ақпарат тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында міндетті түрде орналастырылуға тиіс.

2. Тауарды (жұмысты орындау, қызметті көрсету) электрондық коммерция арқылы өткізу кезінде уәкілетті органның, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, омбудсменнің байланыс деректері (мекенжайы мен телефон нөмірі), сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін оларға немесе сотқа жүгіну құқығын көрсету ақпараты уәкілетті органның ресми интернет-ресурсына сілтеме жасалып, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы орналастырылуға тиіс.

**7-тарау. ЖҰМЫСТАРДЫ ОРЫНДАУ (ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ) КЕЗІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ**

**44-бап. Жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдері**

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

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

Егер жұмыс (көрсетілетін қызмет) шарттың қолданылу мерзімі ішінде бөліп (мерзімді басылымда жеткізу, техникалық қызмет көрсету) орындалатын (көрсетілетін) жағдайда жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) аралық мерзімдері көзделуге тиіс.

3. Жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) шартта көрсетілген бастапқы, түпкілікті және (немесе) аралық мерзімдері тараптардың келісімі бойынша өзгертілуі мүмкін.

4. Егер орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдерін, оның ішінде жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) басталу мерзімдерін және (немесе) аралық мерзімдерін бұзса, онда тұтынушы шарттан бас тартуға және залалды өтеуді талап етуге құқылы.

Егер жұмысты орындау (қызмет көрсету) кезінде оның мерзімінде орындалмауы (көрсетілмеуі) анық болса, тұтынушы орындаушыға орындау үшін жаңа мерзімді айқындауға және орындаушы осы талапты белгіленген мерзімде орындамаған кезде шарттан бас тартуға не жұмысты орындауды (қызмет көрсетуді) орындаушының есебінен үшінші тұлғаға тапсыруға, сондай-ақ залалды өтеуді талап етуге құқылы.

Тұтынушы көрсеткен, орындаушы жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) тиіс жаңа мерзімдер шартта көрсетіледі.

Жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) жаңа мерзімдері күнтізбелік он күннен астам кешіктірілген жағдайда, тұтынушы осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талаптарды қоюға құқылы.

Егер орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдерін өткізіп алу еңсерілмейтін күштің салдарынан немесе тұтынушының кінәсінен болғанын дәлелдесе, тұтынушының осы тармақта белгіленген талаптары қанағаттандырылуға жатпайды.

5. Тұтынушы жұмыстың уақтылы орындалмауына (қызмет көрсетуге) байланысты шарттан бас тартқан кезде орындаушының жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) байланысты жұмсалған өз шығындарын өтеуді және (немесе) уақтылы орындалмаған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін төлемақыны талап етуге құқылы емес.

**45-бап. Тұтынушының орындалған жұмыстан (көрсетілген қызметтен) кемшіліктер табылған кездегі құқықтары**

1. Тұтынушы орындалған жұмыстан (көрсетілген қызметтен) кемшіліктер табылған кезде өз таңдауы бойынша:

1) орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтен) кемшіліктерді өтеусіз жоюды;

2) орындалған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін төлемақының мөлшерлес азаюы;

3) сапасы дәл сондай біртектес материалдан басқа затты өтеусіз жасап беруді немесе жұмысты қайтадан орындауды (қызмет көрсетуді);

4) тұтынушылардың кемшіліктерді жою құқығы шартта көзделгенде, оларды жоюға арналған өз шығыстарын өтеуді талап етуге құқылы.

Осы тармақта белгіленген тұтынушылардың құқықтарын шектейтін шарттардың талаптары жарамсыз болады.

2. Егер орындаушы орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктерді белгіленген мерзімде жоймаса не егер жұмыста (көрсетілетін қызметтегі) шарт талаптарынан ауытқулар елеулі болып табылса, ал жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) кемшіліктер жойылмайтын болса, тұтынушы шарттан бас тартуға және залалдарды өтеуді талап етуге құқылы.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында белгіленген талаптар – жұмысты (көрсетілетін қызметті алу) қабылдаған кезде немесе оны орындау (көрсету) не Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде белгіленген мерзімдер ішінде пайдалану барысында кемшіліктер табылған жағдайда, ал жұмысты (көрсетілетін қызметті алу) қабылдаған кезде кемшіліктерді табу мүмкін болмаған жағдайда – кепілді мерзім ішінде, жасырын кемшіліктер табылған жағдайда – бір жыл ішінде, ғимараттармен және құрылыстармен байланысты жұмыстарға қатысты, сондай-ақ жұмыс түріне қарамастан – орындаушы қасақана жасырған кемшіліктерге қатысты жұмыстарды қабылдап алу күнінен бастап үш жыл ішінде қойылуы мүмкін.

Тұтынушының және басқа да тұлғалардың өміріне немесе денсаулығына қауіп төндіруі мүмкін және қауіп төндіретін жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктерін өтеусіз жою туралы талапты тұтынушы немесе оның құқықтық мирасқоры осы кемшіліктердің қашан анықталғанына қарамастан,
оның ішінде кепілді мерзім аяқталғаннан кейін олар анықталған кезде де қоя алады.

4. Жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) оны орындау (көрсету) барысында табылған кемшіліктер және орындалған жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктері, егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік он күн ішінде жойылуға тиіс.

Тараптардың келісімі бойынша кемшіліктерді жою мерзімі ұзартылуы мүмкін.

Егер кемшіліктерді жою мерзімін орындаушы сақтамаған жағдайда, онда тұтынушы шарттан бас тартуға немесе орындалған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін төлемақыны мөлшерлес азайтуды талап етуге немесе кемшіліктерді орындаушының есебінен өз бетінше жоюға құқылы.

5. Жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) бастау және аяқтау мерзімдерін бұзғаны үшін, сондай-ақ жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) кемшіліктерді жою мерзімдерін бұзғаны үшін орындаушы, егер шартта, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, мерзімін өткізіп алудың әрбір күн үшін жұмыс (көрсетілген қызмет) құнының бір пайызы мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлеуге тиіс.

6. Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан (жылжымайтын мүлікке бес жыл) кем болған және жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктерін тұтынушы кепілдік мерзімі өткеннен кейін, бірақ екі жыл (ғимараттар мен құрылыстарға қатысты үш жыл) шегінде тапқан жағдайларда, егер тұтынушы осындай кемшіліктердің жұмыстың нәтижесін өзі қабылдап алғанға дейін (көрсетілетін қызметті алу) немесе ол кезге дейін пайда болған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, осы баптың 1-тармағында көзделген талаптарды қоюға құқылы.

**46-бап. Жұмысты орындауға (көрсетілген қызметке) арналған төлем, оларды орындауға (көрсетуге) арналған смета**

1. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, орындалған жұмысқа (көрсетілген қызметке) ақы төлеудің нысаны мен тәртібі тұтынушы мен орындаушы арасындағы шарт бойынша айқындалады.

2. Шартта көзделген жұмыстарды орындауға (қызметтерді көрсетуге) смета жасалуы мүмкін.

Егер тұтынушы немесе орындаушы талап етсе, сметаны жасау міндетті болып табылады.

3. Егер тұтынушы сметаға енгізілмеген жұмысты орындауға келісім бермесе немесе орындаушыға осындай жұмыстарды орындауды (осындай қызметтерді көрсетуді) тапсырмаса, орындаушының жұмысқа (қызметке) және сметаға енгізілмеген қосымша шығыстарға ақы төлеуді талап етуге құқығы жоқ.

4. Егер сметаны арттыру қажеттігі туындаса, орындаушы ол жөнінде тұтынушыны дереу ескертуге тиіс.

Бұл жағдайда тұтынушы сметаға сәйкес орындалған жұмысқа (көрсетілген қызметке) қатысты өзі жұмсаған шығыстарды орындаушыға өтей отырып, шарттан бас тартуға құқылы.

5. Егер орындаушы сметаны арттыру туралы тұтынушыға ескертпесе, ол сметадан тыс шығыстарды өтеуді талап етпей, жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) міндетті.

6. Шарт жасасқаннан кейін орындаушы беруге тиіс материалдар мен жабдықтардың, сондай-ақ оған үшінші тұлғалар көрсететін қызметтердің құны айтарлықтай өскен кезде орындаушы белгіленген сметаны ұлғайтуды талап етуге, ал тұтынушы бұл талапты орындаудан бас тартқан жағдайда шарттан бас тартуға құқығы бар.

7. Егер заңнамада немесе шартта өзгеше көзделмесе, тұтынушы осы шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты өзі іс жүзінде шеккен шығыстарды төлеген жағдайда, жұмыстарды орындау (қызметтер көрсету) туралы шартты орындаудан кез келген уақытта бас тартуға құқылы.

**47-бап. Жұмысты орындаушының материалынан орындау кезіндегі ерекшеліктер**

1. Егер тұтынушы жұмысты өз материалынан орындауды талап етпесе, орындаушы шартта айқындалған жұмысты өз материалынан және өз қаражаты есебінен орындайды. Жұмысты өз материалынан орындайтын орындаушы оның қауіпсіздігі мен тиісті сапасы үшін жауапты болады.

2. Егер тараптардың келісімінде орындаушының материалдары үшін есеп айырысудың өзгеше тәртібі көзделмесе, тұтынушы шарт жасасу кезінде толық мөлшерде немесе тұтынушы орындалған жұмысты орындаушыдан алған кезде түпкілікті есеп айырыса отырып, шартта көрсетілген мөлшерде орындаушының материалына ақы төлейді. Шартта көзделген жағдайларда орындаушы материалды кредитке беруі мүмкін. Кредитке берілген материал құнының кейіннен өзгеруі қайта есептеуге алып келмейді.

**48-бап. Жұмысты тұтынушының материалынан орындау кезіндегі**

**ерекшеліктер**

1. Егер жұмыс толық немесе ішінара тұтынушының материалынан орындалатын болса, орындаушы сол материалдың сақталуына, оны дұрыс пайдаланылуына жауапты болады.

Жұмысты орындау (қызмет көрсету) туралы шартта немесе өзге де құжатта тұтынушы материалының нақты атауы мен сипаттамасы көрсетілуге тиіс.

2. Орындаушы:

1) тұтынушыны оның берген материалының жарамсыздығы немесе сапасыздығы туралы ескертуге;

2) материалдың жұмсалғандығы туралы есеп беруге және оның қалдығын қайтаруға міндетті.

3. Орындаушы тұтынушыдан қабылдап алынған материалды жоғалтқаны және бүлдіріп алғаны үшін Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне сәйкес жауап береді.

Орындаушыға берілетін материалдың құнын тұтынушы шартта немесе оның иеленуді (сатып алуды) растайтын өзге де құжатта (түбіртекте, тапсырыста) айқындайды.

4. Егер орындаушы тұтынушыны оның жоғалуына (бүлінуіне) алып келуі мүмкін айрықша қасиеттері туралы ескерткен болса, орындаушы тұтынушыдан қабылдап алған материалды толық немесе ішінара жоғалтқаны (бүлдіріп алғаны) үшін жауапкершіліктен босатылады.

5. Орындаушы тұтынушының нұсқауларын сақтау және оған байланысты өзге де мән-жайлар орындалатын жұмыс қауіпсіздігінің төмендеуіне және нәтиже сапасының өзгеруіне алып келетін не оны мерзімінде аяқтаудың мүмкіндік бермейтіні жөнінде тұтынушыны уақтылы ескертуге міндетті.

Егер тұтынушы орындаушының уақтылы және негізді ескертуіне қарамастан, шартта белгіленген мерзімде жарамсыз немесе сапасыз материалды ауыстырмаса, жұмысты орындау тәсілі туралы нұсқауларын өзгертпесе не жұмыс сапасының өзгеруіне алып келетін өзге де мән-жайларды жоймаса, орындаушы шарттан бас тартуға құқылы.

**8-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН ЗАҢДЫ МҮДДЕЛЕРІН ҚОРҒАУ ЖӨНІНДЕГІ ШАРАЛАР**

**49-бап. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін**

**қорғау жөніндегі шаралар**

1. Құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға), омбудсменге, уәкілетті органға, мемлекеттік органдарға, тұтынушылық дауды соттан тыс реттеу субъектісіне (сатушының (дайындаушының, орындаушының) келісімі болған кезде), сотқа жүгінуге құқылы.

2. Осы баптың 1-тармағының ережесі сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға, тұтынушылық дауын соттан тыс реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа тұтынушының атынан осы Заңның
15-бабында көрсетілген оның өкілдері өтініш жасаған жағдайларда да қолданылады.

3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша консультациялық көмек және өкілдік қызметтер мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде:

1) Қазақстан Республикасының әлеуметтік қорғау туралы заңнамасына сәйкес арнаулы әлеуметтік қызметтерді алатын адамдарға;

2) атаулы әлеуметтік көмек алатын адамдарға;

3) Ұлы Отан соғысына қатысушыларға және жеңілдіктері бойынша Ұлы Отан соғысына қатысушыларға теңестірілген адамдарға;

4) басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлеріне;

5) бірінші және екінші топтардағы мүгедектігі бар адамдарға;

6) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету орталықтарында тұратын қарттар мен мүгедектігі бар адамдарға;

7) «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр Ана» атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көпбалалы аналарға көрсетіледі.

4. «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасы кодексі 616-бабының 11) тармақшасына сәйкес тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтары (одақтары) беретін сотқа талап қоюға мемлекеттік баж салынбайды.

**50-бап. Тұтынушының сатушыға**

**(дайындаушыға, орындаушыға) жүгінуі**

1. Құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы сотқа дейінгі тәртіппен дербес не өз мүдделерінің өкілі арқылы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) оларды ерікті түрде жою, тұтынушыға осы бұзушылықтармен, оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген шығындарды (залалды, зиянды) өтеу туралы жүгінуге құқылы.

Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өтініші шағым түрінде ресімделеді және тапсырылғаны туралы хабарламамен не электрондық почта мекенжайы бойынша немесе телефон нөміріне, сондай-ақ шағымды алуды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарына тапсырысты почта жөнелтімі нысанында қолма-қол тапсырылады не жіберіледі немесе тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ақпараттық жүйесі арқылы (онда сатушыны (дайындаушыны, орындаушыны) тіркеу барысында), егер бұрын сатушы (дайындаушы, орындаушы) көрсеткен болса, жүзеге асырылады.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының наразылығын қарауға және тұтынушының наразылығын алған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде сатушының (дайындаушының, орындаушының) қолы қойылған жазбаша жауап ұсынуға міндетті. Қажет болған кезде сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабына тұтынушыға өзге де құжаттардың көшірмелері қоса беріледі.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы тұтынушыға осы баптың 1-тармағының екінші бөлігінде жазылған тәсілдермен беріледі.

Егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы тұтынушыға мерзімнің соңғы күнінен жиырма төрт сағат бұрын жіберілсе, онда осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілген мерзім өтіп кеткен болып есептелмейді.

**51-бап. Тұтынушының уәкілетті органға,**

**мемлекеттік органдарға жүгінуі**

1. Сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын ерікті тәртіппен жою, шығындарды (залалды, зиянды), оның ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өтеу туралы шағыммен жүгінген сәттен бастап бір айдан кешіктірмей тұтынушы уәкілетті органға, мемлекеттік органдарға олардың құзыреті шегінде, сатушыларды (дайындаушыларды, орындаушыларды) жауапкершілікке тарту мақсатында өтініш жасауға құқылы.

2. Тұтынушының өтінішіне:

1) сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушының өтінішіне жауабының көшірмесі, ал осы Заңда белгіленген мерзім ішінде сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы алынбаған болса, тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өтінішінің көшірмесі;

2) өтініште жазылған мән-жайларды растайтын өзге де құжаттардың (бар болса) көшірмесі қоса тіркеледі.

3. Тұтынушының өтінішінде:

1) жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе), жеке сәйкестендіру нөмірі (ол бар болса), пошта мекенжайы;

2) өзіне қатысты тұтынушының талаптары қойылған сатушының (дайындаушының, орындаушының) деректері (заңды тұлғаның атауы, пошта мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі (ол бар болса));

3) тұтынушының талабы, оның құқықтарын бұзудың мәні мен мән-жайлары;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер көрсетілуі тиіс.

Өтініште байланыс деректері (телефон, факс нөмірлері, электрондық пошта мекенжайлары және өзге де мәліметтер) көрсетілуі мүмкін, сондай-ақ оған өтінішті дұрыс және уақтылы қарау үшін сатушының
(дайындаушының, орындаушының) қажетті әрекеттерін фото, дыбыс, бейнетіркеуді қоса алғанда, сатып алынған тауарларды (орындалған жұмыстарды, көрсетілген қызметтерді) және тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылғанын растайтын материалдар қоса берілуі мүмкін.

Қажет болған жағдайда тұтынушының өтінішін қарайтын уәкілетті орган, мемлекеттік орган ұсынылған құжаттардың көшірмелерінің төлнұсқаларын сұратуға құқылы.

**52-бап. Уәкілетті органның, мемлекеттік органдардың**

**тұтынушының өтінішін қарауы**

1. Тұтынушының өтінішін қарау кезінде уәкілетті орган, мемлекеттік органдар:

1) тұтынушыдан қосымша құжаттар мен ақпаратты сұратуға;

2) тұтынушының талабы қойылған сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) өтінішті қарау үшін қажетті түсіндірмелер мен дәлелдемелер ұсынуды сұратуға;

3) басқа мемлекеттік органдардан, өзге де ұйымдардан тұтынушының өтінішін қарау үшін қажетті ақпаратты сұратуға және алуға құқылы.

2. Қажет болған кезде әрекеттеріне қатысты тұтынушының өтініші ұсынылған сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) хабарламаны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде толық түсіндірмелер мен оларды негіздейтін құжаттарды ұсыну талабымен тұтынушының алынған өтініші туралы хабарлама, осы өтініштің және оның қосымшаларының көшірмелері жіберіледі.

Хабарлама сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) электрондық пошта мекенжайы немесе телефон нөмірі бойынша, сондай-ақ хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдары арқылы жіберілуі мүмкін.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) электрондық поштаның мекенжайы немесе телефон нөмірі туралы мәліметтер немесе хабарламаны
не шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге байланыс дерек-құралдары туралы мәліметтер болмаған жағдайда, хабарлама соңғы белгілі тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша сатушыға
(дайындаушыға, орындаушыға) телефонограммамен гибридтік жөнелтілім арқылы не оның табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен жіберіледі.

**53-бап. Тұтынушылық дауды соттан тыс реттеу**

1. Тұтынушы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) туындаған тұтынушылық дауын ол туралы ақпарат тиісті тізілімдерде бар
тұтынушылық дауын соттан тыс реттеу субъектісінің қарауына беруді ұсынуға құқылы. Бұл ретте, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушымен жазбаша келісуге және тұтынушылық дауды соттан тыс тәртіппен қарауға қатысуға құқылы. Тұтынушы мен табиғи монополиялар субъектісі болып табылатын орындаушы арасындағы тұтынушылық дауын төреліктің қарауына беруге болмайды.

2. Тұтынушы тұтынушылық дауын соттан тыс тәртіппен қарау туралы өтінішті тұтынушылық дауын соттан тыс реттеу субъектісіне тікелей жүгіну арқылы немесе сатушының (дайындаушының, орындаушының) осыған жазбаша келісімі болған кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ақпараттық жүйесі (ол онда тіркелген кезде) арқылы беруі мүмкін.

Тұтынушылық дауын соттан тыс реттеу субъектісі уәкілетті органға тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары туралы тоқсан сайынғы ақпаратты ұсынады. Тұтынушылық дауын соттан тыс тәртіппен қарау осы Заңның және Қазақстан Республикасының төрелік, медиация туралы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

**54-бап. Тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы**

**қорғау ерекшеліктері**

1. Сот тұтынушының заңда белгіленген талаптарын қанағаттандырған кезде, сот сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан)
тұтынушының талаптарын ерікті түрде қанағаттандырмағаны үшін тұтынушының пайдасына:

1) 20 айлық есептік көрсеткішке дейінгі сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің елу пайызы;

2) 21-ден 40 айлық есептік көрсеткішке дейінгі сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің қырық пайызы;

3) 41-ден 60 айлық есептік көрсеткішке дейінгі сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің отыз пайызы;

4) 61-ден 80 айлық есептік көрсеткішке дейінгі сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің жиырма пайызы;

5) 81-ден 90 айлық есептік көрсеткішке дейінгі сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің он бес пайызы;

6) 90 айлық есептік көрсеткіштен жоғары сомаға мүліктік сипаттағы талап қоюдың қанағаттандырылған бөлігінің он пайызына дейінгі мөлшерде айыппұл (сот өндіріп алған сомадан) өндіреді.

2. Осы баптың 1-тармағы мүліктік емес сипаттағы талап қоюға қолданылмайды.

3. Егер тұтынушы осы Заңның 50-бабында көзделген тәртіпті сақтамаса, осы баптың 1-тармағы қолданылмайды.

Бұл ретте, мүліктік сипаттағы талап арызда сома тұтынушының кәсіпкерлік субъектісіне көрсетілген шағымындағы сомадан аспауға тиіс.

**55-бап. Тұтынушылардың айқындалмаған тобының құқықтарын қорғау**

1. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар
(одақтар), омбудсмен фактілерді анықтаған немесе қажетті ақпарат болған кезде тұтынушылардың айқындалмаған тобына қатысты сатушының (дайындаушының, орындаушының) құқыққа қарсы әрекеттерін тоқтату туралы соттарға мүліктік емес сипаттағы талап қоюға құқылы.

Мұндай талап қанағаттандырылған кезде сатушы (дайындаушы, орындаушы) бұқаралық ақпарат құралдары арқылы немесе өзге тәсілмен сот шешімін дереу тұтынушылардың назарына жеткізуге міндетті.

 2. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) әрекеттерін тұтынушылардың айқындалмаған тобына қатысты құқыққа қайшы деп тану туралы заңды күшіне енген сот шешімімен белгіленген мән-жайлар, оның ішінде мұндай әрекеттер орын алған ба және оларды осы сатушы (дайындаушы, орындаушы) жасаған ба, тұтынушының тұтынушылардың осы тобынан, оның ішінде мүліктік сипаттағы осы сатушының (дайындаушының, орындаушының) әрекеттерінің азаматтық-құқықтық салдарының туындауынан бұзылған құқықтарын қорғау туралы талап-арызды қарайтын сот үшін міндетті.

**9-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

**56-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзғаны үшін жауапкершілік**

Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауапкершілікке алып келеді.

**57-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі**

1. Осы Заң алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

2. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасы Заңының күші жойылды деп танылсын.

**Қазақстан Республикасының**

 **Президенті**