

УДК 347.02
МРНТИ 10.27.51

**К ВОПРОСУ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

Некрасова И.Г.¹

¹СКГУ им. М. Козыбаева, Петропавловск, РК

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ
ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ЖӨНІНДЕ**

И.Г. Некрасова¹

¹М. Қозыбаев атындағы СҚМУ, Петропавл, ҚР

ABOUT KAZAKHSTAN REPUBLIC CONSUMER RIGHT PROTECTION

I.G. Nekrassova¹

¹NKSU named after M. Kozybaev, Petropavlovsk, KR

Аннотация

В данной статье рассмотрены проблемы защиты прав и законных интересов потребителей в Республике Казахстан. В статье использованы данные социологического и аналитического исследования, проведенного Комитетом по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан в 2017 году. Необходимо отметить, что данное исследование проводится уже на протяжении последних трех лет. Социологические исследования проводятся во всех 16 регионах Республики Казахстан. И что характерно результаты исследования меняются незначительно. Это говорит о том, что на государственном уровне данная ситуация не сильно изменилась. Хотя некоторые сдвиги есть: государство старается либерализовать бизнес, запрещает не обоснованные проверки, снижает налоги, отменяет лицензирование, инициирует другие меры по стимулированию развития бизнеса. В процессе анализа использовались специальные методы теоретического анализа (системно – структурный, сравнительно – правовой), основные методы логического познания (анализ, синтез, обобщение), исторический, социологический, теоретический и экспериментальный. А также были использованы социологические методы, которые предлагаются в форме анкетирования как дополнительный метод для уточнения некоторых данных, анализируемых в исследовании. Проанализирована эффективность нормативно – правовых актов в сфере защиты прав потребителей (в том числе Конституция РК, Закон РК «О защите прав потребителей»), рассмотрены обращения граждан в судебные инстанции. Определен уровень информированности населения республики по вопросам защиты своих прав в исследуемой сфере. А также сделана попытка определить уровень развития общественных объединений по защите прав потребителей. На основе проведенного исследования автором формулируются основные выводы по вопросам защиты прав потребителей в Казахстане.

Ключевые слова: защита прав потребителей, защита законных интересов потребителей, общественные объединения по защите прав потребителей, информированность населения по вопросам защиты своих прав, данные социологического и аналитического исследования, низкий уровень правовой грамотности населения; недостаточность полномочий общественных фондов.

Аңдатпа

Нақты мақалада Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселесі қарастырылған. Мақалада 2017 жылы Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің жүргізген әлеуметтік және аналитикалық зерттеулердің мәліметтері қолданылған. Атап өтетін жайт, нақты зерттеу соңғы үш жылда өткізіліп жүр. Әлеуметтік зерттеулер Қазақстан Республикасының барлық 16 аймағында өтеді. Нәтиже көрсетіп отырғандай, зерттеу қорытындылары шамалы ғана өзгеріске ұшырайды. Нақты жағдайдың мемлекеттік деңгейде қатты өзгеріске ұшырамағандығының айғағы. Бірақ алға жылжулар да бар: мемлекет бизнесті ырықтандыруға

тырысады, негізсіз тексерулерге тыйым салады, салықтарды төмендетеді, лицензиялауды алып тастап, бизнесті дамытуды ынталандырудың басқа да жолдары мен тәсілдерін бастамашылыққа алып жатыр. Қорытынды жасау үдерісінде теориялық талдаудың арнайы әдістері (жүйелік – құрылымдық, салыстырмалы – құқықтық), қисынды танымның негізгі әдістері (анализ, синтез, жалпылау), тарихи, әлеуметтік, теориялық, эксперименталдық әдістер қолданылды. Сонымен қатар, сауалнама түрінде көрініс тапқан әлеуметтік әдіс – зерттеуде қорытындыланған кейбір мәліметтерді нақтылау үшін қосымша ретінде қолданылды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілердің тиімділігі де қарастырылды (атап айтса, ҚР Конституциясы, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы), сот инстанцияларына түскен азаматтардың өтініштері қарастырылды. Зерттелініп жатқан сала бойынша республика азаматтарының өздерінің тұтынушылық құқықтарымен қандай дәрежеде ақпараттандырылғандары анықталды. Сондай – ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктердің даму деңгейін анықтауға мүмкіндік жасалды. Жүргізілген зерттеу нәтижесінде автормен Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі мәселелер бойынша негізгі қорытындылар қалыптасқан.

Түйінді сөздер: тұтынушылардың құқығын қорғау, тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғау, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктер, өз құқықтарын қорғау бойынша халықтың ақпараттандырылуы, әлеуметтік және аналитикалық зерттеу мәліметтері, халықтың құқықтық сауаттылығының төмен деңгейі, қоғамдық қорлар өкілеттіліктерінің жеткіліксіздігі.

Annotation

This article deals with the problems of protection of the rights and legitimate interests of consumers in the Republic of Kazakhstan. The article uses the data of sociological and analytical research conducted by the Committee on regulation of natural monopolies, protection of competition and consumer rights of the Ministry of national economy of the Republic of Kazakhstan in 2017. It should be noted that this study has been conducted for the past three years. Sociological research is conducted in all 16 regions of the Republic of Kazakhstan. And that is typical of the results of the study changed slightly. This suggests that at the state level, the situation has not changed much. Although there are some changes: the state is trying to liberalize business, prohibits unjustified inspections, reduces taxes, cancels licensing, initiates other measures to stimulate business development. Special methods of theoretical analysis (system – structural, comparative – legal), basic methods of logical cognition (analysis, synthesis, generalization), historical, sociological, theoretical and experimental were used in the process of analysis. Sociological methods were also used, which are offered in the form of a questionnaire as an additional method to clarify some of the data analyzed in the study. Analyzed the effectiveness of legal acts in the sphere of protection of consumer rights (including the Constitution of RK, Law of RK «On protection of consumer rights»), considered the complaints of citizens to the court. The level of awareness of the population of the Republic on the protection of their rights in the study area. An attempt is made to determine the level of development of public associations for the protection of consumer rights. On the basis of the conducted research the author formulates the main conclusions on the issues of consumer protection in Kazakhstan.

Key words: consumer protection, protection of legitimate interests of consumers, public associations for the protection of consumer rights, awareness of the population on the protection of their rights, the data of sociological and analytical research, low level of legal literacy of the population; lack of powers of public funds.

Введение

Защита прав и интересов потребителей в Казахстане осуществляется на основании Конституции РК, Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274 – IV «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РК и другими нормативно – правовыми актами.

Необходимость исследования вопросов защиты прав и интересов потребителей вызвана тем, что в данной области остается немало нерешенных проблем правового характера. На протяжении последних лет защите прав потребителей уделяется достаточно внимания: вносятся изменения в законодательство; на протяжении последних трех лет Комитетом по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики РК проводятся социологические исследования во всех регионах Казахстана;

разъяснительная работа среди населения. Но нерешенные вопросы экономического, правового, социального характера остаются.

Методы исследования

В статье использованы специальные методы теоретического анализа (системно – структурный, сравнительно – правовой), основные методы логического познания (анализ, синтез, обобщение), исторический, социологический, теоретический и экспериментальный. Особое место в работе занимают социологические методы, которые предлагаются в форме анкетирования как дополнительный метод для уточнения некоторых данных, анализируемых в исследовании.

Проведенное социологическое исследование показало следующие результаты.

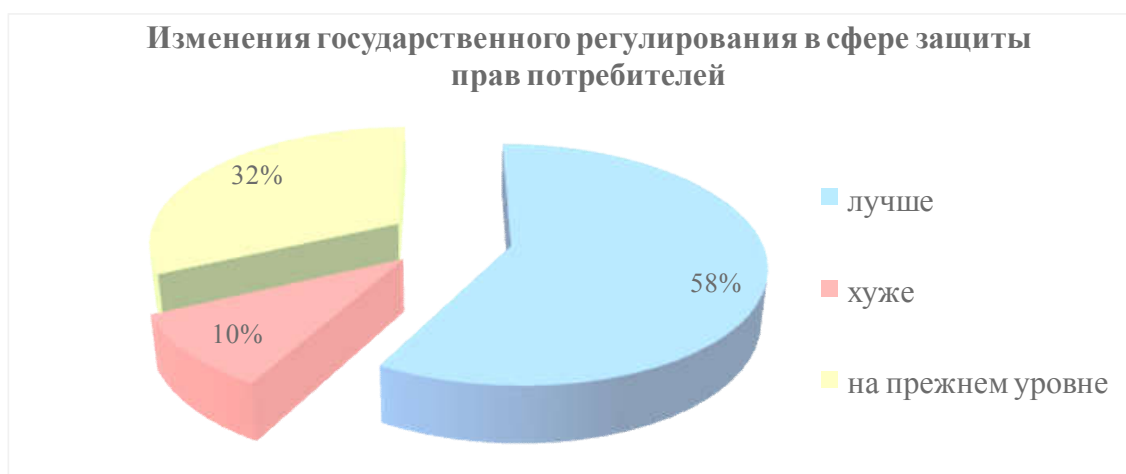


Рисунок 1 Изменения государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей

Анализируя Рисунок 1, по итогам 2017 года 58 % экспертов сочли, что государственное регулирование защиты интересов и прав потребителей улучшилось, стала хуже в сравнении с предыдущим периодом – 10 %, не изменилась, т.е. осталась на прежнем уровне – 32 %.

К факторам, влияющим на отсутствие изменений в государственном регулировании относятся: несовершенство законодательства; низкий уровень правовой грамотности населения; недостаточность полномочий общественных фондов и объединений; недостаточная работа государственных органов по обращениям потребителей и другие [4].

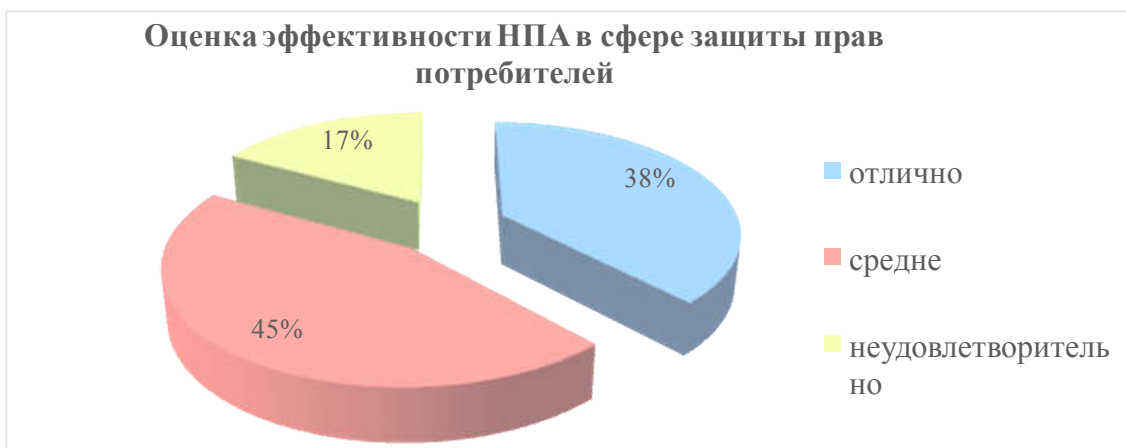


Рисунок 2 Оценка эффективности нормативно – правовых актов в сфере защиты прав потребителей

В соответствии с Рисунком 2, большинство экспертов (45 %) дают среднюю оценку эффективности нормативно – правовых актов; отлично – 38 % и неудовлетворительно – 17 % [4].



Рисунок 3 Причины неэффективности нормативно – правовых актов в сфере защиты прав потребителей

Также, в ходе опроса необходимо было выяснить причины неэффективности нормативно – правовых актов. 33 % респондентов считают, что она кроется в несовершенстве законодательства; 25 % – в низкой активности населения; еще 25 % – в недостатке полномочий общественных объединений и 17 % считают, что причина кроется в отсутствии финансирования [4].

То, что население занимает пассивную гражданскую позицию, это связано с тем, что большое количество людей имеют низкий уровень правовой грамотности и не знают о своих правах, а также не все обладают достаточными средствами, чтобы бороться за свои права. Согласно статистическим данным за 2017 год Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей МНЭ РК львиная доля нарушений прав потребителей приходится на розничную

торговлю (51 %), где происходит обман, обвес, обмер потребителя, несоответствие качества продукта. Но потребители, как правило, обращаются за защитой своих прав в судебные инстанции, если действиями продавца или поставщиком услуг причинен значительный материальный ущерб.

Например, общественное объединение «Общества защиты прав потребителей» в интересах Бейсекиной Б.К. обратилось в суд к компании «Живая мебель» с иском о возмещении с ответчика суммы в размере 1 457 156 тенге, из которых 430 000 тенге сумма уплаченная потребителем за заказ мебели, неустойка – 528 900 тенге, расходы по оплате услуг ООО ЗПП «Адилет» 43 000 тенге, сумма, уплаченная за пересылку претензии – 11 476 тенге, моральный ущерб в размере 300 000 тенге, сумма представительских расходов в размере 101 338 тенге, расходы по оплате государственной пошлины в сумме 42 442 тенге, просила удовлетворить требования в полном объеме.

Судом установлено, что 19.12.2016 года истец Бейсекина Б.К. заказала компании «Живая мебель» ИП «Жан» изготовление и доставку мебели, в виде кухонного гарнитура, прихожей, стенки «Сенатор», детской мебели шкаф со столом, полку в кладовку. В тот же день директор компании «Живая мебель» Омаров Р.Б., направил к ней сотрудника компании Тарасенко Кирилла Николаевича, который снял необходимые замеры, рассчитал стоимость заказанной мебели, после чего составил договор оказания услуг и к оплате предъявил сумму 649 000 тенге. Согласно п. 2.2 договора Заказчик обязуется оплатить 70 % стоимости услуг установленной и определенной сторонами в спецификации услуг на момент подписания договора. Согласно спецификации услуг приложение № 1 к договору от 19.12.2016 года сумма предоплаты составила 330 000 тенге, срок изготовления заказа 10 – 15 рабочих дней с даты получения предоплаты. 19.12.2016 года истцом была оплачена сумма в размере 330 000 тенге, 23.12.2016 года была оплачена сумма в размере 100 000 тенге. Исполнителем, то есть сотрудником компании «Живая мебель» фискальных чеков, приходно – кассовых ордеров, подтверждающих оплату услуг выдано не было. Компанией «Живая мебель» услуги по изготовлению мебели не исполнены до настоящего времени, оплата услуг в размере 430 000 тенге потребителю не возвращена. В ст. 13 Закона РК «О защите прав потребителя» указывается что, если в установленном законодательством Республики Казахстан порядке, предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), потребитель имеет право на получение товара (работы, услуги), соответствующего этим требованиям [3]. Исковое заявление Общественного объединения «Защита прав потребителей» в интересах Бейсекиной Б.К. к компании «Живая мебель» о взыскании суммы материального и морального вреда, неустойки и судебных расходов – удовлетворить частично [5].

Еще один пример рассмотрения дела о взыскании стоимости товара, неустойки и возмещении морального вреда.

Общественное объединение «Защита прав потребителей города Астаны «Адилет» в интересах Оспановой Зумрад Андреевны обратилось в суд с иском к Индивидуальному предпринимателю «Искаков Нуржан Аблкасимович» о взыскании денежной суммы – стоимости покупки материала 3 листа ЛДСП в размере 17 100 тенге, стоимости кромки для дверей 2 890 тенге, работы по распилу дверей, закатка кромки, доставка материалов в размере 10 500 тенге, стоимости сборки и установки мебели в размере 80 000 тенге, упущенной выгоды в размере 2 060 000 тенге, неустойки в размере 390 000 тенге, стоимости юридических услуг в размере 65 000

тенге и возмещении морального вреда в сумме 200 000 тенге. Иск мотивирован тем, что Оспанова З.А. заключила договор поставки кухонной мебели на сумму 650 000 тенге, с предоплатой 470 000 тенге. Цена договора включает в себя изготовление, доставку и монтаж продукции. Срок изготовления по договору составляет 15 рабочих дней с момента предоплаты, в следующие 7 дней поставщик обязан поставить и установить мебель в удобное для потребителя время. Однако ответчик доставил мебель, установку мебели не сделал. В этой связи потребитель вынуждена была договариваться с другим человеком, чтобы установил мебель. В ходе установки мебели выяснилось, что не хватает 34 дверей кухонного гарнитура, которые потребитель дополнительно заказала. Считают, что имеет место не качественное обслуживание потребителя в виде поставки не качественного товара. Согласно пункту 1, 2 и 4 статьи 34 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее Закон), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором о выполнении работы (оказании услуги), если иное не установлено законами Республики Казахстан. Вместе с тем, ответчик надлежащим образом не выполнил работу в срок, установленный договором.

Согласно пункту 6 статьи 30 Закона, за просрочку выполнения требований потребителя продавец, допустивший нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки, если иное не установлено законами Республики Казахстан.

В соответствии с пунктом 1 статьи 9 ГК, защита гражданских прав осуществляется судом путем компенсации морального вреда. В силу пункта 1 статьи 951 ГК, моральный вред – это нарушение, умаление или лишение личных неимущественных благ и прав физических и юридических лиц, в том числе нравственные или физические страдания (унижение, раздражение, подавленность, гнев, стыд, отчаяние, физическая боль, ущербность, дискомфортное состояние и т.п.), испытываемые (претерпеваемые, переживаемые) потерпевшим в результате совершенного против него правонарушения. Согласно подпункту 4 пункта 3 статьи 951 ГК, моральный вред возмещается, независимо от вины причинителя, в случаях, предусмотренных законодательными актами. Подпунктом 12 статьи 7 и статьей 21 Закона предусмотрено право потребителя на возмещение морального вреда.

Рассмотрев материалы дела, мнения сторон суд решил иск Общественного объединения «Защита прав потребителей города Астаны «Адилет» в интересах Оспановой Зумрад Андреевны к Индивидуальному предпринимателю «Искаков Нуржан Аблкасимович» о взыскании стоимости товара, неустойки и возмещении морального вреда, – удовлетворить частично [5].

Что касается деятельности общественных объединений, то здесь хотелось бы отметить следующее: в Казахстане официально зарегистрировано 120 объединений по защите прав и интересов потребителей, из них фактически функционируют 60. Половина не работает из – за отсутствия финансирования со стороны государства, материальной базы, квалифицированных кадров, государственной поддержки. А также деятельность их разрознена и поэтому малоэффективна. Что касается Северо – Казахстанской области, то у нас в настоящее время действует четыре общественных объединения по защите прав потребителей.

По данным Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей МНЭ РК по итогам 2017 г. поступило более 30 тысяч обращений и жалоб потребителей. Но Департаменты Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей МНЭ РК в

пределах своей компетенции вправе обратиться с иском в суд в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу. Поэтому специалисты Департамента Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей МНЭ РК проводят, в основном, разъяснительную и информационную работу среди населения [4].

Результаты исследования

Таким образом, необходимо сделать следующие выводы о том, что население нашей республики недостаточно разбирается в вопросах защиты своих потребительских прав, поэтому не всегда отстаивает свои нарушенные права, поэтому необходимо расширять просвещение граждан в области защиты прав потребителей. И государству необходимо и дальше продолжать совершенствование законодательной базы в области защиты прав потребителей.

Заключение

Необходимость разъяснения вопросов защиты прав потребителей заключается в том, что все мы являемся потребителями, и никто не застрахован от нарушения своих прав. А самим потребителям нужно иметь более активную жизненную позицию, чтобы изменить качество жизни в лучшую сторону.

Литература:

1. Конституция Республики Казахстан от 30.08.1995 г.
2. Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274 – IV.
3. Гражданский кодекс Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года № 268 – XIII.
4. Отчет по проведению социологического и аналитического исследования по вопросам прав потребителей. – Астана, 2017 г., с. 196 – 199.
5. sud.gov.kz.