

«Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» заң жобасы бойынша баяндама

Құрметті депутаттар!

Бүгін қаралып отырған «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» заң жобасы 2012 жылғы желтоқсан айындағы Елбасының Қазақстан халқына жолдауында берілген тапсырмаға сәйкес әзірленген.

Ұсынылып отырған түзетулер тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласын үйлестіру жөніндегі уәкілетті органның құзыретін күшейтуді, азаматтарды қосымша құқықтық кепілдіктермен, олардың әлеуметтік бастамаларын қамтамасыз етуді көздейді және әлеуметтік-жауапты кәсіпкерлік ортаны дамытуға ықпал ететін болады.

(1-слайд)

Заң БҰҰ-мен 1985 жылғы 9 сәуірде мақұлданған және қабылданған тұтынушылардың мыналар сияқты негізгі құқықтарына негізделеді:

- Тауар, көрсетілетін қызметтің қауіпсіздігіне құқық;
- Тауар, көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа құқық;
- Тауарды, көрсетілетін қызметті еркін таңдау құқығы;
- Тыңдалу құқығы;
- Залалды өтету құқығы;
- Тұтынушылық білім алу құқығы;

Базалық қажеттіліктерді қанағаттандыруға және салауатты қоршаған ортаға құқық.

Біз тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі үлгілерін зерделедік.

Шетелдік практикада **негізгі 4 үлгі** бар (слайдта)

Біріншісі – **әкімшілік** (тұтынушылық саясатты мемлекеттің толығымен үйлестіруі)

Екіншісі - **сот** (тұтынушылық проблемаларды шешу тек сот рәсімдеріне ғана негізделген)

Үшіншісі – **реттеуші** (арнайы органдар тұтынушылық саясатқа жауапты – *экономикалық соттар, қаржылық омбудсмен*)

Төртінші – **аралас**(мемлекеттік орган, омбудсмен, соттар және азаматтық қоғам институттары - Германия, Польша және басқалары) –осы үлгі Еуропа елдерінің ішінде танымал болып табылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қолданыстағы заңнаманы ескере отырып, Қазақстан үшін саясатпен және іске асырумен уәкілетті мемлекеттік органдар, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын іске асырумен – қоғамдық ұйымдар айналысатын жоғарыда көрсетілген үлгілердің (Германия, Польша) барлығын қамтитын аралас үлгі сәйкес келеді.

(2-слайд)

Заң жобасының негізгі мақсаттары:

- саланы реттеу принциптерін айқындау;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жаңа пәрменді тетіктерін жасау және қолданыстағыларын жетілдіру;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін мемлекеттік реттеу сапасын жақсартуға бағытталған регламенттеу;
- тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің рөлін арттыру.

(3-слайд)

Талдау көрсеткеніндей, қолданыстағы заңда мынадай сияқты негізгі принциптер айқындалмаған:

- Тұтынушыларды өміріне, денсаулығы мен мүлкіне келтірілетін зияннан қорғау;
- Тұтынушылардың экономикалық құқықтарының және заңды мүдделерінің басымдылығы және осы мүдделерді қорғау;
- Сатушы ұсынатын тауарлар, жұмыстар, көрсетілетін қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігі және дәйектілігі;
- Таңдау еркіне құқықты іске асыру жағдайларын қамтамасыз ету;
- Тұтынушыларды сауаттандыру;

– Тұтынушылардың құқықтарын шектейтін іс-әрекеттер мен шешімдерге шағымдану процесінің әділдігі.

(4-слайд)

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың пәрменді тетіктерін жасау мақсатында жоба мынаны көздейді:

– Тауарларды сатуға, қайтаруға және ауыстыруға қойылатын талаптарды жетілдіру;(Анықтама үшін:тұтынушының тауардың кемшілігіне қатысты талаптарды қою мерзімдерін белгілеу, тауардың кемшіліктерін жою мерзімдерін нақтылау, маусымдық тауарлар, тиісті сападағы емес тауарды ауыстыру үшін кепілдік мерзімдерін айқындау ерекшеліктері);

– Жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету жағдайларын нақтылау;(Анықтама үшін: ғимараттарға, құрылыстарға қатысты 3 жылдан 5 жылға дейін орындаушы орындалған жұмыстың қасақана жасырған кемшіліктері анықталған жағдайда талаптар қою мерзімдерін арттыру көзделеді).

– Тұтынушылардың құқықтарына көрінеу шек қоятын шарттардағы талаптар тізбесін айқындау;(Анықтама үшін: шарттарды жасасу кезіндегі тұтынушылардың құқықтарын бұзатын талаптар;тұтынушының өміріне, денсаулығына және мүлкіне зиян келтірілген жағдайда сатушыны (орындаушыны, дайындаушыны) жауапкершіктен босату немесе жауапкершілігін негізсіз шектеу және басқалары)

– Электрондық сауданың құқықтық шарттарын айқындау;(Анықтама үшін: Бүгінгі күні заңдарда тұтынушылардың заңды құқықтарын қамтамасыз ететін электрондық сауданы құқықтық регламенттеу жоқ).

– Шарттың мәтінін ресімдеуге, оның мазмұнына қойылатын талаптарды тұтынушымен бірге белгілеу;(Анықтама үшін: Оқуға ыңғайлы қаріп, анық жазылған және оларды түсіну үшін арнайы білімді талап етпейтін, шарттарды екі ұшты түсінуді болдырмайтын шарттар).

(5-слайд)

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін мемлекеттік реттеу сапасын жақсарту мақсатында заң жобасында мыналар көзделеді:

– Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы жетілдіру мәселелері бойынша мемлекеттік органдар қызметін салааралық үйлестіруді күшейту;

– Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жағдайы туралы жылдық есепті Үкіметке оны одан әрі Мемлекет Басшысына ұсыну үшін жыл сайын жіберу.(Анықтама үшін: ПӘ-не ұсыныс жасалды);

– Тұтынушылардың шағымдарын жартыжылдық, жылдық талдауды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері

бойынша мемлекеттік органдардың қызметін жыл сайын талдауды жүргізу;

- Осы Заң және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып мемлекеттік органдар қабылдаған шешімдердің күшін жою туралы ұсыныс енгізу;

- Тұтынушыларды ақпараттандыруды, консультация беруді және сауаттандыруды жүзеге асыру;

- тұтынушыларға өткізілетін өнімдер мен көрсетілетін қызметтер бойынша техникалық регламенттермен және нормативтік құжаттармен белгіленген талаптардың сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру;

- оннан астам тұтынушының бір мәселе бойынша құқықтары бұзылған жағдайда тұтынушылардың белгісіз тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгіну (Анықтама үшін: Халықаралық тәжірибеден алынды. АІЖК-нің 8-бабына сәйкес ҚР азаматтық іс жүргізу құқығы мүмкіндік береді - Мемлекеттік органдар, заңды тұлғалар немесе азаматтар заңда көзделген жағдайларда өзге адамдардың немесе адамдардың белгісіз бір тобының құқықтарын қорғау туралы сотқа арыз беріп жүгінуге құқылы, бұл елімізде қазір практикада жоқ, ПӘ-де перспективтік шара ретінде қолдау тапты).

Бұл ретте мемлекеттік органдарға мына функциялар беріледі:

- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі сараптамалық кеңестер құру және олардың қызметін ұйымдастыру бойынша (Анықтама үшін: Меморгандардың орталық аппараттарында және ЖАО-да сараптамалық кеңестің жұмысы кәсіпкерлік мәселелері жөніндегі сараптамалық кеңестерге ұқсас құрылатын болады);

- Тұтынушыларды ақпараттандыруды, консультация беруді және сауаттандыруды жүзеге асыру бойынша;

- Тұтынушылардың белгісіз тобының мүддесінде сотқа жүгіну бойынша (бір мәселе бойынша 10 және одан көп өтініш болғанда).

(6-слайд)

Сондай-ақ тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің рөлін күшейту үшін ұсынылатын заңда мыналар арқылы олардың өкілеттіктерін кеңейту көзделген:

– қауіпсіздік және сапа жөнінде белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) шығаруға және өткізуге кінәлі тұлғаларға қатысты шаралар қабылдау үшін ақпаратты тиісті мемлекеттік органдарға енгізу;

– тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда олардың мүдделерінде сотқа талап қоюлар ұсыну (Анықтама үшін: Бүгінгі күні азаматтар көмекке жүгіну қажет болған жағдайда қоғамдық бірлестікке кіруі тиіс, бұл қорғауды қамтамасыз етуді жалпы қиындатады);

– тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіру (Қоғамдық бірлестік өкілдерінің Тараптар арасындағы өзара қолайлы шарттарда медиация арқылы дауларды реттеуге ұмтылуына негізделген).

(7-слайд)

Тұтынушылар үшін қолайлы жағдайлар жасау мақсатында 1 кодекске, 6 заңға ілеспе түзету енгізу ұсынылады:

1. «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасының Кодексі (Анықтама үшін: техникалық реттеу саласындағы заңнаманы бұзу қайталанған жағдайда құқық бұзушының қызметін тоқтата тұру, сондай-ақ халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы заңнаманың талаптарын, гигиеналық нормативтерді бұзу қайталанған жағдайда өнімдерді тәркілеу);

2. «Нормативтік құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: тұтынушылардың мүдделерін қозғайтын нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу және қабылдау ерекшеліктерін айқындау);

3. «Жарнама туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: Тұрғын үйлердің сыныптамасы эконом, бизнес, элит, комфорт, люкс, премиум және т.б. сияқты тұрғын үй сыныптамасын пайдаланбастан, тек қолданыстағы ҚНЖҚ-на сәйкес, құрылысшылар тұтынушыларды тұрғын үй құрылысы сыныбының жарқыраған атауымен үміттендіреді де соңында олардың күткенін ақтамайды).

4. «Сауда қызметін реттеу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: ұғымды және оларды бөлу мақсатында жаппай сату немесе арзандатып сату жолымен сауданы жүзеге асыруға қойылатын талаптарды айқындау, тиісті сападағы тауарлардың жаппай сатылымында ақауына байланысты арзандатылған тауарды сатудың мүмкін болмауымен тұтынушыны алдау болмайды).

5. «Электр энергетикасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: Тұтынушыларды көрсетілетін

қызметтің тек бір түрі бойынша ғана ақы төлеуге байланысты қарыз болған жағдайда жылу энергиясын немесе электр энергиясын беруден шектеуді болдырмау);

6. «Тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: органның ұсынысы бойынша жоғарыда көрсетілген норманы қайталау; Тұрғын үйлердің сыныптамасы тұтынушыларды жаңылыстыратын эконом, бизнес, элит, комфорт, люкс, премиум және т.б. сияқты тұрғын үй сыныптамасын пайдаланбастан, тек қолданыстағы ҚНЖҚ-на сәйкес; Түзетулер бүгін көрсетілетін «Тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы» заңның жаңа редакциясында ескерілетін болады);

7. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (Анықтама үшін: Тауарларды сатуға, қайтаруға және ауыстыруға қойылатын талаптарды жетілдіру. Жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету жағдайларын нақтылау. Тұтынушылардың құқықтарын көрінеу шектейтін шарттардағы талаптар тізбесі айқындалды. Электрондық сауданы құқықтық реттеуді айқындау. Шартты ресімдеуге, оның мазмұнына қойылатын талаптарды тұтынушымен бірге белгілеу).

(8-слайд)

Түзетулерді енгізуден күтілетін нәтижелер:

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін институционалдық күшейту;
2. Тұтынушылар мен кәсіпкерлер мүдделерінің теңгеріміне қол жеткізу;
3. Азаматтардың тұтынушылық құқықтарын қоғамдық бірлестіктермен тиімді қорғау;
4. Тұтынушылардың құқықтық сауаттылық деңгейін арттыру.

Жалпы жобада қоғам мен мемлекеттік органдардың өзара іс-қимыл жасауына және олардың қызметін үйлестіруге, тұтынушылық нарықта сапалы және қауіпсіз тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді өткізуге қолайлы жағдайлар жасайтын шаралар көзделеді.

Назарларыңызға рахмет!