

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Костанайский государственный университет имени А.Байтурсынова
Кафедра гражданского права и процесса

К.К.Ахмединова

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Учебно-методическое пособие

Костанай, 2018

УДК 347.1(574)

ББК 67.404.06

А 95

Автор:

Ахмединова Куралай Кенесовна, старший преподаватель кафедры гражданского права и процесса

Рецензенты:

Хакимова Г.Е. –к.ю.н. доцент кафедры гражданского права и процесса

Турлубеков Б.С.-к.ю.н., профессор, декан юридического факультета

Нурушев А.Ж.-к.ю.н., полковник полиции Костанайской академии МВД

А 95 Ахмединова К.К.

Защита прав потребителей: Учебно-методическое пособие. - Костанай: КГУ имени А.Байтурсынова, 2018 – 190 с.

ISBN 978-601-7955-26-7

Издание представляет собой учебное пособие по дисциплине “Защита прав потребителей”. Пособие предназначено для студентов вузов юридических специальностей, изучающих данную дисциплину, а также для всех интересующихся вопросами защиты прав потребителей.

Данное учебно-методическое пособие посвящено теоретическим и методическим особенностям обучения правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей. Пособие подробно освещает все вопросы, необходимые для изучения предмета: права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг; юридическая ответственность за нарушение прав потребителей; процессуальные аспекты защиты прав потребителей; деятельность государственных органов и общественных объединений в области защиты прав потребителей.

УДК 347.1(574)

ББК 67.404.06

Утверждено и рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом Костанайского государственного университета имени А. Байтурсынова, 21.02.2018 г., протокол №1.

ISBN 978-601-7955-26-7

© Костанайский государственный
университет им. А. Байтурсынова
© Ахмединова К.К., 2017

Содержание

Введение.....	4
1 ТЕЗИСЫ ЛЕКЦИИ.....	6
Тема 1 Общие понятия защиты прав потребителей.....	6
Тема 2 Государственное регулирование в сфере защиты прав потреби- телей.....	15
Тема 3 Права потребителей и их защита.....	36
Тема 4 Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя).....	40
Тема 5 Правовое положения выполнения работы (оказания услуги).....	46
Тема 6 Общественные объединения потребителей.....	57
Тема 7 Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.....	76
2 ПРАКТИКУМ (ЗАДАЧИ) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	109
3 ТЕСТЫ.....	136
4 ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ В СФЕРЕ ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКОН).....	145
Заклучение.....	177
Список использованных источников.....	178
Приложение.....	180

Введение

В современный период построения демократического и правового государства на территории РК достаточно актуальной является необходимость изучения действующих норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. Так права потребителей в стремительном развитии рыночных отношений, экономической глобализации, интеграции на территории Республики Казахстан импортируемых и экспортируемых товаров, работ и услуг развиты достаточно слабо, что объясняет повсеместное нарушение прав потребителей на экономическом рынке товарооборота. Достаточное количество предпринимателей с целью извлечения прибыли и отдельные структуры органов государственной власти и органов местного самоуправления в связи с недостаточным правопониманием норм законодательства в сфере защиты прав потребителей нарушают права потребителей.

В настоящем учебно-методическом пособии «Защита прав потребителей» в доступной форме изложены основные положения действующих норм законодательства, по содержанию и форме соответствующие инновационным требованиям информационных методов образовательного процесса с целью раскрытия спорных общественных правоотношений в сфере защиты прав потребителей. Пособие предназначено для студентов юридических вузов и колледжей, магистрантов, преподавателей и для широкого круга потребителей, а также для всех иных лиц, интересующихся вопросами защиты прав потребителей.

Данное учебно-методическое пособие разработано с целью изучения теоретических и методических основ правовой грамотности, правоприменения, правового толкования действующих норм в сфере защиты прав потребителей. Данное пособие рассматривает вопросы: прав потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на достоверную информацию о товаре (работах, услугах), о продавце, изготовителе и исполнителе; защиты прав потребителей при продаже товаров, при выполнении работ и оказании услуг; формы гражданской, административной, уголовной ответственности за нарушение прав потребителей, исполнителей, изготовителей; процессуальных норм защиты прав потребителей; компетенций и полномочий в деятельности государственных органов и общественных объединений в области защиты прав потребителей, практики применения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, в области решения задач в сфере защиты прав потребителей, извлечение действующих норм законодательства сферы защиты прав потребителей и иные вопросы.

В учебно-методическом пособии в содержании разделе «Законодательства о защите прав потребителей» раскрывается совокупность нормативных правовых актов, устанавливающих процессуальные механизмы реализации охраны субъективных прав потребителей, включающих, в частности, прямое закрепление субъективных прав потребителей, гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав.

Учебно-методическое пособие базируется на основных компонентах и источниках (законах и подзаконных актах) современного казахстанского законодательства в сфере защиты прав потребителей, основывается на действующих нормах гражданского, гражданско-процессуального, административного, уголовного и уголовно-процессуального права. Разрешены ряд актуальных вопросов, имеющих практическое значение (например, взаимодействие гражданского права с публично-правовыми отраслями права), находящихся отражение в механизме защиты прав потребителей.

Освоение студентами и иными лицами данного курса обусловлено необходимостью самостоятельной работы по изучению теоретического и практического материала по рассматриваемым темам, по решению практических задач, изучению источников законодательства в сфере защиты прав потребителей и практики их применения, а также источников специальной литературы.

Большинство задач, представленных в учебно-методическом пособии, основаны на реальных судебных процессах, а также на опыте практической работы авторов в сфере защиты прав потребителей.

Приведенный в учебно-методическом пособии перечень основного нормативного материала имеет как учебную цель (изучение основных источников правового регулирования общественных отношений с участием потребителей), так и прикладное значение (с целью толкования и практического применения законодательства в сфере защиты прав потребителей).

В результате изучения дисциплины «Защита прав потребителей» обширный круг лиц, интересующихся практической реализацией действующих норм в сфере защиты прав потребителей приобретут теоретические знания и практические навыки в сфере защиты прав потребителей в отношении:

- определения и анализа источников системы законодательства в сфере защиты прав потребителей и условий правоприменительной практики;

- системы субъективных прав потребителя, их содержания, процедуры их реализации и защиты;

- основных категории и норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;

- содержания законодательства в сфере защиты прав потребителей, правовых льгот и гарантий потребителей, структуры и прав общественных объединений, призванных защищать права потребителей;

- анализа и решения юридических проблем в сфере действия законодательства о защите прав потребителей, составления проектов претензий, исковых заявлений и жалоб, юридических заключений, юридического анализа публичных и иных договоров, а также иных юридических документов в сфере защиты прав потребителей;

- получения практических навыков сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителей.

1 ТЕЗИСЫ ЛЕКЦИИ

Тема: 1 Общие понятия защиты прав потребителей

План:

- 1. Потребительское движения в Казахстане**
- 2. Законодательство РК о защите прав потребителей**

1 Потребительское движения в Казахстане

Защита прав потребителя - комплекс мер, включающих в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за нарушения прав потребителей. Защита прав потребителей направлена на регулирования общественных отношений, которые непосредственно возникают между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности и реализуемых государством. При этом, к потребителям относят физические лица, приобретающие товары или услуги для личных нужд, семейных, домашних или иных, но не связанных с предпринимательской деятельностью.

Основы правового регулирования отношений закрепляются законодательством российской федерации, который состоит из закона РК «О защите прав потребителей, кроме того отношения в области защиты прав потребителей регулируются гражданским кодексом РК, а так же иными федеральными законами и правовыми актами.

Гражданское законодательство регулирует отношения между лицами осуществляющими предпринимательскую деятельность, исходя из того, что предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получении прибыли от пользования имуществом, продажи товаров ,выполнения работ или оказания услуг лицами ,зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

ГК РК определяет значение договора купли –продажи, права и обязанности сторон по договору устанавливает ответственность за ненадлежащее исполнение или не исполнение сторонами правомочий.

Основным законом, регулирующим отношение с участием потребителей осуществляется нормами Закона РК «О защите прав потребителей».

Согласно преамбуле рассматриваемого Закона он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Потребителем является гражданин, намеревающийся заказать, или приобрести товар, либо заказывающий, приобретший или уже использующий

товар, работы, услуги, для личных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью. Таким образом, лицо, приобретающее товар или заказывающее услуги для организаций за их счет, не является потребителем. Закон о защите прав потребителей регулируют отношения между юридическими лицами, которые приобретают товар для использования его в коммерческих целях. Регулируемые законодательством о защите прав потребителей, отношения, возникают из договоров на выполнение работ ,оказания услуг либо на приобретения товаров ,например из договоров:

- купли продажи;
- продажи недвижимости;
- энергоснабжения;
- найма жилого помещения, в части выполнения работ оказания услуг по обеспечению эксплуатации жилого дома;
- подряда ;
- проката;
- перевозки граждан и их багажа и грузов ;
- оказание финансовых услуг (предоставление кредитов услуги по договору вкладов ,услуги по приему и хранению ценных бумаг и иных ценностей);
- оказания медицинских, ветеринарных услуг;
- других договоров, направленных на удовлетворение личных потребностей.

Функция закона - охранять безопасность потребителя, его жизнь, здоровье, имущество, а также охрана окружающей среды.

Каждый потребитель имеет право на безопасность товара, а производитель или исполнитель обязан обеспечить возможность использовать товар по назначению.

Использование, хранение, транспортировка и утилизация товара(услуги или работы)-на всех стадиях обеспечивается безопасность товара.

Бывают ситуации, в которых товар используется в необычных условиях. поэтому существуют требования по безопасности товара, установленные на каждый этап жизни, согласно нормальным условиям. Таким образом, использование товара в необычных условиях - является нарушением установленных правил, что может повлечь негативные последствия для потребителя.

Как правило в сопутствующей нормативной документации, указаны условия хранения, использования, транспортировки, утилизации товара.

Словосочетание «безопасность процесса выполнения работ либо оказания услуг» подразумевает под собой соблюдение технологии выполняемых работ (оказываемых услуг),которая безопасна для потребителя, его имущества и окружающей среды.

Закон о защите труда обеспечивает безопасность лица, которое исполняет работу либо оказывает услугу.

Помимо этого, качество товара, работ, услуг - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или

предполагаемые потребности. Качество товара является комплексом свойств продукции, определяющий ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В это определение качества включаются три элемента - объект, потребности, характеристики.

Объект - это то, к чему предъявляются требования по качеству. Объектами в соответствии с законодательством Российской Федерации являются деятельность или процесс; продукция; услуги.

В свою очередь, продукция - это результат деятельности или процессов, товар - это вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому по договору, способная удовлетворять потребность или нужды и предлагаемая рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.

Услуга - это предпринимательская деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей потребителя.

Потребность - это надобность, нужда в чем-либо, требующая удовлетворения. Когда человек не в состоянии удовлетворить какую-то потребность, он или ее заменяет, или снижает уровень своих запросов. Понятие потребностей лежит в основе теорий мотиваций (Фрейда, Маслоу и др.), в том числе определяющих поведение потребителей на рынке. Потребности выливаются в конкретные желания, которые с учетом денежных возможностей трансформируются в спрос на рынке на конкретные продукты. При этом осуществляется обмен между производителем и потребителем, оформляемый в виде определенной сделки.

Характеристики - это описание, определение отличительных свойств, качеств какого-либо товара, работы, услуги. Различают качественные и количественные характеристики. Качественные характеристики - это, например, цвет материала, форма изделия. Количественные характеристики (параметры) используются для установления области и условий использования товара (размер одежды, мощность двигателя и пр.) и для оценки качества. Кроме того, каждый товар, работа, услуга обладают определенными показателями качества, т.е. количественными характеристиками одного или нескольких свойств товара, входящих в его качество. Показатель качества количественно характеризует способность работ, товаров, услуг восполнить и удовлетворить потребности потребителей при использовании данного товара, выполнении работ, оказании услуг. Показатели качества выражаются в разных единицах измерения, также могут быть безразмерными. При определении показателя качества того или иного товара следует различать наименование показателя и значение показателя.

Показатели могут служить величинами, характеризующими количество и природу нарушения требований технических заданий на разработку продукции, требований конструкторской, технологической и другой нормативно технической документации на ее производство, а также требований эксплуатационной документации, регламентирующей условия ремонта, хранения и

транспортирования продукции.

2. Законодательство РК о защите прав потребителей

Начиная рассматривать данную тему, в первую очередь необходимо определить, кто же такой на самом деле потребитель, то есть определить понятие «потребитель» и далее уже раскрыть его правовой статус.

Но прежде, чем начать рассматривать вопрос, кто же такой потребитель, обратимся немного к истории, чтобы хотя бы в общих чертах понимать, что есть такой правовой статус в общем, а не только статус потребителя.

Слово «статус» в переводе с латинского означает «положение, состояние кого-либо или чего-либо». В теории в самом общем виде правовой статус определяется как юридически закрепленное положение субъекта в обществе, выражающееся в системе прав и обязанностей. Основываясь на указанном этимологическом сходстве, многие авторы считают, что слова «статус» и «положение» терминологически совпадают, что это слова-синонимы. Соответственно, разграничивать синонимы нет смысла, так как «...в таком разделении нет особой необходимости, поскольку полисемантичность, смысловое удвоение термина не способствует четкому восприятию и анализу одной из ключевых категорий правведения».

Таким образом, правовой статус-комплексная, интеграционная категория, отражающая взаимоотношения личности и общества, гражданина и государства, индивида и коллектива, другие социальные связи. Поэтому важно, чтобы человек правильно представлял свое положение, свои права и обязанности, место в той или иной структуре, ибо, как справедливо отмечается в литературе, «в жизни нередко встречаются примеры ложно понятого или присвоенного статуса. Если этот статус понимается неверно, то человек ориентируется на чуждые образцы поведения».

Далее определимся, кто же есть такой потребитель, какими нормативно-правовыми актами регулируется его правовой статус и указывается понятие.

Правовая база в сфере защиты прав потребителей основана на Конституции РК, Гражданском кодексе РК, Законе РК «О защите прав потребителей». Это основные законодательные акты, регулирующие понятие «потребитель» в целом.

Теперь немного их проанализируем.

Полное и всестороннее понятие «потребитель» мы можем увидеть в Законе РК от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон РК «О защите прав потребителей»).

Несмотря на то, что в Гражданском Кодексе РК так же имеется несколько статей касательно защиты прав потребителя, понятие «потребитель» дается исключительно в вышеуказанном законе.

Итак, согласно Закону РК «О защите прав потребителей», потребитель – это физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо

заказывающее, приобретающее и использующее товар (работу, услугу) для удовлетворения своих потребностей.

Из данного определение вытекает следующее понятие, которое нам также необходимо понимать, а именно: что есть такое «физическое лицо?»

На основании статьи 12 Гражданского Кодекса РК (далее-ГК-РК) под физическими лицами понимаются граждане РК, граждане других государств, а также лица без гражданства. Положения указанной главы Закона РК «О защите прав потребителей» применяются ко всем физическим лицам, если иное не установлено ГК РК.

Также понятие «физическое лицо» включает и его правоспособность.

В пункте 2 статьи 13 ГК РК раскрывается понятие правоспособности граждан. Правоспособность гражданина возникает в момент его рождения и прекращается с его смертью.

А так как законодательства РК в равной степени защищает права как граждан, так и иностранных лиц и лиц без гражданства, то становится понятным, что вышеуказанные нормы применяются ко всем физическим лицам независимо от их правового положения и статуса.

Таким образом, следует понимать, что потребителем человек становится с момента рождения и остается им до конца своей жизни, приобретая товары, работы и услуги, которые ему необходимы для работы и учебы, быта и отдыха. При этом неважно сам он оплатил нужные покупки или за него расплатились родители, родственники, друзья, знакомые.

Продолжая рассматривать данную тему, обратим внимание на следующее: законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим или использующим товары исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией, производящей, реализующей товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющей работы или оказывающей услуги потребителям по возмездному договору с другой стороны.

Также хочется обратить особое внимание на то, что потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары(работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Чтобы нам четко понимать, чем отличаются личные бытовые цели граждан и предпринимательские цели граждан и юридических лиц, снова обратимся к началам Гражданского законодательства РК:

На основании пункта 1 статьи 10 ГК РК, предпринимательство – это инициативная деятельность граждан и юридических лиц, независимо от формы собственности направленная на получение чистого дохода путем удовлетворения спроса на товары, основанная на праве частной собственности либо на праве хозяйственного ведения или оперативного управления

государственного предприятия. Предпринимательская деятельность осуществляется от имени, за риск и под имущественную ответственность предпринимателя.

Далее в продолжение рассмотрения данной темы также хотелось бы отметить, что наиболее весомым признаком понятия «потребитель» является приобретение товаров исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Термин «прибыль» надо понимать как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. То есть не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой страх и риск с целью систематическую получения прибыли.

Закон о защите прав потребителей не распространяется на юридических лиц, а также на физических лиц, которые приобретают товар с целью его использования в предпринимательской деятельности.

Не распространяется действие закона также и на отношения граждан между собой.

Включение в понятие «потребитель» физических лиц, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особо важное значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о товаре, условиях его продажи, информации об изготовителе и т.д.

Итак, как уже было указано ранее, данное определение «потребитель» не будет распространяться на потребителей-юридических лиц, а также на потребителей-физических лиц, если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар, работу, услугу, не для личных бытовых нужд.

Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (нап., приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (нап., приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Под личными, очевидно, следует понимать удовлетворение бытовых потребностей не только гражданина, который непосредственно приобрел или заказал товар или услугу, но также и любых других граждан, которые пользуются вещью на законных основаниях с согласия непосредственного ее приобретателя, прежде всего – члена семьи.

Не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях.

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хлтя и заказанной для производственных нужд (нап., услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Как мы уже отмечали, под «потребителем» понимается не только тот, кто непосредственно приобрел товар или заказал работу, но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг.

В связи с чем, чтобы четко понимать, кто же непосредственно выступает второй стороной в вышеуказанных гражданско-правовых договорах, и так как данные определения также непосредственно касаются потребительских отношений, следует дать понятие «продавцу», «исполнителю» и «производителю».

На основании подпункта 10 пункта 1 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец – это физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским законодательством РК.

Также, согласно подпункта 8 пункта 1 Закона РК «О защите прав потребителей», исполнитель – это физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору.

А согласно подпункта 1 пункта 1 Закона РК «О защите прав потребителей», изготовитель – это физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации.

Таким образом, исходя из всех вышеуказанных понятий, можно сделать вывод, что продавец, исполнитель и изготовитель – это все юридические лица и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность и получающие доход от своей деятельности, именно это и отличает их от потребителя.

И еще раз хотелось бы подчеркнуть, что потребитель-это исключительно физическое лицо, приобретающее и/или заказывавшее товар, работу, услугу исключительно для личных бытовых целей, никак не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и получением систематического дохода от приобретенного продукта, работы или услуги.

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в стране. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, услуг, работ.

Но, как показывает практика, в сфере защиты прав потребителей остается немало количество нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Негативно сказывается на положении потребителей наличие множества монопольных рынков, в том числе деятельность отраслей, относящихся к естественным монополиям; ценовая спекуляция; наводнение потребительского рынка, некачественными и

фальсифицированными товарами; низкий уровень сознания потребителей; отсутствие или низкий уровень информационных систем, доступных для потребителей и предпринимателей, на фоне широкой и наступательной рекламы; ограниченные средства и возможности судебных органов; недостаточный авторитет общественных объединений потребителей и т.д.

Одно дело теоретически знать свои права и совсем другое – применять их на практике. Чтобы научиться этому, мы должны четко представлять, в каких отношениях (сделках, соглашениях, договорах) граждане приобретают статус «потребителя» и пользуются защитой, использовать, соблюдать и исполнять другие нормы права.

Включение в понятие «потребитель» граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особое значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о нем, условиях продажи, изготовителе и т.д.

В случае непредоставления потребителю всей необходимой информации об условиях приобретения товара или получения услуги он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных заключением договора, а также компенсации морального вреда.

Так, в соответствии с действующими законодательными актами РК, исполнитель, не предоставивший гражданину необходимую информацию об условиях пользования его услугами и впоследствии отказавший гражданину в заключении договора без уважительных причин (под предлогом отсутствия свободных мест, неподходящего внешнего вида гражданина и пр.), несет ответственность, предусмотренную Законом РК «О защите прав потребителей». Гражданин вправе потребовать возмещения убытков, компенсации морального вреда.

На наш взгляд, в понятие «потребитель» также входят его права и обязанности. Посредством знания своих законных прав в этой области можно непосредственно их защищать в случае необходимости (но весь перечень прав и обязанности потребителя будет рассмотрен далее в следующей главе).

Также хотелось бы обратить внимание на те моменты, которые могут ввести обычного потребителя в заблуждение и не будут рассмотрены далее в нашем пособии, а именно тот факт, что помимо Закона РК «О защите прав потребителей» права потребителя устанавливаются и ГК РК.

В частности, при розничной купле-продаже в случае продажи товара ненадлежащего качества потребителю у последнего возникает право потребовать:

1. соразмерного уменьшения покупной цены;
2. безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
3. возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
4. замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору;
5. отказа от исполнения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Покупатель имеет право, вместе вышеприведенных требований, отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Однако при применении данной нормы в целях защиты своих прав потребителю следует учитывать три важных момента.

Во-первых, продажа товара ненадлежащего качества влечет за собой целый ряд правовых последствий (замена, уменьшение цены, устранение недостатков, возмещение расходов, отказ от договора), и в этом случае потребителю важно сделать правильный выбор: каким из предоставленных прав ему следует воспользоваться, поскольку из приведенного перечня можно инициировать возникновение только единственного правоотношения и недопустимо одновременно требование, например, замены товара и уменьшения покупной цены.

Во-вторых, все правила, предусмотренные в статье 428 ГК РК, применяются, если законом о защите прав потребителей не установлено иное.

В связи с этим перед осуществлением каким-либо действий по защите своих прав потребителю следует обратиться к статье 15 Закона РК «О защите прав потребителей», регулирующей права при обнаружении в товаре недостатков, которая предусматривает, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. соразмерного уменьшения покупной цены;
2. безвозмездного устранения недостатков товара (причем в случае, когда продавец товара ненадлежащего качества не является его изготовителем, требования, указанное в подпунктах 2, 4 и 5 данной статьи, могут быть предъявлены по выбору покупателя либо к продавцу, либо к изготовителю);
3. возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
4. замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
5. замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
6. расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования, указанного в вышеуказанных подпунктах.

Требования, указанные в вышеуказанном пункте, потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

Потребитель вправе предъявить требования, установленные вышеуказанным пунктом, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные данным законом.

Данная правовая коллизия способна ввести в заблуждение потребителя. С одной стороны, статья 428 ГК РК о правах покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества применяется, если законами о защите прав

потребителей не установлено иное, а данным законом установлены практически одни и те же права, что и в ГК РК.

С другой стороны, если находить при толковании данных правовых норм из юридической силы нормативных правовых актов и даты их принятия, то применению в данном случае подлежит ГК РК. Однако не стоит забывать что Закон РК «О защите прав потребителей» является специальным законодательным актом в сфере защиты прав потребителей.

Таким образом, в связи со всем вышеизложенным, считаем, что в подобных ситуациях необходимо основываться на Законе РК «О защите прав потребителей» несмотря на то, что ГК РК имеет наибольшую юридическую силу.

Тема:2 Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

План:

- 1. Понятие, формы и способы защиты прав потребителей**
- 2. Основные понятия, применяемые в Законе**

1 Понятие, формы и способы защиты прав потребителей.

В 2010 году в Казахстане был принят Закон "О защите прав потребителей", который довольно быстро завоевал популярность и стал одним из самых применяемых в Казахстане. Тысячи потребителей с помощью этого Закона сумели защитить свои права. 16 января 1996 года вступила в действие новая редакция Закона РК "О защите прав потребителей".

Закон издан для регулирования отношений, возникающие между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения в общественные организации потребителей, а также определении механизма реализации этих прав.

Основные понятия, применяемые в Законе:

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Изготовитель - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги;

Исполнитель - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации;

Продавец - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи;

Стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); обязательная сертификация - подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта;

Недостаток - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);

Существенный недостаток – недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии с его целевым назначением либо не может быть устранен в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо делает товар (работу, услугу) иным чем предусмотрено договором, либо проявляется вновь после его устранения.

Казахстанское законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, участниками которых являются потребители и организации. При этом потребителем обязательно выступает физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу,услугу) для удовлетворения своих потребностей. Важно также, что приобретать и использовать товары (работы,услуги) потребитель должен исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Для того, чтобы двигаться дальше и осветить вопросы, указанные в названии подраздела, нам необходимо отграничить их от уже рассмотренных выше аспектов правового статуса потребителя. Это позволит исключить возможное дублирование и в то же время не упустить важные для уяснения сути проблемы моменты.

Теория права и государства в структуре правового статуса личности выделяет такие элементы, как:

1. правовые нормы, устанавливающие данный статус;
2. правосубъектность;
3. основные права и обязанности;
4. законные интересы;
5. гражданство;
6. юридическая ответственность;
7. правовые принципы;
8. правоотношения общего типа;

То есть характеристика прав и обязанностей личности является сердцевиной, ядром этого правового понятия.

Также нужно иметь в виду то обстоятельство, что правам одного субъекта а правоотношении, как правило, корреспондируют обязанности другого и

наоборот. В реальной жизни не бывает оторванных от других субъектов ни отношений, ни прав, ни обязанностей.

И, наконец, какую структуру изложения материала мы с учетом высказанных положений выберем? Пологаем, что будет логично и вполне обоснованно, не в последнюю очередь из-за ограниченного объема раздела, постараться придерживаться той структуры, которая дана в самом Законе РК от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей». Иными словами, в идеале у нас должна получиться в определенной мере Комментарий к тексту данного закона, с некоторыми теретическими замечаниями в тех случаях, когда это будет необходимо.

Итак, правам потребителя и их защите посвящена глава 3 Закона РК «О защите прав потребителей», а конкретный перечень прав потребителей приведен в статье 7 указанного закона. Согласно ей, потребители имеют право на:

1. свободное заключение договоров на приобретение товаров;
2. доступ к информации в сфере защиты прав потребителей;
3. получение информации о товаре, а также о продавце;
4. приобретение безопасного товара;
5. свободный выбор товара;
6. надлежащее качество товара;
7. обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
8. возмещение в полном объеме убытков, причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работа, услуги);
9. получение у продавца документа, подтверждающего факт приобретения товара;
10. предъявление претензии к инициатору игр по качеству товара, пропущенного в виде выигрыша;
11. создание общественных объединений потребителей;
12. возмещение морального вреда;
13. защиту прав и законных интересов;
14. осуществление иных прав, предусмотренных указанным Законом и иными законами РК.

Даже беглый взгляд на приведенный текст статьи позволяет высказать некоторые замечания к подходу законодателя при формировании данного перечня прав потребителей и их юридическим формулировкам.

Так, мы полагаем совершенно излишними пункт 11 и пункт 13 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей», поскольку право на создание общественных объединений потребителей и защиту их прав и законных интересов в данном случае выступают общими декларированными и защищаемыми Конституцией правами и не несут практического смысла в интересующей нас сфере общественных отношений.

Как нам кажется, предусмотренное пунктом 1 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей» на свободное заключение договоров на

приобретение товаров также в достаточной мере обеспечено требованиями статьи 380 ГК РК, согласно которой граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключать договор предусмотрена указанным пунктом, законодательными актами или добровольно принятым обязательством. Стороны могут заключить договор как предусмотренный, так и не предусмотренный законодательством.

На наш взгляд, нет необходимости в декларировании права на возмещение морального вреда, являющегося традиционным гражданско-правовым институтом в сфере обязательственных отношений, одной из сторон которых выступают физические лица.

По нашему мнению, нецелесообразно специальное выделение в пункте 10 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей» предъявления претензии к инициатору игр по качеству товара, переданного в виде выигрыша, поскольку в данном случае это частный случай претензии ко второй стороне потребительских правоотношений, вытекающий из необеспечения ею надлежащего качества товара.

Представляется, что вполне обоснованным было бы объединение пункта 4 и пункта 6 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей» в результате чего можно было бы говорить о праве потребителя на приобретение безопасного и надлежащего качества товара.

С учетом высказанных замечаний, мы считаем возможным ограничиться комментированием оставшихся пунктом, при необходимости группируя их по признаку родовой принадлежности и вынося рассмотрение пункта 1 и пунктов 10-13 в другие разделы настоящего пособия.

кроме того, как указывалось выше, права потребителей невозможно рассматривать в отрыве от возникающих в связи с ним обязанности продавца товара. Поэтому мы полагаем возможным и правильным рассматривать их вместе, анализируя те или иные предусмотренные законом права потребителей и связанное с ними обязанности второй стороны потребительских правоотношений.

Итак, статья 9 Закона РК «О защите прав потребителей» устанавливает, что право потребителя на доступ к информации в сфере защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав.

На это направлены усилия как государственных органов, так и общественных объединений по защите прав потребителей. Для этих же целей, например, осуществлена подготовка и издание настоящего пособия, которое должно послужить благородному делу углубления потребительских знаний населения.

В статье 10 Закона РК «О защите прав потребителей» устанавливается право потребителя на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре, а также о продавце.

Согласно статье 18 Закона РК «О защите прав потребителей», в процессе приобретения товара или получения услуги потребитель имеет право на получение у продавца документа, подтверждающего факт приобретения товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не лишает его права ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора или его условий.

Установленное статьей 10 Закона «О защите прав потребителей» право потребителя на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре, а также о продавце корреспондирует соответствующим обязанностям второй стороны потребительского правоотношения, предусмотренным статьей 25 Закона РК «О защите прав потребителей».

Указанная информация о товаре в обязательном порядке должна содержать:

- 1.наименование товара (работа,услуг);
- 2.виды и особенности предлагаемых работ;
- 3.знак соответствия в случае, если товар подлежит процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленным техническими регламентами, стандартами и иными документами;
4. сведения об основных потребительских свойствах товара, о пищевой, биологической и энергитической ценности продукта, а также сведения о протитыпоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РК;
- 5.состав товара в отношении продуктов питания – свидения о составе, в том числе о наличии и количестве пищевых добавок, кормов и кормовых добавок, биологически активных добавок к пище;
- 6.сведения о наличии в продуктах питания компонентов, состоящих из полученных с применением генетически модифицированных организмов, в случае, если их содержание в таком компоненте составляет 0,9 % и более;
7. товарный знак изготовителя;
8. страну происхождения товара;
9. стоимость и условия приобретения товара;
10. наличие или отсутствие гарантийного срока;
11. рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товаров;
- 12.дату и место изготовления, срок службы и срок годности, или срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требует специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по источении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по источении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя и

окружающей среды или становится непригодным для использования по назначению;

13. наименование, местонахождение продавца, местонахождение индивидуального предпринимателя или юридического лица, уполномоченного, продавцом на принятие претензий от потребителя и производящего ремонт и техническое обслуживание товара;

14. указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу;

15. указание на использование фонограмм, аудиовизуальной записи при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

16. величину массы, объем, количество и комплектность товара;

17. сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами РК являются обязательными для представления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом.

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

Кроме того, продавец (изготовитель) обязан своевременно сообщать о товаре надлежащего качества, не подлежащем обмену.

Указанная выше информация доводится до сведения потребителя на казахском и русском языках в документации, прилагаемый к товару, на потребительской таре, этикетах или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Помимо этого пищевые продукты и другие товары, фасованные и упакованные в потребительскую тару не в месте их изготовления, кроме указанной выше информации, должны содержать сведения о фасовщике и упаковщике, а также дате и времени фасовки и упаковки (статья 33 Закона РК «О защите прав потребителей»).

Информация доводится до сведения потребителей также и технической документации, прилагаемый к продукции, а также маркировкой, указанием даты изготовления и реализации или иным способом, принятым в отдельных сферах обслуживания.

В маркировке на продовольственные товары, лекарства, средства косметики и другую продукцию, потребительские свойства которой могут ухудшаться с течением времени, должны указываться дата реализации и срок годности такой продукции в соответствии с установленными требованиями.

Выпускаемая предприятием продукция должна иметь производственную марку кроме случаев, предусмотренных законодательством. Производственная марка включает в себя наименование изготовителя, его местонахождение, обозначение нормативно-технической документации, которой должна соответствовать изготовленная продукция.

Незаконное использование чужого товарного знака, знака обслуживания или наименования места происхождения товара или сходных с ним обозначений для однородных товаров или услуг, а также незаконное использование чужого фирменного наименования, влекут штраф на физических лиц в размере от десяти до тридцати, на должностных лиц – в размере от тридцати до пятидесяти, на юридических лиц – в размере от пятидесяти до ста месячных расчетных показателей с конфискацией товаров, содержащих незаконное изображение товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ним обозначений для однородных товаров или услуг (статья 145 Кодекса РК об адм. правонарушениях).

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о продукции либо недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках приобретаемой продукции.

Отказ ответственного работника исполнительно-распорядительного органа или представителя торговой организации-продавца соответствующей системы торговли – в предоставлении информации о способах приобретения или формах распределения продукции, либо дача заведомо ложной информации влечет за собой штраф на физических лиц в размере до трех, а на должностных лиц, индивидуальных предпринимателей – в размере от пяти до десяти месячных расчетных показателей (статья 159 Кодекса РК об адм. правонарушениях).

Закон РК от 9 ноября 2004 года «О техническом регулировании» определяет одной из целей технических регламентов предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей. Поэтому в технические регламенты стали включаться обязательные требования к информации о продукции, включая терминологию, маркировку или этикетки и правила их нанесения, а также правила идентификации продукции.

Основным способом подтверждения соответствия для подавляющего большинства видов продукции, в соответствии с техническим законодательством Таможенного Союза (далее ТС) и Казахстана, является декларация ее производителя или иного лица, выпускающего ее в рыночный оборот. Однако для продукции, потенциально наиболее опасной, предусмотрен иной способ подтверждения соответствия – сертификация продукции независимым органом-сертификационным центром, получившим от государства право на такую деятельность. При этом сертификаты, выданные разными сертификационными центрами разных стран-членов ТС, аккредитованными в соответствии со своим национальным законодательством, имеют на территории ТС одинаковую силу.

Согласно статье 11 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы товар при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья и имущества потребителя, окружающей среды. Требования,

которые должны обеспечивать безопасность товара, являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством РК о техническом регулировании.

Так, общеобязательные требования к продукции и способ подтверждения ее соответствия таким требованиям устанавливаются техническими регламентами, которые принимаются законом, а при его отсутствии - указом Президента РК или постановлением Правительства РК. В ряде случаев Технический регламент может быть также принят международным договором или межгосударственным соглашением. Например, образование ТС, а затем и Евразийского Экономического Союза, потребовало установления единых для стран-участниц обязательных требований к продукции. Именно поэтому в настоящее время основными документами, содержащими такие требования, стали технические регламенты ТС.

В случаях, когда для безопасного использования продукции или для ее транспортировки и хранения необходимо соблюдение специальных правил, изготовитель (исполнитель) обязан разработать такие правила, а продавец (исполнитель) довести их до сведения потребителя.

Если в государственных стандартах на продукцию установлены требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, охраны окружающей среды, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья граждан, то такая продукция подлежит обязательной сертификации в установленном порядке.

Если же на продукцию, использование которой может причинить вред жизни, здоровью или имуществу граждан, а также окружающей среде, отсутствуют государственные стандарты, содержащие обязательные требования по безопасности, то компетентные органы государственного управления обязаны незамедлительно обеспечить разработку и введение в действие таких стандартов.

В соответствии с этим, продавец обязан отвечать за безопасность товара в течение установленного срока хранения или срока годности товара и обязан информировать потребителя в возможном риске и об условиях безопасного использования товара. При этом если для безопасного использования товара, его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель обязан указать их в документации, прилагаемой к товару, на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, в том числе импортного товара, без соответствующих сертификатов соответствия или декларации о соответствии не допускается.

Для продукции, эксплуатация которой сверх определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья людей или окружающей среды, должны быть установлены сроки службы, за пределами которых эксплуатация запрещена. Это требование распространяется как на изделие в целом, так и на отдельные его части. Потребитель должен быть предупрежден:

1. о наличии назначенного срока службы изделия или его частей;
2. действиях при достижении предельно допустимого срока службы;
3. возможных последствиях при невыполнении рекомендуемых действий;

В случаях, когда потребитель соблюдает установленные правила использования, хранения, транспортировки или утилизации товара, но, тем не менее, товар причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, продавец обязан незамедлительно приостановить его производство до устранения причин вреда.

При невыполнении продавцом этих обязанностей снятие товара с производства, изъятие его из оборота и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа. Неисполнение предписания соответствующего государственного органа влечет ответственность, установленную законами РК.

По общему правилу за выпуск продукции, представляющей опасность для жизни и здоровья, несут установленную законодательством ответственность:

- разработчик продукции;
- изготовитель продукции;
- орган, утвердивший стандарт на опасную для жизни и здоровья продукцию;
- организации, выдавшие допуск на реализацию продукции или сертификат качества;
- органы здравоохранения, разрешившие выпуск или реализацию опасной продукции;

Продукция, не соответствующая обязательным требованиям нормативно-технической документации по безопасности и охране окружающей среды, подлежит переработке, а в случае невозможности –уничтожению в соответствии с установленными правилами.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежит возмещению продавцом в полном объеме.

В статье 12 Закона РК «О защите прав потребителей» устанавливается право потребителей на свободный выбор товара, не изъятого из гражданского оборота или не ограниченного в обороте, в удобное для него время с учетом режима работы продавца.

Со своей стороны продавец обязан обеспечить потребителю свободный выбор товара надлежащего качества в удобное для потребителя время с учетом режима работы продавца. Запрещается принуждать потребителя приобретать товар надлежащего качества, в ненужном ему количестве и (или) ассортименте.

При этом продавец при продаже товара должен использовать средств измерения, допущенные к примерению на территории РК в соответствии с законодательством РК об обеспечении единства измерения. Если у потребителя возникли сомнения в весе, количестве, длине и иных параметрах товара, то продавец обязан предоставлять возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи средств измерения, допущенных к

примениению на территории РК в соответствии с законодательством РК об обеспечении единства измерений.

В подобных случаях продавец обязан предоставить потребителю имеющиеся контрольно-измерительные приборы, документы о цене товаров, а при необходимости – способствовать направлению их на экспертизу. Материально-правовой основой для определения надлежащего качества товаров, работ и услуг являются действующие нормативно-технические документы, а в случае отсутствия документальной основы-образцы изделия или предъявляемые законодательством требования к качеству для аналогических товаров и услуг.

Ответственность перед потребителем за необеспечение этого права несет предприятие или лицо, продавшее товар, либо тот субъект, которому поручено оказание соответствующей услуги. Необходимую потребителю информацию об обслуживании после продажи товаров и его условиях должен давать продавец товара, а также тот, кто оказывает соответствующую услугу.

Из этих прав потребителя вытекают требования Закона ко второй стороне потребительских правоотношений, предусмотренные статьей 29 Закона РК «О защите прав потребителей» и возлагающие на продавца обязанности по обеспечению надлежащего качества товара.

Так, если договором предусмотрены обязательные требования к качеству товара, то продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Кроме того, продавец обязан продемонстрировать свойства товара и его использование, если это не исключено ввиду характера товара, и передать потребителю товар, качество которого соответствует предоставленной информации о товаре и условиям договора, а также по требованию потребителя представить ему документы, подтверждающие качество и безопасность товара, и его комплектность.

Производитель обязан обеспечить нормальную работу продукции, в том числе комплектующих изделий, в течение гарантийного срока, устанавливаемого законодательством РК, стандартами с иной нормативно-технической документацией.

В случаях, когда при заключении договора потребитель поставил в известность продавца о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии с этими целями, а при продаже товара по образцу и описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и описанию.

В соответствии со статьей 14 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на обмен или возврат товара надлежащего качества. В практике, пожалуй, самые распространенные случаи нарушения прав покупателей происходят именно в процессе возврата или обмена товара. Причем стоит отметить, что сложнее вернуть или заменить качественный товар, чем некачественный. Нередко в магазинах и других торговых точках нас встречает

объявление о том, что приобретенный товар возврату и обмену не подлежит. Согласно требованиям Закона РК «О защите прав потребителей», подобное этому утверждение является незаконным, и не влечет за собой никаких правовых последствий для потребителя.

2. Основные понятия, применяемые в Законе

Закон требует, чтобы в течение четырнадцати дней с момента передачи потребителю недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, он вправе был обменять купленный товар на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет с продавцом.

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

Как правило, местом обмена или возврата товара является место покупки товара, хотя договором может быть предусмотрено и иное.

Закон достаточно четко регламентирует права и действия потребителя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества. В случаях, когда потребителю был продан товар ненадлежащего качества, а его недостатки не были оговорены продавцом, он имеет право по своему выбору потребовать:

1. соразмерного уменьшения покупной цены;
2. безвозмездного устранения недостатков товара;
3. возмещения своих расходов на устранение недостатков товара, но подобное требование о возмещении своих расходов на устранении недостатков товара будет обоснованным, если:

- а) в товаре действительно имелся недостаток;
- б) в связи с устранением этого недостатка возникли расходы, а факт оплаты за ремонт частному лицу может быть подтвержден его свидетельскими показаниями;

4. замены на товар аналогичной марки, но в данном случае товар должен:
 - а) быть качественным;
 - б) иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, т.к. при такой замене товара никакого перерасчета цен не производится, поскольку заменяемые товары являются одинаковыми;

5. замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- б. расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы; Если же продавец товара ненадлежащего качества не является его изготовителем, то требования:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара;
- б) замены на товар аналогичной марки;
- в) замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены-могут быть предъявлены по выбору покупателя либо к продавцу, либо к изготовителю.

При этом право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования. Эти требования потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

Следует иметь в виду, что потребитель вправе предъявить указанные требования, при условии, что они обнаружены в следующие сроки:

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

2. Если на товар установлен гарантийный срок, то потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков товара в течение гарантийного срока, а гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором;

3. если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, то требования, связанные с недостатками в проданном товаре, могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством РК или договором.;

4. если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, то продавец несет ответственность, когда потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

5. в случае, когда на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках комплектующего изделия при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие;

6. если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, то потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие;

7. при продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке или сборке, - со дня его установки или сборки;

8. если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца, то гарантийный срок либо срок для

выявления недостатков товаре не исчисляется до устранения продавцом таких обстоятельств; а если день передачи, установки или сборки товара, устранения зависших от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, то этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Следует обратить внимание на то, что из закона исключена норма выдачи в пользование другого товара период гарантийного ремонта приобретенного. Если раньше потребитель во время гарантийного ремонта мог потребовать, чтобы на период ремонта ему предоставили в пользование другой товар, то сейчас такая возможность отсутствует.

В статье 30 Закона РК «О защите прав потребителей» объединяются обязанности продавца при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Согласно ее требованиям, продавец обязан обеспечить обмен или возврат недовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара, за исключением: а) лекарственных средств, изделий медицинского назначения; б) нательного белья; в) чулочно-носочных изделий; г) животных и растений.

Если документ, подтверждающий факт приобретения товара, был утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, то обмен или возврат товара должен быть произведен, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене, продавец обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его потребителю, если иное не предусмотрено договором.

В отношении товара, на который продавцом не установлен гарантийный срок, либо когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что они возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

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

В пункте 6 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» установлено следующее правило: «за просрочку выполнения требований потребителя продавец, допустивший такие нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки, если иное не установлено законами РК».

При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

В случае замены товара с недостатками на товар той же марки перерасчет цены не производится.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из его цены на момент расторжения договора, а в случае снижения цены – исходя из цены товара на момент покупки.

Если заменяется товар с недостатками на товар другой марки, то в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах. В случае же отказа потребителя от доплаты стороны расторгают договор и потребителю возвращается денежная сумма за купленный товар.

Когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах оплачивается потребителем. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены – на момент покупки. Кроме того, продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара ненадлежащего качества.

Порядок, форма оплаты приобретаемого товара определяется по соглашению между потребителем и продавцом.

Согласно статье 16 Закона РК «О защите прав потребителей», потребители имеют право на возмещение в полном объеме убытков, причиненных их жизни, здоровью и имуществу вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара. При этом право требовать возмещения убытков, причиненных вследствие недостатков товара, признается за любым потребителем независимо от вины продавца и от того, состоял ли он с ним в договорных отношениях или нет.

Исходя из этого Закон регламентирует соответствующие обязанности продавца. В статье 31 Закона РК «О защите прав потребителей» устанавливается, что продавец обязан в полном объеме возместить вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара либо вследствие неполной, недостоверной или несвоевременной информации о товаре. Он обязан в течение десяти календарных дней со дня подачи требования дать ответ потребителю о возмещении вреда либо принять соответствующие меры для удовлетворения требований потребителя.

Следует подчеркнуть, что причиненный вред подлежит возмещению продавцом независимо от его вины и от того, состоял ли потребитель с ним в договорных отношениях или не состоял.

Законодатель довольно четко регламентирует важные моменты, связанные со сроками и порядком возмещения причиненного потребителю вреда, в частности:

-вред, вызванный недостатками товара и нарушением норм безопасности товара, что подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока годности товара, а если срок годности не установлен – в течение десяти лет со дня производства товара;

-вред, причиненный вследствие недостатков товара, что подлежит возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара;

-вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, что подлежит возмещению их исполнителем.

Однако возмещение вреда обязательно не всегда. Так, продавец освобождается от ответственности при предъявлении доказательств, что вред причинен вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения товара.

При обнаружении недостатков в выполненной работе потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе.;

2. соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу;

3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

4. возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре (статья 35 Закона РК «О защите прав потребителей»).

В связи с этим, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе не были устранены исполнителем либо если отступления в работе от условий договора или иные недостатки работы являются существенными и неустраняемыми.

Требования безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе и соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы или в ходе ее выполнения, либо использования в течение сроков, установленных ГК РК.

Законом установлены следующие сроки:

- в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы – течение гарантийного срока;

- в случае обнаружения скрытых недостатков – в срок до одного года;

- в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем;

- в течение лет со дня приемки работ.

Требование о безвозмездном устранении таких недостатков работы, которые могут представлять опасность для жизни или здоровья самого потребителя и других лиц, может быть предъявлено потребителем или его

правопреемником в течение трех лет с момента принятия работы, и оно может быть предъявлено независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока.

За нарушение сроков начала и окончание выполнения работы, а также за нарушение сроков устранения недостатков работы исполнитель обязан уплатит неустуку в размере 1% от стоимости работы за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, Законами РК.

В статье 34 Закона РК «О защите прав потребителей» устанавливают сроки выполнения работы.

Согласно данной статье, исполнитель обязан выполнить работу в срок, установленный договором о выполнении работы, если иное не установлено Законами РК. По усмотрению сторон в договоре могут быть определены начальный и конечный сроки выполнения работы, а также сроки завершения отдельных этапов работы.

Если же работа выполняется по частям в течение срока действия договора, должны предусматриваться промежуточные сроки выполнения работы.

В случае нарушения исполнителем сроков выполнения работы сроки начала и (или) окончания выполнения работы и (или) промежуточные сроки выполнения работы, в результате чего окончание ее к сроку становится явно невозможным, потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Если во время выполнения работы станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, то потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для устранения недостатков и при неисполнении исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от договора либо поручить исправление работы третьему лицу за счет исполнителя, а также потребовать возмещения убытков. Эти требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы и ее закончить, указываются в договоре. В случае просрочки назначенных новых сроков свыше десяти календарных дней и если становится явно невозможным окончание ее к новому сроку, потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

На выполнение работ, предусмотренных договором, может быть составлена смета (статья 36 Закона РК «О защите прав потребителей»). Составление сметы обязательно, если на этом настаивает потребитель или исполнитель.

По общему правилу, исполнитель не вправе требовать оплаты работы (услуги) и дополнительных расходов, не включенных в смету, если потребитель не дал согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ (оказание таких услуг). Если же возникла необходимость

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

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

Согласно статьи 37 Закона РК « О защите прав потребителей », исполнитель выполняет работу, определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала, несет ответственность за его надлежащее качество.

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

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

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала, правильное его использование (статья 38 Закона РК «О защите прав потребителей»). В этом случае исполнитель обязан:

- 1) предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала;
- 2) представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

За утрату и повреждение принятого от потребителя материала исполнитель отвечает в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан. Однако исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала, принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение). Стоимость материала, передаваемого исполнителю, определяется потребителем в договоре или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его приобретение (покупку).

Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, повлекут изменение качества выполняемой работы либо создадут невозможность ее завершения в срок. Если же потребитель несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителя в установленный договором срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал,

не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранил иных обстоятельств, влекущих изменение качества работы, то исполнитель вправе расторгнуть договор.

Анализ показывает, что непосредственно в Законе РК «О защите прав потребителей» прямо или косвенно выделены следующие обязанности потребителя:

- обязанность потребителя оплатить товар в соответствии с условиями договора;

- если заключен договор с предварительной оплатой, то потребитель обязан предварительно оплатить товар в соответствии с договором;

- потребитель обязан вернуть некачественный (качественный) товар в случае расторжения договора купли-продажи товара или в случае повторного изготовления вещи;

- потребитель обязан предоставить товар по требованию продавцу или проведения проверки качества такого товара;

- потребитель обязан принять вещь, после ее изготовления, если она имеет индивидуально-определенные особенности;

- потребитель обязан сохранить товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, в случае если он предъявляет законное требование об обмене товара надлежащего качества и прочее.

Кроме того, мы выше упоминали положения пункта 1 статьи 2 Закона РК «О защите прав потребителей» о том, что законодательство РК и иных нормативных правовых актов РК. Это дает нам основание распространить общие и специальные требования гражданского законодательства, регламентирующего обязанности сторон потребительских договоров, на потребителя- физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар для удовлетворения своих потребностей, и в значительной мере детализировать их.

Так, в соответствии со статьей 453 ГК РК, покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора, если иное не предусмотрено законодательными актами или не вытекает из существа обязательства. Здесь вступают в силу общие положения гражданского права, согласно которым договор купли-продажи является взаимным, и обязанностям продавца соответствуют определенные встречные обязанности покупателя, которыми являются обязанности покупателя принять товар и уплатить его покупную цену.

Обязанность по уплате покупной цены вытекает из возмездного характера обязательства купли-продажи и заключается в передаче продавцу определенной денежной суммы. Покупная цена товара, то есть размер подлежащей передаче покупателем продавцу денежной суммы, определяется, как правило, сторонами договора (пункт 1 статьи 438 ГК РК). При этом возможно как непосредственное определение в договоре размера денежной суммы, подлежащей передаче покупателем продавцу, так и указание способа определения покупной цены указания конкретной величины.

В ряде случаев в отношении отдельных видов товара либо в отношении отдельной категории продавцов- предпринимателей возможно ограничение законодательными актами свободы договора по условиям цены товара, и в этих случаях применяются утвержденные уполномоченным государственным органом или определенные в нормативных актах тарифы, расценки, ставки и т.д.

Покупатель обязан уплатить покупную цену в срок и в порядке, определенном условиями договора. При этом договором могут предусматриваться различные порядок и формы расчетов покупателя за преданный товар: частичная или полная предоплата, аккредитивная форма расчетов, чековая форма расчетов, оплата товара по истечении какого-либо срока, рассрочка платежа и т.п.

В случае, когда законодательными актами для отдельных видов купли-продажи предусматривается определенной срок для уплаты, покупатель обязан уплатить покупную цену в этот предусмотренный срок. Отсутствие в договоре или в законодательных актах специального срока для уплаты покупной цены, а также невозможность определения его из условий договора, никак не влияет на действительность договора, так как в ГК РК имеются восполняющие нормы на этот случай. При отсутствии в условиях договора или в требованиях законодательных актов обязанности покупателя уплатить покупную цену в определенный срок, покупатель обязан уплатить покупную цену немедленно с момента передачи ему товара или товарораспорядительных документов в полном размере (пункт 1 статьи 439 ГК РК).

При надлежащем исполнении продавцом обязанности по передаче товара неисполнение покупателем своей обязанности по уплате цены является основанием его ответственности как по возмещению продавцу возникших у него в связи с этим убытков, так и по уплате неустойки за неправомерное пользование чужими денежными средствами.

Помимо этого продавец, как и в случае отказа от принятия покупателем товара, при неоплате покупателем в установленном порядке покупной цене имеет либо потребовать надлежащего исполнения этой обязанности покупателем, либо отказаться от исполнения договора (пункт 4 статьи 439 ГК РК).

Неоплата покупателем партии переданного товара, когда продавец должен передать по договору другие товары, дает последнему право приостановить передачу этих товаров до полной оплаты ранее переданных, если только иное не предусмотрено договором или законодательными актами для отдельных видов купли-продажи (пункт 5 статьи 439 ГК РК).

Обязанность по немедленной оплате с момента передачи товара или товарораспорядительных документов может быть предусмотрена с условиями договора купли-продажи. В то же время, возможно условиями договора предусмотреть оплату товара как до, так и после передачи товара.

Обязанность покупателя оплатить товар полностью или частично до передачи продавцом товара называется предварительной оплатой. (пункт 1

статьи 440 ГК РК). Предварительная оплата относится к той форме оплаты, которая должна быть произведена в определенный срок осуществления предварительной оплаты, например, извещение продавца о готовности отгрузить товар либо о готовности предоставить его в распоряжение покупателя. Отсутствие срока производства предварительной оплаты, когда производство предварительной оплаты предусмотрено условиями договора, не влияет на действительность такого договора, так как в этом случае необходимо применение общих положений о сроке выполнения обязательств, закрепленных в статье 277 ГК РК.

Неисполнение покупателем обязанности по производству предварительной оплаты предоставляет продавцу, по общему правилу, право отказаться от исполнения договора и освобождает его от исполнения всех возложенных на него обязанностей по договору купли-продажи, если только иное не предусмотрено договором или если иное не установлено законодательными актами, регулирующими отдельные виды купли-продажи. Отказ продавца от исполнения договора в этом случае не освобождает покупателя от ответственности по возмещению убытков продавца, возникших у него в связи с неисполнением покупателем своих обязанностей по договору (пункт 2 статьи 440 ГК РК).

Обязанность покупателя по принятию товара не является абстрактной и безусловной, и ее необходимо понимать с учетом общих принципов исполнения обязательства – покупатель обязан принять надлежащее исполнение продавцом обязанностей по договору. Как указывалось выше, нарушение исполнения обязательства со стороны продавца, например, нарушение условий о количестве, качестве, ассортименте, таре и упаковке и т.п., дает покупателю право отказаться от исполнения договора либо потребовать замены несоответствующего условиям договора товара.

Непосредственное содержание обязанности покупателя по принятию товара вытекает, как правило, из условий договора. В некоторых случаях для отдельных видов купли-продажи конкретное содержание обязанности покупателя по принятию товара может определяться нормативными актами, обязанность при получении товара от транспортной организации – проверкой соответствия товаров сведениям, указанным в сопроводительных документах, и т.д.

Нарушение покупателем обязанности по принятию товара является основанием его ответственности перед продавцом по общим правилам ГК РК об ответственности кредитора за просрочку принятия исполнения по обязательству. В соответствии с этими правилами, продавец вправе взыскать с покупателя убытки, причиненные в связи с непринятием или просрочкой в принятии товара покупателем. Помимо этого, при нарушении покупателем обязанности по приему товара, продавец вправе потребовать от покупателя принятия товара в разумный срок либо отказаться от исполнения договора. Последнее правило является развитием положений статьи 273 ГК РК и одной

из особенностей правового регулирования такого вида обязательства, как купля-продажа.

Некоторые обязанности потребителя, в том числе и указанные выше, детализированы в законодательных требованиях по отдельным договорам предоставления услуг или производства работ.

Так, согласно статье 482 ГК РК, по договору энергоснабжения энергоснабжающая организация обязуется подавать абоненту через присоединенную сеть энергию, а абонент обязуется:

- а) оплачивать принятую энергию;
- б) соблюдать предусмотренный договором режим ее потребления,
- в) обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении энергетических сетей и исправность используемых им приборов и оборудования, связанных с потреблением энергии.

В статье 487 ГК РК прямо предусматриваются некоторые обязанности абонента по содержанию и эксплуатации сетей, приборов и оборудования. В частности, абонент обязан обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность эксплуатируемых энергетических сетей, приборов и оборудования, соблюдать установленный режим потребления энергии, а также немедленно сообщить энергоснабжающей организации об авариях, пожарах, неисправностях приборов учета энергии и иных нарушениях, возникающих при пользовании энергией.

В случаях, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, обязанность обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность энергетических сетей, а также приборов учета потребления энергии возлагается на энергоснабжающую организацию, если иное не установлено законодательными актами. Абонент обязан допускать работников энергоснабжающих организаций к приборам для контроля технического состояния и безопасности эксплуатируемых энергетических сетей, приборов и оборудования.

По договорам найма при пользовании нанятым имуществом, наниматель обязан пользоваться имуществом в соответствии с условиями договора, а если такие условия в договоре не определены – в соответствии с назначением имущества. Кроме того, наниматель обязан поддерживать имущество в исправном состоянии, производить за свой счет текущий ремонт и нести расходы по содержанию имущества, если иное не установлено законодательством или договором. (статья 553 ГК РК)

Резюмируя сказанное, можно сформировать краткие выводы по данному разделу.

В структуре правового статуса личности выделяется ряд элементов, сердцевиной которого выступают права и обязанности личности.

При этом правом одного субъекта в правоотношении, как правило, корреспондируют обязанности другого и наоборот.

Конкретный перечень прав потребителей приведен в статье 7 Закона РК «О защите прав потребителей». Имеются определенные неточности и упущения, допущенные законодателем при формировании перечня прав потребителей и конструировании их юридических формулировок, однако в целом приведенные в Законе права потребителей представляют собой достаточно широкий перечень, дающий первоначальные основания для защиты своих прав.

Тема:3 Права потребителей и их защита

План:

- 1. Самозащита потребителей**
- 2. Досудебное урегулирование споров**
- 3. Ответственность за нарушение прав потребителя**

1. Самозащита потребителей

Защита прав потребителей как важный элемент отечественного законодательства формировалась в начале 90-х гг. XX в. Закон РК "О защите прав потребителей" установил важнейшее требование: иные законы и правовые акты не должны ему противоречить.

Нормы потребительского законодательства находятся в различных отраслях права, поскольку права потребителя находятся в различных сферах общественной жизни: здравоохранение, туризм, образование и т.д. Наиболее существенные нарушения прав потребителей регулируются административным и уголовным законодательством. Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется гражданским законодательством, и ни один из многочисленных актов других отраслей законодательства не может уменьшать, а может лишь увеличивать объем установленных законом прав потребителей и охранять их.

Закон РК "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), на просвещение, на государственную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в Законе РК "О защите прав потребителей":

- **потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- **изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

2. Досудебное урегулирование споров

Законодательство регулирует отношения между потребителем – гражданином, имеющим намерение заказать либо приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, – с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, – с другой стороны.

Закон РК "О защите прав потребителей" применяется только к тем отношениям, одной из сторон которых является гражданин (физическое лицо), включая иностранцев и лиц без гражданства. Другой стороной – продавец (исполнитель, изготовитель) – коммерческие и некоммерческие организации независимо от формы собственности и организационно-правовой формы. Отношения между сторонами возникают на основе договора купли-продажи.

Продавец обязан передать покупателю качественный товар, исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. Потребитель имеет право на информацию об изготовителе, продавце, товарах (работах, услугах). Информация должна быть необходимой и достоверной. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) должна обязательно предоставляться на русском языке.

Права потребителя защищаются разными способами, включая самозащиту, через помощь государственных органов и общественных объединений. Так, например, законодательство в случае недостатков качества товара предоставляет потребителям такие права, как безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на исправление недостатков потребителем либо третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замену на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены; расторжение договора и возмещение причиненных потребителю убытков. Независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков потребитель имеет право на компенсацию морального вреда.

Защита прав потребителей осуществляется исполнительными органами государственной власти по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, по стандартизации и метрологии.

Законодательством предусмотрено создание специализированных органов по защите прав потребителей по территориальному признаку (районные, городские и т.п.), по потребительскому интересу (автомобилисты, программисты и др.). Общества потребителей объединяются в союзы,

ассоциации. Все общественные организации потребителей в России объединились в Союз потребителей РФ (СПРФ), а в СНГ – в Международную конфедерацию обществ потребителей (КОНФОП).

Таким образом, у потребителя есть три пути защиты своих прав: судебный, административный и через обращения в общественные организации.

Отличие услуг одних предпринимателей от однородных товаров и услуг других предпринимателей обозначается использованием товарных знаков, знаков обслуживания.

К товарным знакам относятся знаки коммерческих организаций и сфер обслуживания (например, эмблемы гостиниц, санаториев, домов отдыха, туристических бюро, транспортных организаций, супермаркетов, коммерческих павильонов, химчисток, ателье и т.д.). Товарный знак является обозначением, помещенным на товаре промышленными и торговыми предприятиями для индивидуализации товара и его производителя. В правовом отношении товарный знак является символом качества определенного товара, что гарантируется законом.

3. Ответственность за нарушение прав потребителя

Общение, взаимодействия в социуме, благополучие, повседневное настроение определяются качеством обслуживания и теми товарами, которые потребители приобретают, а также данные аспекты регулируются законодательной базой, обеспечивающей права потребителей на надлежащее качество товаров, выпускаемых предприятием, качеством выполняемых работ, предоставляемых услуг.

Нормы, регулирующие стандартизацию, сертификацию и метрологию; нормы, регулирующие качество продукции на договорной основе; нормы, определяющие приемку товаров, продукции по качеству; нормы ответственности предприятий и их работников за надлежащее качество выпускаемой продукции; нормы обслуживания работ и услуг – все эти нормы, установленные в законодательстве, относятся к основным составляющим, определяющим качество товаров и услуг.

Таким образом, деятельность предпринимателя находится в определенной причинной связи с привлечением капитала, имущества, приносящего прибыль в прибавочном эквиваленте. К примеру, на фондовом рынке инвестиционная деятельность осуществляется как на уровне средств, так и на уровне способов привлечения капитала.

Организацией эмиссии, размещением ценных бумаг других эмитентов занимаются инвестиционные компании, юридические лица.

Фондовые биржи занимаются установлением рыночных цен ценных бумаг, распространением информации о ценных бумагах, определением обеспечения условий надлежащего обращения ценных бумаг. Государство определенным образом контролирует деятельность функционирующих фондовых, а также товарных бирж, и всю биржевую торговлю в целом. В

результате выстраивается четкий механизм регулирования рыночной экономикой.

Все перечисленное, с нашей точки зрения, позволяет говорить о взаимосвязи между гражданским правом и формированием рыночных отношений.

Исторически сформированный механизм связи производительной и потребительской деятельности людей – это товарно-денежные, рыночные отношения.

Рыночные отношения, регулируемые нормами права, являются обязательной нормой поведения людей, определяя уклад их жизнедеятельности. Так, к примеру, в предпринимательской деятельности субъекты гражданских правоотношений руководствуются конкретными нормами и правилами, находятся под их влиянием и последовательной выстроенностью.

Однако в основных случаях отношения, установленные на основе заключенного договора, – это не отношения эквивалента, а отношения, при которых каждый из контрагентов по договору стремится получить максимальную выгоду от заключенного договора. Отсюда выделенность нескольких определений понятия «договор» и разнообразие его функций в плане права и правовой деятельности.

Кроме того, следует учитывать, что рыночные отношения регулируются не только договором, но и деликтом.

Ответственность, установленная на основании деликта – это возмещение причиненного материального и морального вреда. К нарушениям, предусматривающим деликтную ответственность, относятся насилие, угроза физического насилия, незаконное лишение свободы, зловерность, включающая публичную и частную зловерность.

Определение отношений, связанных с движением, оборотом имущества, является основной функцией, регулируемой обязательственным правом. Направленность общей дозволительной формы имеет регулирование отношений в гражданско-правовом механизме, при этом устанавливая возможность исполнения гражданско-правовых средств для реализации интересов, не противоречащих правовым нормам.

Таким образом, позволено сделать вывод, что «дозволено все, что непосредственно не запрещено законом и что не противоречит интересам других граждан».

В сфере гражданских правоотношений определены три уровня правомочий субъектов правоотношений.

Предмет деятельности субъектов гражданских правоотношений может быть определен как объект отношений, установленных гражданским правом, на основе норм и терминов, имеющих социально-правовое содержание и используемых в гражданском судопроизводстве.

Для решения вопроса, допущена ли лицом простая или грубая неосторожность, необходим учет определенных обстоятельств. При этом при

разрешения гражданских дел необходимо выделить условия, определяющие условия оспоримости сделок, совершаемых субъектом правоотношений и вообще условия, которые являются необходимыми для разрешения гражданских дел.

Рассмотрев, таким образом общие основы отдельных структур гражданско-правового регулирования, перейдем к характеристике конкретных видов гражданско-правовых сделок.

Тема: 4 Права и обязанности потребителей и продавцов

План:

1. Права потребителей и их защита

2. Права и обязанности продавца

1. Права потребителей и их защита

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

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, использование работ и услуг;
- надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг);
- полную и достоверную информацию о товарах (работах, услугах);
- объединение в общественные организации потребителей.

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

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, выполнение работ и оказание услуг;
- свободный выбор товаров (работ, услуг);
- приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- получение полной и достоверной информации о товарах (работах, услугах) и об их продавцах (изготовителях, исполнителях);
- недискриминационный доступ к товарам (работам, услугам) и инфраструктуре продавца (изготовителя, исполнителя);
- обжалование в судебном порядке действия (бездействие) продавца (изготовителя, исполнителя) самостоятельно или через общественные объединения по защите прав потребителей;
- просвещение в сфере защиты прав потребителей;
- государственную, судебную и общественную защиту своих прав;
- образование общественных объединений потребителей;
- возмещение причиненных убытков, если законодательными актами или договором не предусмотрено иное.

Потребитель обязан своевременно, в установленные сроки оплачивать за приобретенный товар (выполненную работу, оказанную услугу), если иное не установлено законодательством Республики Казахстан либо соглашением сторон.

Для отдельных контингентов потребителей, отнесенных законодательством Республики Казахстан к категориям приоритетных, могут предоставляться льготы и преимущества в сфере торговли, бытового и иных видов обслуживания за счет предприятий, организаций, учреждений либо индивидуального предпринимателя.

Права потребителей и их защита гарантируются Конституцией Республики Казахстан, Законом РК "О защите прав потребителей" и иными нормативными правовыми актами. Правительство Республики Казахстан вправе регулировать отношения в сфере защиты прав потребителей в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.

2. Права и обязанности продавца

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

- самостоятельно устанавливать цены на производимые товары (работы, услуги), за исключением случаев, установленных законами Республики Казахстан;
- обращаться в судебные органы для защиты своих прав и законных интересов;
- устанавливать на товар (работу, услугу), предназначенный для длительного использования, срок службы.
- установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.
- принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

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

- продавать товар (работу, услугу) надлежащего качества и отвечающий требованиям безопасности;
- продавать товар (работу, услугу) по параметрам, установленным соответственно условиями публичной оферты, договоров или иных сделок;
- размещать контрольно-измерительные приборы, поверенные в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений, в общедоступном месте торгового объекта;
- в случаях возникновения сомнения у потребителя в массе и объеме предоставлять ему возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи контрольно-измерительных приборов;

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

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

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

- выполнять предписания уполномоченных государственных органов, вынесенных в установленном порядке;

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы, услуги) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели продавец (изготовитель, исполнитель) обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о качестве и месте происхождения товаров (работ, услуг), потребительских свойствах, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий, способах и правилах использования продукции, ее хранения.

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, различают договора возмездные, безвозмездные (статья 384 ГК РК), консенсуальные (пункт 1 статьи 393 ГК РК) и реальные (пункт 2 статьи 393 ГК РК). При консенсуальном договоре для возникновения обязательства достаточно достижения соглашения между сторонами относительно существенных условий договора. Так, договор считается заключенным, когда

между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным его условиям (пункт 1 статьи 393 ГК РК).

Если законодательством или договором предусмотрен срок действия договора, то окончание этого срока влечет прекращение обязательств сторон по договору (пункт 3 статьи 386 ГК РК). При этом договор, в котором отсутствует указание на срок его действия, признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения сторонами обязательства (пункт 3 статьи 386 ГК РК).

Окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушения, имевшие место до истечения этого срока. При реальном договоре помимо соглашения требуется также передача вещи в натуре. Так, если в соответствии с законодательными актами для заключения договора необходима передача имущества, то договор считается заключенным с момента передачи соответствующего имущества. При возмездном договоре каждая из сторон имеет право не только требования к другой стороне, но и несет перед ней определенные обязанности. Так, договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей, является возмездным (пункт 1 статьи 384 ГК РК). Договор предполагается возмездным, если из законодательства, содержания или имущества договора не вытекает иное. При этом исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон (пункт 1 статьи 385 ГК РК).

В предусмотренных законодательными актами случаях, применяются цены, устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами (пункт 1 статьи 385 ГК РК). При этом изменение цены после заключения договора допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законодательными актами либо в установленном законодательными актами порядке (пункт 2 статьи 385 ГК РК).

В случаях, когда в возмездном договоре цена не предусмотрена и не может быть определена исходя из цены, по которой в момент заключения договора при сравнимых обстоятельствах обычно взималась за аналогичные товары, работы или услуги. При возмездном договоре одна сторона, которая обязана предоставить что-либо другой стороне, является только должником, а другая сторона - кредитором (пункт 2 статьи 384 ГК РК). Так, безвозданным признается договор, по которому одна сторона обязуется предоставить что-либо другой стороне без получения от нее платы или иного встречного предоставления (пункт 2 статьи 384 ГК РК).

По предварительному договору стороны обязуются заключить в будущем договор о передаче имущества, выполнении работ или оказании услуг на условиях, предусмотренных предварительным договором (пункт 1 статьи 390 ГК РК). Т.е. предварительным договором признается договор, по которому стороны принимают на себя обязательства к определенному сроку осуществить подготовительные действия и заключить основной договор на условиях, предусмотренных предварительным договором (пункт 1 статьи 390 ГК РК).

Следовательно, окончательной основой договор носит имущественный характер и заключается в порядке, установленном законом (пункт 1 статьи 390 ГК РК). При этом предварительный договор заключается в форме, установленной законодательством для основного договора, а если форма основного договора не установлена, то – в письменной форме; однако при этом несоблюдение правил о форме предварительного договора влечет его недействительность (пункт 2 статьи 390 ГК РК). Кроме того, предварительный договор должен содержать условия, позволяющие установить предмет, а также другие существенные условия основного договора (пункт 3 статьи 390 ГК РК).

В предварительном договоре указывается срок, в который стороны обязуются заключить основной договор. Если такой срок в предварительном договоре не определен, то предусмотренный им договор подлежит заключению в течение года с момента заключения предварительного договора (пункт 4 статьи 390 ГК РК). При этом в случаях, когда сторона, заключившая предварительный договор, уклоняется от заключения предусмотренного им договора, она обязана возместить другой стороне вызванные этим убытки, если иное не предусмотрено законодательством или договором (пункт 5 статьи 390 ГК РК).

Однако при этом обязательства, предусмотренные предварительным договором, прекращаются, если до окончания срока, в который стороны должны заключить основной договор, он не будет заключен, либо одна из сторон не направит другой стороне предложение заключить этот договор (пункт 6 статьи 390 ГК РК). Т.е. с заключением окончательного, предварительный договор считается исполненным, и его действия прекращаются. При этом протокол о намерениях, если в нем прямо не предусмотрены намерения сторон придать ему силу предварительного договора, не является гражданско-правовым договором, и неисполнение его не влечет за собой юридических последствий (пункт 7 статьи 390 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (пункт 1 статьи 387 ГК РК). При этом коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законодательством (пункт 1 статьи 387 ГК РК). Цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей за исключением случаев, когда законодательством допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Однако отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности (пункт 3 статьи 387 ГК РК).

в случаях, предусмотренных законодательными актами. Правительство РК может издавать правила, обязательные для сторон, при заключении и

исполнении публичных договоров. При этом условия публичного договора, не соответствующее требованиям, установленным в пункте 2 и в пункте 4 статьи 387 ГК РК недействительны (пункт 5 статьи 387 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах, и могут быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом (пункт 1 статьи 389 ГК РК). При этом присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит законодательству, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств, либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора (пункт 2 статьи 389 1 К РК). При наличии обстоятельств, предусмотренных пунктом 2 статьи 389 ГК РК, требование о расторжении договора, предъявленное стороной, присоединившейся к договору в связи с осуществлением своей предпринимательской деятельности, не подлежит удовлетворению, если присоединившаяся сторона могла или должна была знать, на каких условиях заключается договор (пункт 3 статьи 389 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, договором в пользу третьего лица признается договор, в котором стороны установили, что должник обязан произвести исполнение не кредитору, а третьему лицу, указанному или не указанному в договоре и имеющему право требовать от должника исполнения обязательства в свою пользу (пункт 1 статьи 391 ГК РК). Однако если иное не предусмотрено законодательством или договором, с момента выражения третьим лицом должнику намерения воспользоваться своим правом по договору стороны не могут расторгать или изменять заключенный ими договор без согласия третьего лица (пункт 2 статьи 391 ГК РК). При этом должник в договоре вправе выдвигать против требования третьего лица возражения, которые он мог бы выдвинуть против кредитора (пункт 3 статьи 391 ГК РК). Однако в случае, когда третье лицо отказалось от права, предоставленного ему по договору, кредитор может воспользоваться ЭТИМ правом, если это не противоречит законодательству и договору (пункт 4 статьи 391 ГК РК).

Тема: 5 Правовое положения выполнения работы (оказания услуги)

План:

- 1. Правовое положения выполнения работы**
- 2. Изменение и расторжение договора**
- 3. Понятие и виды гражданско-правовых сделок**
- 4. Розничный договор купли-продажи**

1. Правовое положения выполнения работы

Рассматриваются те права, которыми обладает любой потребитель при возникновении обязательственных отношений с исполнителем, направленных на удовлетворение его личных (бытовых) потребностей. Достаточно установления того обстоятельства, что на возникающие отношения распространяется действие законодательства о защите прав потребителей, и можно сделать вполне определенный вывод о наличии у потребителя соответствующих правомочий, которые носят общий для всех правоотношений с его участием характер. Все иные права потребителя носят по отношению к общим правам специальный характер, поскольку их конкретный набор зависит от основания возникновения правоотношения (договорное или внедоговорное), а также от характера договорных связей между субъектами (купля-продажа, выполнение работ, оказание тех или иных возмездных услуг).

Деление прав потребителей на общие и специальные нашло, по существу, свое отражение и в конструкции Закона о защите прав потребителей. Так, общие права, в основном, регулируются главой I Закона, в то время как основная часть специальных прав, предоставляемых потребителю при нарушении его прав регулируется второй главой (в отношении товаров) и третьей (в отношении работ и услуг).

Одной из новел новой редакции Закона о защите прав потребителей является закрепление права потребителей на просвещение в области защиты их прав (ст. 3), которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав. Представляется, что предоставление указанного права является логичным продолжением законодательной презумпции непрофессионализма потребителя (п.2 ст. 12 Закона), соответствующей общепринятым международным принципам.

Просвещение гражданина в области защиты прав потребителей как нельзя более отвечает принципам образования, под которым понимается целенаправленный процесс обучения и воспитания в интересах человека, общества и государства.

Получение гражданами основ потребительских знаний несомненно будет способствовать надлежащей реализации их прав в этой области, обеспечивая возможность действовать в качестве разборчивых потребителей, способных делать компетентный выбор товаров и услуг, знающих свои права и

обязанности, основные способы их защиты, а также окажет положительное воздействие и на коммерческие организации, стимулируя последних к добросовестному поведению на потребительском рынке.

Одним из важнейших является право потребителя на информацию. Под информацией следует рассматривать сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Устанавливая право потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах), Закон определяет требования по составу информации, порядку и форме ее предоставления организациями, оказывающими услуги (реализующими товары, выполняющими работы). Данное право следует относить к числу субъективных гражданских прав потребителя.

Доведению до потребителя подлежит «необходимая» информация, содержание которой в Законе напрямую не расшифровывается. Очевидно, что при отнесении той или иной информации к категории необходимой для потребителя следует исходить из его интересов, учитывая, что информация призвана обеспечить возможность компетентного и независимого выбора работы (услуги), возможность использования ее результата по назначению, предупредить об опасности, а также о вероятном загрязнении окружающей среды.

Определенное значение имеет вопрос о начале и окончании действия договора, поскольку именно с момента заключения договора, его исполнения и прекращения для сторон наступают определенные, правовые последствия, указанные в тексте договора (статья 386 ГК РК). Так, договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения (пункт 1 статьи 386 ГК РК). Однако при этом стороны вправе установить, что условия заключенного ими договора применяются и к их отношениям, возникшим до заключения договора (пункт 2 статьи 386 ГК РК). При этом если законодательством или договором предусмотрен срок действия договора, то окончание этого срока влечет прекращение обязательств сторон по договору (пункт 3 статьи 386 ГК РК). Кроме того, договор, которым отсутствует указание на срок его действия, признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения сторонами обязательства (пункт 3 статьи 386 ГК РК). Окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение, имевшее место до истечения этого срока (пункт 4 статьи 386 ГК РК).

Действующие положения гражданского законодательства определяют две основные стадии заключения договора, которые являются общими для определенных видов договоров в отношении субъектов.

Первая стадия состоит в том, что лица, заинтересованные в заключении договора, направляют одному или нескольким заинтересованным лицам предложение заключить договор (пункт 1 статьи 395 1 К РК).

Так, офертой признается предложение о заключении договора, сделанное одному или нескольким конкретным лицам, если оно достаточно определено и

выражает намерение лица сделавшего предложение, считать себя связанным в случае его принятия (статьи 395 ГК РК). Т.е. предложение заключить договор может даваться одной несколькими сторонам, в последнем случае, оно должно адресоваться конкретным субъектам (пункт 1 статьи 395 ГК РК). В соответствии с этим. предложение заключить договор называют офертой со стороны, делающей это предложение, а ответ со стороны, принимающей это предложение, называют акцептом (пункт 1 статьи 395 и пункт 1 статьи 1 РК). При этом оферта должна быть достаточно определенной и выражать явное мнение лица заключить договор, должна содержать существенные условия договора, должна быть обращена к одному или нескольким конкретным лицам (пункт 1 статьи 395 ГК РК) Т.е. предложение является достаточно определенным, если в нем указаны существенные условия договора и порядок их определения (пункт 1 статьи 395 ГК РК). При этом оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом (пункт 2 статьи ГК РК). Однако если извещение об отзыве оферты поступило ранее или одновременно с самой офертой, оферта считается неполученной (пункт 2 статьи 395 ГК РК). При этом полученная адресатом оферта не может быть отозвана в течение срока, установленного для ее акцепта, если иное не оговорено в самой оферте либо не вытекает из существа предложения или обстановки, в которой оно было сделано (пункт 3 статьи 395 ГК РК). Т.е. реклама и предложения, адресованные неопределенному кругу лиц. рассматриваются как призыв к совершению сделок, а не как предложение заключить договор, если иное прямо не указано в предложении (пункт 4 статьи 395 ГК РК). Следовательно, офертой (публичной офертой) признается предложение, содержащее все существенные условия договора, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется (пункт 5 статьи 395 ГК РК).

Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии; при этом акцепт должен быть полным и безоговорочным (пункт. 1 статьи 396 ГК РК). При этом молчание не являясь акцептом если иное не вытекает из законодательного акта, обычая делового оборота или из иных отношений сторон (пункт 2 статьи 396 ГК РК). Однако совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.д.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законодательством или не указано в оферте (пункт 3 статьи 396 ГК РК). При этом если извещение об отзыве акцепта поступило лицу, направившему оферту, ранее или одновременно с самим акцептом, акцепт считается неполученным (пункт 4 статьи 396 ГК РК). Когда оферта содержит срок для акцепта, договор считается заключенным, если акцепт получен лицом, направившим оферту, в пределах указанной в ней срока. Кроме того, когда письменная оферта не содержит срока для акцепта, договор считается заключенным, если акцепт получен лицом, направившим оферту, до окончания срока, установленного законодательством если такой срок не установлен, то в течение нормально

необходимую для этого времени (пункт 2 статьи 397 ГК РК). Однако когда оферта сделана устно, без указания срока для акцепта, договор считается заключенным, если другая сторона немедленно заявила о ее акцепте (пункт 2 статьи 397 ГК РК). При этом в случаях, когда своевременно направленное извещение об акцепте получено с опозданием, акцепт не считается опоздавшим, если сторона, направившая оферту, немедленно не уведомит другую сторону о получении акцепта с опозданием (пункт 3 статьи 397 ГК РК).

Если сторона, направившая оферту немедленно сообщит другой стороне о принятии ее акцепта, полученного с опозданием, договор считается заключенным (пункт 3 статьи 397 ГК РК). При этом ответ о согласии заключить договор на иных, чем предложено в оферте, условиях не является акцептом; т.е. такой ответ признается отказом от оферты и в тоже время новой офертой (пункт 4 статьи 397 ГК РК). Если в договоре не указано место его заключения, то договор признается заключенным в месте жительства гражданина или месте нахождения юридического лица, направившего оферту (статья 398 ГК РК).

Действующие положения гражданского законодательства содержат правила, предусмотренные при заключении договора в обязательном порядке. Так.

В случаях, когда в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства или иными законодательными актами заключение договора для одной из сторон обязательно, эта сторона должна направить другой стороне извещение об акцепте, либо об отказе от акцепта, или об акцепте оферты (Проект договора) на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора) в течение тридцати дней со дня получения оферты, если иной срок не установлен законодательством либо не согласован сторонами (пункт 1 статьи 399 ГК РК |

При этом сторона, направившая оферту и получившая от стороны, для которой заключение договора обязательно, извещение об ее акцепте на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора), вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда в течение тридцати дней со дня получения такого извещения либо истечения срока для акцепта, если законодательством об отдельных видах договоров не установлен иной срок (пункт 2 статьи 399 ГК РК). В случаях, если на проект договора, направленный стороной, для которой заключение договора обязательно, в тридцатидневный срок получен протокол разногласий к проекту договора, что сторона обязана в течение тридцати дней со дня получения протокола разногласий известить другую сторону о принятии договора в ее редакции либо об отклонении протокола разногласий (пункт 3 статьи 399 ГК РК). При этом при отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок сторона, направившая протокол разногласий, вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда, если законодательством об отдельных видах договоров не установлено иное.

Если сторона, для которой в соответствии с действующими положениями гражданского или иными законодательными актами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, то другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор (пункт 4 статьи 399 ГК РК). При этом сторона, необомнованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне убытки, иные отказом заключить договор (пункт 4 статьи 399 ГК РК).

2. Изменение и расторжение договора

По общему правилу, изменение и расторжение договора возможны только по соглашению, если иное не предусмотрено действующими положениями гражданского законодательства, другими законодательными актами и договором (пункт 1 статьи 401 ГК РК). При этом по требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: при существенном нарушении договора другой стороной; в иных случаях, предусмотренных действующими положениями гражданского законодательства, другими законодательными актами или договором (пункт 2 статьи 401 ГК РК). Т.е. основанием при изменении и расторжении договора для обращения в суд может быть существенное нарушение договора другой стороной; в иных случаях, предусмотренных законом или договором (пункт 2 статьи 401 ГК РК). При этом существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора (пункт 2 статьи 401 ГК РК). Однако договор считается измененным или расторгнутым в случае одностороннего отказа от исполнения договора, отказа от договора соответственно частично или полностью, в соответствии со статьей 404 ГК РК. (пункт 3 статьи 401 1 К РК). Так, односторонний отказ от исполнения договора (отказ от договора) допускается в случаях, предусмотренных действующими положениями гражданского законодательства, иными законодательными актами или соглашением сторон (пункт статьи 404 1 К РК). При этом одна из сторон вправе отказаться от исполнения договора в случаях: невозможности исполнения обязательства, основанного на договоре признания в установленном порядке другой стороны банкротом; изменения или отмены акта государственного органа, на основании которого заключен договор.

Кроме того, односторонний отказ от исполнения договора допускается в случаях, когда договор заключен без указания срока, если иное не предусмотрено законодательными актами или соглашением сторон (пункт 3 статьи 404 1 К РК). При этом в случае одностороннего отказа от исполнения договора сторона должна предупредить об этом другую сторону не позднее, чем за месяц, если иное не предусмотрено действующими положениями гражданского законодательства, другими законодательными актами или соглашением сторон (пункт 4 статьи 404 ГК РК). Также стороны вправе продлить действие договора на новый срок; при этом продление срока действия

договора производится по правилам статьи 397 ГК РК (статья 405 ГК РК). При этом соглашение об изменении и расторжении договора совершается в той же форме, что и договор. если из законодательства договора или обычаев делового оборота не вытекает иное (пункт 1 статьи 402 ГК РК). Кроме того, требование об изменении или расторжении договора может быть заявлено стороной в суд, ТОЛЬКО после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор, либо не получения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законодательством либо договором, а при его отсутствии в тридцатидневный срок (пункт 2 статьи 402 ГК РК). При этом изменение или расторжение договора влечет для сторон определенные правовые последствия: при изменении договора обязательства сторон продолжают действовать в измененном виде (пункт 2 статьи 403 ГК РК); при расторжении договора обязательства сторон прекращаются (пункт 1 статьи 403 ГК РК). При этом в случае изменения или расторжения договора обязательства считаются прекращенными или измененными с момента достижения соглашения сторон об изменении или расторжении договора, если иное не вытекает из соглашения сторон или характера изменения договора, а при расторжении или изменении договора в судебном порядке - с момента вступления в законную силу решения суда о расторжении или изменении договора (пункт 3 статьи 403 ГК РК). Т.е. момент, с которого обязательства считаются измененными либо прекращенными, определяется либо с момента достижения соглашения, если иное не вытекает из соглашения сторон или характера изменения договора, либо вступлением в законную силу решения суда (пункт 3 статьи 403 ГК РК). При этом стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законодательными актами и соглашением сторон (часть 4 статьи 403 ГК РК). В том случае, если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора (пункт 5 статьи 403 Г К РК).

3. Понятие и виды гражданско-правовых сделок

Определенной сферой общественных отношений в системе регулируемых гражданско-правовыми отношениями выступают потребительские отношения, в которых одной из сторон участвуют потребители. Это предопределено определенными основаниями возникновения данных отношений. Так, в отношениях с потребителем содержится достаточно обширный круг субъектов гражданско-правовых отношений, при этом разграничена сфера потребительских отношений (в сфере экономического и рыночного оборота) и основанием возникновения данных отношений является потребительский договор. Т.е. договор, одной из сторон которого выступают потребители, относится к разновидности гражданско-правовых отношений, и данные соглашения представляют собой договор с участием потребителя. Соответственно необходимо на основе правового анализа содержания

договоров, где одной из сторон выступают потребители, рассмотреть понятие «гражданско-правовых договоров с участием потребителя» и место их в отдельной системе гражданско-правовых договоров.

Определение договора с участием потребителя рассматривается на основании содержания структурной взаимосвязи с таким определенным элементом договора, как его участники (стороны), где гражданин-потребитель выступает на стороне покупателя (заика), т.е. приобретающий (заказывающий) товар (работу, услугу) с потребительской целью а на стороне продавца (исполнителя) - юридическое лицо (коммерческая организация или индивидуальный предприниматель с целью извлечения прибыли. Соответственно классификация договоров с участием потребителей купли-продажи, по оказанию услуг и или выполнению работ реализуется в соответствии с особенностями, определяющими их содержание.

Общее понятие «договор с участием потребителей» в сфере гражданско-правовых отношений рассматривается как «совокупность отношений, реализуемых сторонами договора (потребителями, исполнителями, заказчиками и др.) и установленной действующим гражданским законодательством форме и в соответствии с определенными юридическими фактами, выражающими волеизъявление сторон, т.е. в совокупности представляют имение, целью которого является заключение (исполнение, прекращение) договора, определяющего имущественный (неимущественный) характер правоотношений, т.е. удовлетворение потребительского спроса, извлечение прибыли, в соответствии с которыми возникают, изменяются и прекращаются обязательственные отношения для потребительских договоров. Так, для отдельных видов гражданско-правовых договоров характеризуется определенный порядок заключения, изменения прекращения и исполнения гражданско-правовых договоров. Также заключение договоров в сфере потребительских пиний характеризует (как правило, связанный с заключением договора) порядок получения потребительских товаров, услуг, работы.

Необходимо выделить систему правовых норм, регулирующих общественные отношения при заключении, изменении и расторжении, и систему исполнения потребительских договоров. Так, данная система характеризуется совокупностью гражданско-правовых норм (определяющих процедуру возникновения, изменения, прекращения и исполнение сторонами договора с участием потребителей в соответствии с исполнением принятых сторонами обязательств) и определением форм ответственности за неисполнение или ненадлежащее их исполнение принятыми сторонами обязательств. Структура данной системы характеризуется в обеспечении защиты субъективных прав потребителей при заключении, изменении, расторжении, исполнении потребительских договоров в установлении формы договора волеизъявления сторон при заключении потребительского договора.

Отдельные гражданско-правовые отношения, регулируемые действующим гражданским законодательством, реализуются на основе заключения, исполнения, прекращения и расторжения договоров с участием потребителей и

соответственно предоставляют права на оказание услуг, приобретение товара, выполнение работ.

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства необходимо выделить следующие договоры с участием потребителей: розничный договор купли-продажи; договор найма (прокат распространяется на найм различных помещений, прокат автомобилей, одежды); договор подряда (распространяется на строительные, изыскательные, проектные работы, на обслуживание приватизированного здания, которое находится в собственности граждан); договор по найму жилого помещения (заключается в качественном предоставлении услуг по эксплуатации жилого помещения, своевременному ремонту, а также по предоставлению необходимых коммунальных услуг); договор на перевозку граждан, их багажа, на хранение и комиссии: договор банковского вклада (при его заключении гражданин имеет право вкладывать материальные средства с целью выгоды для семейных, личных и домашних нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью); договор на оказание финансовых услуг (обращен на удовлетворение личных, домашних и семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, но в соответствии с ним могут быть предоставлены кредиты, ценные бумаги на хранение, реализовываются платежные расчеты); договор возмездного оказания медицинских, туристических, ветеринарных, почтовых, телефонных, образовательных и иных услуг, направленных на удовлетворение личных, домашних и семейных нужд, не связанных с Предпринимательской деятельностью; договор страхования (по которому осуществляются страховые услуги).

4. Розничный договор купли-продажи

Розничный договор купли-продажи - это основной и самый общераспространенный договор.

По договору купли-продажи, одна сторона (продавец) обязуется передать имущество в собственность, хозяйственное ведение или оперативное управление другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять это имущество (товар) и уплатить за него определенную денежную сумму (цену) (пункт 1 статьи 406 ГК РК).

По договору розничной купли-продажи, продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров, обязуется передать покупателю товары, обычно предназначенные для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с использованием (статья 445 ГК РК).

В соответствии со статьей 408 ГК РК, если иное не предусмотрено договором, то продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю его принадлежности и а также относящиеся к нему документы (документы, удостоверяющие комплектность, безопасность, качество товара, порядок эксплуатации и тому подобное), предусмотренные нормативными правовыми актами или договором.

В соответствии со статьей 417 ГК РК, если продавец не передает или отказывается передать покупателю относящиеся к товару принадлежности или документы, которые он должен передать (пункт 2 статьи 408 ГК РК), то покупатель вправе назначить ему разумный срок для их передачи; в случае, когда принадлежности или документы, относящиеся к товару, не переданы продавцом в указанный срок, покупатель вправе отказаться от принятия товара, если иное не предусмотрено договором. Согласно статье 947 ГК РК, право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, имеет всякий потерпевший, независимо от того состоял ли он в договорных отношениях с продавцом или нет. В роли потерпевшего могут выступать граждане и юридические лица. Однако сфера применения данных правил сужена указанием статьи 947 ГК РК на то, что они применяются лишь в случаях приобретения товара в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности. Сказанное не означает, что вред, причиненный по аналогичным причинам при использовании товара в предпринимательской деятельности вообще не подлежит возмещению, такой вред также должен быть возмещен, но на общих основаниях, в том числе при наличии вины причинителя вреда.

В случае изъятия товара третьими лицами у покупателя, продавец обязан возместить ему причиненный ущерб и убытки, если только не докажет, что покупатель знал или должен был знать о возможных последствиях (пункт 1 статьи 414 ГК РК).

Продавец обязан возместить покупателю убытки на основании статьи 414 ГК РК при наличии следующих условий: товар подлежит изъятию у покупателя в установленном законом порядке: обстоятельства, по которым изымается товар, возникли до исполнения договора до передачи товара покупателю; продавец не докажет, что покупатель знал, или должен был знать о наличии них оснований, т.е. о тех обременениях товара, которые повлечет его изъятие: продавец привлечен покупателем к участию в деле, если товар ИСТРЕБУЕТСЯ ТРЕТЬИМ лицом в судебном порядке.

В соответствии со статьей 949 ГК РК, срок службы устанавливается на технически

сложные товары, результаты работ. Изготовитель (исполнитель) обязан установить срок службы на товары, которые по истечении определенного периода времени могут представлять для жизни и здоровья потребителя, причинить вред его имуществу, считаются непригодными для его использования. Если изготовитель установил срок службы, то ответственность за вред наступает при его причинении в ЭТОТ период. Если же этот срок не определен, то вред возмещается при условии, что он причинен в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги) (пункт 1 статьи 949 ГК РК).

В соответствии со статьей 430 ГК РК, если на товар установлен гарантийный срок, то покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков товара в течение гарантийного срока.

В соответствии со статьей 426 ГК РК, гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара покупателю (статья 410 ГК РК). если иное не предусмотрено договором; если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, то шйный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом; если иное не предусмотрено договором, то гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог иснользоваться из за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара в порядке, установленном статьей 436 1 К РК.

В соответствии со статьей 950 ГК РК, устанавливают два обстоятельства, при которых продавец или изготовитель товара может быть освобожден от ответственности за причинение вреда - но непреодолимая сила и нарушение потрбительсм установленных правил пользования товаром или ею хранения. Под нарушением правил пользования или хранения понимается несоблюдение или ненадлежащее соблюдение специальных или обычных правил эксплуатации пользования и тд. К форс-мажорным обстоятельствам относятся стихийные явления (землетрясение, наводнение), обстоятельства общественной жизни (военные действия. эпидемии), запретительные меры государственных органов, объявление карантина, запрещение перевозок и т.д.

В соответствии с пунктом 4 статьи 456 ГК РК, в случае, когда покупатель отказывается от исполнения договора и требует у продавца возврата уплаченной за товар цены, она определяемса, исходя из цены на товар, существующей в момент удовлетворения требования продавцом, а если оно добровольно удовлетворено не было - на момент вынесения судом решения. Поэтому покупателю как при повышении цены на товар, так и при ее снижении продавец должен выплатить разницу в цене.

При возврате покупателю денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась цена товара из-за полную или частичного использования товара, потери им товарного вида или других их подобных обстоятельств, т.е. покупателю должна быть возвращена денежная сумма, равная цене на такой же новый говар (пункт статьи 455 ГК РК).

Неисполнение продавцом обязанности информировать покупателя о товаре, которая должна обладать необходимой полнотой и достоверностью, чтобы покупатель мог сделать правильный выбор товара, т.е. неисполнение продавцом указанной обязанности, признается необоснованным уклонением, и если договор купли-продажи заключен, то нокуиа тель вправе при отсутствии достоверной информации в пределах разумного срока расторгнуть договор и взыскать с продавца убытки (статья 448 и пуйкт 3 статьи 948 ГК РК).

В соответствии со статьей 401 ГК РК, но требованию одной из сторон договор може быть изменен или расторгнут по решению суда только при существенном нарушении договора другой стороной. Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стропы такой ущерб, что она в значительной степени ли шается того, на что

была вправе рассчитывать при заключении договора. Существенным нарушением договора купли-продажи признается в частности передача товара с неустранимыми недостатками, с недостатками, выявленными неоднократно, либо проявляющимися вновь после их устранения. Т.е. если в силу обязательства каждая из сторон несет обязанность в пользу другой стороны, то она считается должником другой стороны в том, что обязана сделать, в ее пользу, и одновременно ее кредитором в том, что имеет право от нее требовать (пункт 3 статьи 269 ГК РК). При этом взаимные обязанности должны исполняться сторонами одновременно, если из законодательства обычаев делового оборота, условий обязательства или его существа не вытекает иное (пункт 1 статьи 284 ГК РК). Однако случай неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства одной из сторон освобождает другую сторону при исполнении взаимных обязанностей и удовлетворении встречных требований от исполнения своих обязанностей, если законодательными актами или условиями обязательства не установлено иное (пункт 2 статьи 284 1 К РК). Следовательно, взаимные обязательства по общему правилу, должны исполняться одновременно (статья 284 ГК РК).

Если недостатки товара не были оговорены продавцом, то покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать, от продавца соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок: возмещения своих расходов на устранение недостатков товара замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору; отказа от исполнения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы (пункт 428 ГК РК). При этом условия договора об отказе покупателя от прав, предусмотренных пунктом 1 статьи 428 ГК РК, являются недействительными (пункт 1 статьи 428 ГК РК).

Согласно статье 947 ГК РК, право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, имеет всякий потерпевший независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом или нет. В роли потерпевшего могут выступать граждане и юридические лица. Однако сфера применения данных правил сужена указанием статьи 947 ГК РК на то, что они применяются лишь в случаях приобретения товара в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.

Сказанное не означает, что вред, причиненный по аналогичным причинам при использовании товара в предпринимательской деятельности, вообще не подлежит возмещению, такой вред также должен быть возмещен, но на общих основаниях, в том числе при наличии вины причинителя вреда. В случае изъятия товара третьими лицами у покупателя продавец обязан возместить ему причиненный ущерб и убытки, если только не докажет, что покупатель знал или должен был знать о возможных последствиях (пункт 1 статьи 414 ГК РК).

В соответствии со статьей 415 ГК РК, если третье лицо по основанию, возникшему до исполнения договора, предъявит к покупателю иск об изъятии

товара, то покупатель обязан привлечь продавца к участию в деле, а продавец обязан вступить в это дело на стороне покупателя.

В соответствии со ст. 260 ГК РК, собственник вправе истребовать свое имущество из чужого незаконного владения. На покупателя возлагается обязанность не только известить продавца как сторону договора купли-продажи, но и привлечь его к участию в деле, возникшем по иску об изъятии купленного им товара (пункт 1 статьи 415 ГК РК). Для этого он должен заявить ходатайство суду о привлечении продавца к участию в деле. В порядке, предусмотренном статьей 66 ГПК РК, суд вправе и при ходатайстве ответчика либо продавца товара, о котором возник спор, по собственной инициативе привлечь продавца к участию в деле.

В соответствии со статьей 956 и статьей 957 ГК РК, неосновательное обогащение может выражаться в приобретении не только имущества, но и имущественных прав. В этих случаях содержание требования потерпевшего сводится к восстановлению неосновательно утраченного им права. В частности лицо, передавшее путем уступки требование либо иным образом (в данной ситуации путем обмена) принадлежащее ему право другому лицу на основании несуществующего обязательства (например, третья комната, обозначенная как жилая, оказалась в действительности кухней) вправе требовать восстановления прежнего положения, и в том числе и возвращения ему документов, удостоверяющих передачу иного права.

Расходы, связанные с восстановлением прежнего положения, должны быть отнесены на лицо, отвечающее за неосновательную уступку требования или иную передачу права. Помимо восстановления прежнего положения между сторонами должны быть произведены соответствующие расчеты, согласно правилам статьи 958 и статьи 959 РК.

Тема: 6 Общественные объединения потребителей

План:

- 1. Договор на аренду, прокат**
- 2. Договор подряда**
- 3. Договор по найму жилого помещения**

1 Договор на аренду, прокат

Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей, в соответствии с законодательством Республики Казахстан (глава 8 Закона).

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

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей вправе:

- вносить предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- участвовать на совещаниях государственных органов, затрагивающих вопросы защиты прав потребителей;
- участвовать в качестве независимых экспертов в проверках, связанных с установлением фактов нарушения прав потребителей, инициируемых государственными органами;
- обращаться в уполномоченный орган в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;
- подписывать меморандумы с государственными органами, государственными учреждениями, иными ассоциациями и представителями деловых кругов, направленных на определение и развитие программ по защите прав потребителей, а также на информирование об объеме их прав и об услугах, предоставляемых производителями;
- изучать потребительские свойства товаров, спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (работ, услуг);
- составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителя и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченный и государственные органы;
- осуществлять прием, изучение и практическое решение вопросов по жалобам потребителей;
- обращаться в государственные органы с целью оценки качества товаров и услуг в случае поступления жалобы потребителя;
- представлять и защищать права и законные интересы потребителей в суде, других государственных органах, а также иных общественных объединениях в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации;
- на осуществление критики и обнародование действий, нарушающих права потребителей в средствах массовой информации.

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Казахстан;
- обеспечить своим членам возможность ознакомиться с документами и решениями, затрагивающими их права и интересы;
- предоставлять достоверные документы и иную информацию, необходимые для обнародования в средствах массовой информации действий, нарушающих права потребителей.

Анализ деятельности ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана"

Общественный Фонд "Национальная лига потребителей Казахстана" (ОФ НЛПК) создана в марте 1995 года. Она объединяет 107 организаций, защищающих права потребителей и формирование цивилизованных отношений на рынке товаров и услуг через повышение доступа уязвимых слоев населения

к правосудию и просвещению в Казахстане, Таджикистане, Узбекистане и Киргизии.

Включение Республики Казахстан в мировое экономическое пространство требует поиска новых подходов для объединения интересов субъектов рыночных отношений (потребителей и предпринимателей). Одним из таких факторов, позволяющим эффективно и взаимосогласованно действовать в этой сфере, являются стандартизация, сертификация и метрология. Все вышеназванные системы контролируются государственными органами, их функционирование осуществляется под руководством Госстандарта, который входит в Министерство экономики и торговли Республики Казахстан. В условиях перехода к рыночным отношениям особую актуальность приобретает распространение достоверной информации о действующих нормативных актах в области стандартизации, метрологии и сертификации, а также по целому ряду вопросов, таких как: штриховое кодирование, маркировка и др. Для решения данной проблемы в рамках социального партнерства ОФ НЛПК совместно с Госстандартом Республики Казахстан выпустили три сборника нормативных актов, относящихся к сфере деятельности Госстандарта. Цель настоящих Сборников - ознакомить широкий круг заинтересованных лиц с нормативными актами в области стандартизации, метрологии и сертификации. Все эти законодательные акты структурированы и систематизированы, что позволяет в упрощенном порядке потребителям защитить свои права и отличить настоящий качественный товар от поддельного. Также издание данных сборников дало возможность повысить уровень работы Госстандарта через усиление системы контроля качества и сертификации продуктов питания и товаров народного потребления, а также проведения экспертиз.

Ежемесячно публикуется собственное издание Общественного фонда "Национальная лига потребителей Казахстана" "Новости для потребителей", который способствует просвещению граждан в области реализации ими своих прав. Бюллетень содержит следующие рубрики: "Комментарии к действующему законодательству" где даются разъяснения нормативно-правовых актов, которые касаются прав потребителей, проводится экспертиза различных законов, договоров, законопроектов на соответствие действующему законодательству; в рубрике "Советы потребителям" даются практические советы гражданам о том, как самостоятельно защитить нарушенные права, а также ответы на самые болезненные вопросы наших потребителей; "История потребительского движения" – информация о развитии потребительского движения как в Казахстане, так и во всем мире; "Как у них зарубежном" – рассказывается о претензионной и судебной практике защиты прав потребителей в зарубежных странах; "Контакты" – это информация о всех общественных объединениях, с которыми сотрудничает НЛПК; "Наша библиотека", где дается перечень всей литературы, которая имеется в ОФ НЛПК. За 2007 год ОФ НЛПК было выпущено двенадцать бюллетеней.

В октябре 2007 года ОФ НЛПК совместно с открытым акционерным обществом "Национальный центр экспертизы и сертификации" разработали проект рекомендаций "Сертификация услуг. Порядок сертификации услуг торговли". Данные рекомендации нацелены на оказание помощи потребителям в выборе качественных услуг.

На круглом столе 8 апреля 2007 года была выработана стратегия деятельности обществ защиты прав потребителей на срок с 2007 по 2010 годы и обсуждались вопросы реформирования действующего законодательства в области защиты прав потребителей. В работе Круглого стола принимал участие Председатель агентства Республики Казахстан по урегулированию естественных монополий, защите конкуренции и поддержке малого бизнеса господин Тлеубердин А.А., представители обществ защиты прав потребителей из 17 регионов Казахстана, СМИ, а также другие заинтересованные лица.

Налогообложение тоже играет немаловажную роль в развитии отношений между потребителями и предпринимателями. Специалисты ОФ НЛПК на протяжении года обобщали поправки к Налоговому кодексу, предложенные региональными обществами защиты прав потребителей, выступив одними из инициаторов проведения республиканской конференции по разработке, обсуждению предложений и анализу налогового законодательства.

Национальная лига потребителей Казахстана является членом всемирной организации потребителей Consumers International с правом голоса в определении стратегии деятельности данной организации. Каждые три года Consumers International проводит всемирный конгресс при участии всех организаций, входящих в CI. В 2007 году представители ОФ НЛПК приняли участие в 18-ом мировом конгрессе, который проходил в октябре, место проведения - Южная Африка, город Дурбан. На конгрессе присутствовали представители организаций, защищающих права потребителей из 122 стран мира, всего 262 участника, организовав работу в малых группах в зависимости от стратегических направлений организаций: стандартизация и сертификация, мировой рынок товаров и услуг, образование, издание литературы, разработка и лоббирование законопроектов и др. Президент Национальной лиги потребителей Казахстана выступила с докладом на тему "Проблемы защиты прав потребителей в Республике Казахстан". Благодаря этому выступлению на общей Конференции, прошедшей по окончании Конгресса, в основных приоритетах деятельности Consumers International было определено развитие потребительского движения в Казахстане и Средней Азии.

ОФ НЛПК является полноправным членом Конфедерации обществ потребителей и входит в Координационный Совет этой организации. Основной целью Совета является определение основных направлений деятельности, разработка программ и мероприятий, рассчитанных на год. С 3 по 9 декабря в Москве состоялась встреча Координационного Совета, на котором обсуждался ряд вопросов. Одним из них была разработка программы по усилению системы защиты прав потребителей в Республике Казахстан. Разработан проект проведения Круглого стола с участием представителей Consumers International,

КонфОПа, СМИ, некоммерческих организаций, предоставляющих гранты, Министерств и ведомств. Основная цель данного Круглого стола – выработка всесторонне эффективной системы защиты прав потребителей, с помощью создания государственного органа защиты прав потребителей, разработки генеральных соглашений о сотрудничестве между участниками Круглого стола. В данный момент налажена переписка со всеми участниками.

Работа по претензионной и судебной защите прав и интересов потребителей осуществляется через региональные организации и непосредственно на базе ОФ НЛПК. За 2007 год по телефонам "Горячей линии" были оказаны консультации только в городе Алматы 12 927 потребителям. Данная программа дает возможность формировать практику досудебного рассмотрения споров, а также более точно оценить ситуацию, сложившуюся на рынке товаров и услуг Казахстана.

Круг вопросов потребителей разнообразен, поступило много жалоб на низкое качество продуктов питания и непродовольственных товаров, приобретенных в магазинах и на рынках города. Продавцы отказываются возвращать деньги за проданные некачественные товары, а также не хотят производить обмен на качественную продукцию, не предоставляют документы с указанием срока годности товара, производителя, не обеспечивают потребителей необходимой информацией, навязывают услуги и др. Всего в рамках данной тематики поступило 5674 жалоб.

889 человек не удовлетворены качеством оказанных услуг, а именно городской и сотовой телефонной связи: услугодатель включает в счета суммы за междугородние звонки, которые потребитель не совершал, не устраняют вовремя частые сбои и помехи в связи, продают бракованные неполные телефонные карточки для сотовых телефонов.

Встречаются нарушения прав потребителей кооперативом в отношении собственников квартир: завышение показаний счетчиков и тарифов на коммунальные услуги, невыполнение председателями КСК своих обязанностей, таких как производство перерасчета жильцам средств за отопительные сезоны, не предоставление информации по расходованию средств на содержание жилища, не проводятся собрания членов КСК для решения важных вопросов, наблюдается злоупотребление со стороны председателей своими полномочиями, самоуправство, начисление дополнительных незаконных платежей и др.

В последнее время участились жалобы на различные агентства, организующие отправку казахстанцев на работу или постоянное место жительства в страны дальнего зарубежья. Чаще всего организации, получив деньги, не выполняют своих обязательств вовсе или же нарушают сроки, взимают дополнительную плату, нарушая другие условия договора.

Поступают жалобы на некачественное предоставление медицинских услуг населению, в частности стоматологические (всего с такими заявлениями обратились 279 потребителей).

В ОФ НЛПК с успехом продолжает осуществляться программа "Юридическая защита и предоставление интересов в суде", которая помогает потребителям восстановить нарушенные права, возместить материальный и моральный вред, причиненный в связи с нарушением их прав. Всего за отчетный период было принято 258 заявлений, по которым были составлены 251 претензия, а позже 176 исковых заявлений. Благодаря работе специалистов ОФ НЛПК возвращенный потребителям в допретензионном, претензионном и судебном порядке материальный вред составлен 15 005 320 тенге, моральный 430 520 тенге, в претензионном порядке – 23 миллионов тенге материального и 2 678 000 тенге морального вреда.

Одной из главных проблем при защите прав потребителей является слабая организация работы судов. Как показала практика, судьи не владеют знаниями не только в области Закона "О защите прав потребителей", но и нормативной правовой базой в целом. В целях решения данной проблемы специалистами ОФ НЛПК разработаны и проводятся семинары для судей, это способствует улучшению работы судов при решении гражданских дел, связанных с нарушением прав потребителей. Организация сотрудничает с Министерством Юстиции РК, а наиболее тесно с Алмалинским судом. В целях формирования единой претензионной и судебной практики Национальной лигой потребителей Казахстана ведется переписка с Верховным судом Республики Казахстан, городскими, областными и районными судами по вопросам получения информации о судебной практике, слагаемой в области защиты прав потребителей, хотя в Казахстане и не принимается во внимание судебный прецедент, т.е. принятие решения о деле по аналогии все же данная работа позволит судьям более грамотно решать дела в области защиты прав потребителей. ОФ НЛПК готовит к изданию Сборник №3, в котором будет обобщена претензионная и судебная практика в области защиты прав потребителей, сложившаяся в Казахстане.

Общественный фонд "Национальная лига потребителей Казахстана" с целью широкой пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей продолжает сотрудничать с печатными изданиями: "Я покупатель и собственник", "Время", "Биён", "Next", "Экспресс и К", "Аргументы и факты", "Казахстанская правда", а также с рекламно-информационным журналом "Товары, цены и услуги". Это позволяет широкому кругу читателей в доступной форме получить информацию, касающуюся взаимоотношений между потребителями и предпринимателями в сфере приобретаемых товаров (работ, услуг). Заключены договоры о сотрудничестве с газетами "Аргументы и факты" и "Я покупатель и собственник" об открытии постоянных рубрик. В них будут помещены официальные заявления и отчеты Национальной лиги потребителей, консультации специалистов, ответы на вопросы читателей.

На канале "Тан" казахстанского телевидения еженедельно транслируется передача Национальной лиги потребителей "Путеводная звезда", в программе пропагандируются правовые знания в сфере защиты прав потребителей, до потребителя доводится информация о свойствах товаров и услуг. На канале

"Южная столица" готовится к трансляции телесериала для детей и молодежи, это позволяет уже с раннего возраста формировать у них менталитет грамотного потребителя, осознающего свои права и способного их защищать. На канале Хабар-2 два раза в неделю выходит программа для потребителей на казахском языке. После передачи организацию поступает огромное количество звонков, это свидетельствует о популярности этой передачи среди населения и об актуальности и востребованности знаний в области защиты прав потребителей.

С целью пропаганды среди предпринимателей производства качественной продукции, уважения и соблюдения прав потребителей, грамотного разрешения возникающих конфликтов в досудебном порядке Национальная лига потребителей Казахстана активно сотрудничает с ведущими производителями товаров и услуг в Республике Казахстан. Проводятся совместные рейды с органами Госстандарта по выявлению недоброкачественной поддельной продукции в магазинах и рынках города Алматы. В результате выявлено поддельной и контрабандной продукции на сумму более 27 миллионов тенге. Результаты рейдов послужили толчком для разработки совместных программ с государственными органами в рамках социального партнерства, направленной на борьбу с поддельной и контрабандной продукцией. Необходимость в этом возникла в связи с тем, что чаще всего поддельная продукция является некачественной, а порой и смертельно опасной для здоровья и жизни потребителей. Например, только в Атырау выявлено 42% поддельной табачной продукции от общего количества. Реализация проекта будет осуществляться в рамках соглашений о совместной деятельности с таможенной службой РК, налоговыми службами, отделами правоохранительных органов по борьбе с контрабандой, а также областными и региональными обществами защиты прав потребителей. Общества защиты прав потребителей будут проводить ежедневные проверки по магазинам и рынкам, расположенных на их участках, затем подавать отчет в правоохранительные и налоговые органы. Эти службы будут конфисковывать и доставлять данную продукцию на склады, которые создадутся в каждом городе. Затем местные общества защиты прав потребителей (филиалы ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана") будут предъявлять иски от неопределенного круга потребителей о признании данной продукции поддельной или контрабандной.

В целях широкой пропаганды знаний в области защиты прав потребителей специалистами НЛПК создан веб-сайт во всемирной сети Internet. На данном сайте размещена общая информация о деятельности ОФ НЛПК, все периодические издания, отчеты о деятельности, случаи из судебной практики, также размещена рубрика, в которой потребители могут задать свои вопросы и юристы ОФ НЛПК дадут ответ на них в течении семи дней.

Национальная лига потребителей Казахстана в целях пропаганды знаний в области защиты прав потребителей сотрудничает с Молодежной информационной службой. Самым значимым событием стало утверждение предмета "Основы потребительских знаний" Министерством образования

Республики Казахстан. С сентября 2001 года в ВУЗы введена специальность "Специалист в области защиты прав потребителей" и в настоящее время Национальная лига потребителей ведет активную работу для подготовки квалифицированных профессиональных преподавателей по данной дисциплине через проведение семинаров, разработку видео версии курса "Основы потребительских знаний" и создание телепередачи для потребителей.

Проект "Горячая линия" послужил основой для дальнейшего развития деятельности ОФ НЛПК, разработки и реализации новых проектов, связанных с защитой прав потребителей. Обратная связь с потребителями способствовала выявлению проблем и выработке эффективных путей решений сложившихся проблем через проекты, реализуемые ОФ НЛПК.

Деятельность ОФ НЛПК способствует решению социально значимых проблем путем формирования цивилизованных отношений на рынке товаров и услуг через активизацию и стимулирование потребителей как главных субъектов рынка. Что в свою очередь способствует повышению правовой грамотности населения и конкурентоспособности отечественной продукции, а также построению правового демократического государства.

Договор на аренду, прокат распространяется на аренду помещений, одежды и иных объектов недвижимого и движимого имущества.

В соответствии со статьей 541 ГК РК, по договору имущественного найма (аренды) наймодатель обязуется предоставить нанимателю имущество за плату во временное владение и пользование. В случаях и порядке, установленных действующими нормами гражданского законодательства, наниматель вправе распоряжаться нанятым имуществом. К договорам имущественного найма также относятся договоры дни га, проката и иные виды договоров, связанные с передачей имущества за плату во временное пользование. Соответственно основным свойством договора имущественного найма (аренды) является передача одним лицом (арендодателем) другому лицу (арендатору) имущества во временное владение и пользование (или только пользование) за плату (статья 540 ГК РК).

В соответствии с пунктом 1 и пунктом 2 статьи 542 ГК РК, в имущественный наем могут быть переданы предприятия и другие имущественные комплексы, земельные участки, здания, сооружения, оборудование, транспортные средства и другие вещи, которые не теряют своих натуральных свойств в процессе их использования (неупотребляемые вещи). Объектом имущественного найма может быть также право землепользования, право недропользования и другие вещные права, если иное не предусмотрено законодательными актами.

Так, определены объекты недвижимого и движимого имущества, сдаваемые в аренду. При этом определен квалифицирующий признак объектов аренды: вещи, которые не теряют своих натуральных свойств в процессе их использования, т.е. неупотребляемые. Для необходимости четкого определения объекта аренды в договоре необходимо указать: напмснова-имущества. характеристику его качества, для недвижимости место нахождения и иные

признаки, позволяющие точно установить соответствующий объект и его состояние (статья 542 ГК РК).

В соответствии со статьей 543 ГК РК, право сдачи имущества внаем принадлежит

его собственнику; наймодателями могут быть также лица, уполномоченные законодательными актами или собственником сдавать имущество внаем. Так, пра-

вомочием сдачи имущества в аренду располагает собственник, названный в качестве основного арендодателя, т.е. относящийся к субъектам разных форм собственности, соответственно арендодателем можем быть физическое или юридическое лицо, имеющее титул собственности. В соответствии с пунктом 1 статьи 544 ГК РК, предоставляется возможность гражданам-физическим лицам заключать договоры аренды между собой как а письменной, так и в устной форме, при этом устная форма допустима только при сроке аренды не более года.

Договор имущественного найма возмездный, соответственно основная обязанность нанимателя - своевременно вносить арендную плату за пользование имуществом (статья 546 ГК РК). Порядок, условия и сроки внесения платы определяются в договоре (пункт 1 статьи 546 ГК РК)

Перечень форм оплаты (пункт 2 статьи 546 ГК РК) не является исчерпывающим. Так, в договоре могут быть предусмотрены иные формы оплаты. Плата может устанавливаться на все имущество в целом или на его отдельные части в отдельности. Денежная форма оплаты применяется в виде установленных в твердой сумме платежей, вносимых единовременно или периодически (подпункт 1 пункта 1 статьи 546 ГК РК).

Наймодатель обязан производить за свой счет капитальный ремонт переданного внаем имущества в согласованные сторонами сроки, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором (пункт 1 статьи 552 ГК РК).

Наниматель обязан поддерживать, имущество в исправном состоянии, производить, за свой счет текущий ремонт и нести расходы по содержанию имущества, если иное не установлено законодательством или договором (статья 553 1 К РК).

В случае, когда наниматель произвел за счет собственных средств и с согласия наймодателя улучшения, неотделимые без вреда для нанятого имущества, он имеет право после прекращения договора на возмещение стоимости этих улучшений, поскольку иное не предусмотрено договором: стоимость неотделимых улучшений, произведенных нанимателем без согласия наймодателя, возмещению не подлежит, если иное не предусмотрено законодательными актами или доювором (подпункт 2 пункта 3 статьи 555 ГК РК).

Наниматель имеет право на такое возмещение при наличии одновременно двух условий: согласия наймодателя на производство неотделимых улучшений (при пом согласие может быть дано как в самом

договоре найма, так и отдельно после его заключения в той форме, которая предусмотрена для договора найма) и использования для производства улучшений собственных средств нанимателя.

Произведенные нанимателем отделимые улучшения являются его собственностью, если иное не предусмотрено договором (пункт 1 статьи 555 ГК РК). Отделимые улучшения - но такие улучшения которые могут быть отделены без повреждения (ухудшения) ее ечк юния. или после окончания договора найма такие улучшения могут быть отделены нанимателем и оставлены им за собой.

Договор проката отнесен к категории публичных договоров (статья 387 и пункт 3 статьи 595 ГК РК).

Предметом договора проката является движимое имущество, предоставляемое во временное владение, использование, к которым относятся вещи, используемые в потребительских целях: предметы бытовой электронной техники, радио и видеоаппаратура у и др. Заключение договора проката установлено только в письменной форме (пункт 1 и пункт 2 статьи 595 ГК РК). Для договоров проката установлен предельный срок, на который ОНИ заключаются, до одного года (пункт 1 статьи 596 ГК РК), соответственно в случае заключения договора проката на более длительный срок, его действие будет считаться равным году. Наймодатель, который должен быть специалистом в сфере своей деятельности, обязан при сдаче имущества в прокат проверить его исправность, ознакомить нанимателя с правилами эксплуатации имущества либо выдать ему письменные инструкции (статья 597 ГК РК).

Законом регулируются взаимоотношения сторон при выявлении нанимателем недостатков, полностью или частично препятствующих эксплуатации арендованного имущества, при том на наймодателя возлагается обязанность в течение десяти дней после получения соответствующего заявления нанимателя устранить безвозмездно недостатки на месте или произвести замену вещи аналогичной, находящейся в надлежащем состоянии (статья 598 ГК РК).

Закон определяет последствия, которые наступают при возникновении недостатков имущества по вине нанимателя из-за нарушения правил эксплуатации, ненадлежащего содержания, небрежного обращения. Наниматель вправе и при указанных обстоятельствах обратиться к наймодателю с явлением об устранении недостатков, но стоимость ремонта и транспортировки имущества относится на него (абзац 2 статьи 598 ГК РК).

Плата по договору проката должна осуществляться в виде платежей в твердой сумме вносимых периодически или единовременно, что должно быть определено договором (пункт 1 статьи 599 ГК РК). При досрочном возврате имущества наниматель возвращает плату за оплаченный период времени, в течении которого наниматель имуществом не пользовался, и данный период исчисляется со дня, следующего за датой фактического возврата имущества (пункт 2 статьи 599 ГК РК).

2. Договор подряда

Договор подряда распространяется на строительные, изыскательные, проектные работы также на обслуживание приватизированного здания, которое находится в собственности граждан.

Действующие положения гражданского законодательства определяют договор подряда как такой, договор. в силу которого одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать, ее результат заказчику установленный срок, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить, его (уплатить цену работы) (пункт 1 статьи 616 1 К РК). Стороны в договоре подряда - заказчик и подрядчик. Заказчиком являемся сторона, которая поручаем другой стороне выполненные определенные работы, а подрядчиком - сторона, которая обязуется принять работу. Как заказчиком, так и подрядчиком могут быть как граждане, так и юридические лица. Генеральным подрядчиком может выступать также гражданин. Субподрядчиком является организация с правами юридического лица или гражданин, привлеченные генподрядчиком по субподрядному договору для выполнения части работ, предусмотренных договором подряда.

В соответствии со статьей 623 ГК РК, если договором подряда не предусмотрена предварительная оплата выполненной работы или отдельных ее этапов, то заказчик обязан уплатить подрядчику обусловленную цену после окончательной сдачи результата работы ювни, что работа выполнена надлежащим образом и в согласованный срок, либо (с согласия заказчика) - досрочно.

Согласно статье 947 ГК РК, требования о возмещении вреда, причиненного недостатками результата работ, подлежит удовлетворению, если вред был причинен в течение срока службы и срока законной гарантии, а исполнитель не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы и нарушения заказчиком установленных правил и результатов работы. Способ возмещения вреда, причиненного имуществу, - в натуре или путем возмещения убытков - определяется судом (статья 934 ГК РК).

Все предусмотренные законодательством требования к качеству работ (услуг) могут быть предъявлены потребителем при принятии выполненной работы или в ходе ее исполнения (пункт 1 Статьи 630 ГК РК). Однако заказчик, обнаруживший после приемки результата работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки, в том числе ппсие. которые были умышленно скрыты подрядчиком, обязан известии, об пом подрядчика в разумный срок по их обнаружении (пункт 4 статьи 630 1 К РК).

При этом предельный срок для извещения подрядчика об обнаруженных закачиком недостатках составляет год, а в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты подрядчиком, - три года со дня приемки работ (пункт 5 статьи 630 ГК РК).

Кроме того, по договору бытового подряда требование о безвозмездном устранении таких недостатков работы, выполненной по договору бытового подряда, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья самого заказчика и других лиц, может быть предъявлено заказчиком или его правопреемником в течение трех лет с момента принятия работы, если в установленном законодательными актами порядке не предусмотрены иные сроки (сроки службы) (пункт 2 статьи 648 ГК РК).

При этом такое требование может быть предъявлено независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока (пункт 2 статьи 648 ГК РК). Т.е. в том случае, если недостаток можно классифицировать как существенный и допущен он по вине исполнителя, потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении такого недостатка и по истечении гарантийного срока (пункт 2 статьи 648 ГК РК). Это требование может быть предъявлено в течение срока службы выполненной работы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен (пункт 1 статьи 949 ГК РК).

В соответствии со статьей 949 ГК РК, вред, вызванный недостатками товара (работа, услуги), подлежит возмещению, если он причинен в течение установленных сроков годности (службы) товара (работы, услуги), а если срок годности службы не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги). Основные обязанности заказчика состоят в уплате вознаграждения подрядчику и принятии выполненной работы (пункт 1 статьи 616 ГК РК). Презюмируется, что подрядчик в отличие от заказчика является специалистом в порученном деле (статья 628 1 К РК). Нарушение договора подрядчиком может состоять либо в невыполнении порученной ему работы, либо в ненадлежащем ее выполнении. Невыполнение заказчиком возложенных на него по договору обязанностей влечет, как правило, обязанность выплатить подрядчику вознаграждение в полном объеме. В соответствии со статьей 950 ГК РК, для безопасного исполнения работы, услуги необходимо соблюдение специальных правил, и исполнитель обязан сообщить эти правила потребителю. Если эти правила не были доведены до потребителя, то исполнитель отвечает за причиненный вред.

3. Договор по найму жилого помещения

Сущность договора по найму жилого помещения заключается в качественном предоставлении услуг по эксплуатации жилого помещения, своевременного ремонта, а также по предоставлению необходимых коммунальных услуг.

В соответствии с действующими положениями жилищного законодательства, договор Найма (аренды) жилища - договор, в соответствии с которым наймодателем (арендодателем) предоставляется постоянное или временное право владения и пользования жилищем либо его частью нанимателю (арендатору) ("Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года

с изменениями и дополнениями ПО состоянию на 29 сентября 2014 года «О жилищных отношениях».

Действующими положениями жилищного законодательства установлены следующие понятия:

- государственный жилищный фонд - жилища, принадлежащие на праве собственности государству и состоящие из коммунального жилищного фонда, жилищного фонда государственного предприятия, а также жилищного фонда государственного учреждения;

- коммунальный жилищный фонд - жилища, находящиеся в ведении местных исполнительных органов, закрепленные за специальным государственным учреждением по предоставлению жилищ в пользование;

- жилищный фонд государственного предприятия - жилища, находящиеся в ведении государственного предприятия;

Жилище - отдельная жилая единица предназначенная и используемая для постоянного проживания, отвечающая установленным техническим, санитарным и другим обязательным требованиям.

В соответствии со статьей 80 Закона РК «О жилищных отношениях», договор найма жилища из государственного жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, заключается между местным исполнительным органом или администрацией государственного предприятия или государственного учреждения (наймодателем) и гражданином (нанимателем) в письменной форме на основании решения о предоставлении жилища. Такие договоры не подлежат государственной регистрации; договор поднайма жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, заключается между местным исполнительным органом и гражданином в письменной форме на основании решения о предоставлении жилища. Типовой договор найма (поднайма) жилища из государственного жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном фонде, порядок предоставления жилища из государственного жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, и пользования им утверждаются

Действующими положениями жилищного законодательства на определены обязанности собственников помещений (квартир). Так, собственники помещений (квартир) обязаны участвовать во всех расходах на содержание общего имущества и дома, несут ответственность за сохранность и безопасную эксплуатацию общего имущества и помещений, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности; размеры расходов на содержание общего имущества устанавливаются соразмерно доле собственника помещения (квартиры) в общем имуществе, если иное не предусмотрено соглашением собственников.

В соответствии с действующими положениями жилищного законодательства, установлен порядок пользования жилищем из государственным

венного жилищного фонда или же лицом, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде.

Так, наниматель (поднаниматель) вправе вселить в занимаемое жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованное местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, супруга, детей, родителей, получив на это письменное согласие совершеннолетних членов своей семьи, проживающих вместе с ним. На вселение к родителям их несовершеннолетних детей согласия других членов семьи не требуется.

Лица, вселившиеся в жилище из государственного жилищного фонда или жилища, арендованное местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, в качестве членом семьи, в соответствии с настоящей статьей приобретают право пользования этим жилым помещением наравне с остальными проживающими в нем лицами, если при вселении между этими гражданами, нанимателем и проживающими с ним совершеннолетними членами семьи не было иного письменного соглашения.

При временном отсутствии нанимателя (поднанимателя) или членов его семьи за ними сохраняется жилище из государственного жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, в течение шести месяцев. Если наниматель (поднаниматель) или члены его семьи отсутствовали по уважительным причинам свыше шести месяцев, этот срок по заявлению отсутствующего соответственно продлевается.

Площадь жилища из государственного жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, право пользования которой сохраняется за временно отсутствующим гражданином, не считается излишней.

Размер платы за пользование жилищем из государственного жилищного фонда устанавливается местным исполнительным органом района, города областного значения, города республиканского значения, столицы (из коммунального жилищного фонда), администрацией государственного учреждения (из жилищного фонда государственного учреждения) или администрацией государственного предприятия. Он жилищного фонда государственного предприятия) в соответствии с методикой расчета размера платы за пользование жилищем из государственного **ЖИЛИЩНОГО** фонда, утвержденной уполномоченным органом в сфере жилищных отношений;

В Законе РК «О жилищных отношениях» определены ПОНЯТИЯ объектов кондоминиума. Так, указано, что:

- кондоминиум - форма собственности на недвижимость при которой помещения находятся в индивидуальной (раздельной) собственности граждан, юридических лиц, государства, а общее имущество принадлежит им на праве общей долевой собственности;
- объект кондоминиума - единый имущественный комплекс, состоящий из жилых и нежилых помещений, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности физических и юридических лиц, государства, и

общего имущества, которое принадлежит им на праве общей долевой собственности:

- собрание участников объема condominium - совместное присутствие собственников помещений (квартир) в заранее определенном месте и определенное время для коллективного обсуждения и принятия решений, связанных с управлением и содержанием объема condominium:

Орган управления объектом condominium - физическое или юридическое лицо, осуществляющее (функции по управлению объектом condominium (пункт 11-14 статьи 2 Закона РК «О жилищных отношениях»)).

И объектах condominium орган, предоставляющий жилище, как один из собственников является участником condominium и членом учрежденного объединения собственников для совместного управления объемом condominium. В объектах condominium орган, предоставляющий жилище, как один из собственников передает нанимателю (поднанимателю) жилых помещений из государственного жилищного фонда свои права по участию в управлении объектом condominium. При этом наниматель кроме платежей за пользование жилищем в домах государственного жилищного фонда участвует также в общих расходах на содержание жилого дома соразмерно их доле в общем имуществе, если иное не предусмотрено соглашением собственников (Пункт 3 Положения о правилах предоставления и пользовании жилищем).

В соответствии с действующими положениями жилищного законодательства, определено участие собственников помещений (квартир) в общих расходах:

- собственники помещений (квартир) обязаны участвовать в общих расходах на содержание и использованию общего имущества соразмерно их доле (расходы на содержание жилого дома (жилого здания) производятся ежемесячно; дополнительные расходы, не относящиеся к расходам на содержание жилого дома (жилого здания), не могут возлагаться на собственников помещений (квартир) без их согласия);

- собственники нежилых помещений обязаны покрывать, сверх утвержденной сметы расходы по использованию общим имуществом, связанные с осуществляемой ими производственной, торговой и аналогичной деятельностью;

- в таком же порядке покрываются расходы собственников помещений (квартир), связанные с индивидуальным использованием предоставленного им кооперативом собственников помещений (квартир) общего имущества ограниченного пользования или земельного участка (но расходы, связанные с использованием общего имущества для личных целей, должны компенсироваться тем собственником, которому принадлежит право ограниченного пользования этим имуществом);

- при просрочке собственниками помещений обязательных платежей в счет общих расходов за каждый просроченный день, начиная с первого дня последующего месяца на сумму долга начисляется пеня в размере, установленном законодательством (но при непогашении членом кооператива

собственников помещений (квартир) задолженности в течение трех месяцев после установленной даты платежа без уважительных причин, кооператив вправе обратиться в суд о принудительном взыскании задолженности):

- обращение взыскания производится в том же порядке, который установлен законодательством Республики Казахстан об ипотеке недвижимого имущества (но на требование по погашению задолженности срок исковой давности не распространяется) (статья 50 Закона РК «О жилищных отношениях»).

В соответствии с действующими положениями в сфере жилищного законодательства, разработаны Правила, устанавливающие порядок, условия предоставления и оплат коммунальных услуг (далее - услуги), а также определяющие права и обязанности услугодателей и потребителей, в которых даны следующие определения:

- коммунальные услуги - электроснабжение, теплоснабжение, водоснабжение, канализование (далее - энергоснабжение), а также услуги по удалению мусора и обслуживанию лифтами, предоставляемые гражданам в квартирах, индивидуальных, жилых домах, а также для нужд приусадебных участков, гаражей, потребителям, занимающимся индивидуальным предпринимательством по месту жительства, и объектам кондоминиума:

- услугодатель - юридическое или физическое лицо, занимающееся электроснабжением, теплоснабжением, водоснабжением, канализованием (далее - энергоснабжающая организация), а также предоставляющее (оказывающее) услуги по удалению мусора и обслуживанию лифтами, оказание услуг для абонентов и объектов кондоминиума - является поставкой электрической и тепловой энергии;

- потребитель - гражданин или объект кондоминиума, пользующийся коммунальной услугой;

- режим предоставления услуги - система обязательных норм, установленных для каждого типа услуги;

- энергоснабжение - поставка и продажа потребителям электрической энергии, тепловой энергии, воды (далее - энергия);

- энергоснабжающая организация - юридическое лицо, осуществляющее поставку и продажу потребителям произведенной или купленной электрической энергии, тепловой энергии, воды;

- энергопередающая организация - организация, осуществляющая передачу и (или) распределение энергии;

- энергия - электрическая и тепловая энергия, вода являются товарами на энергетическом рынке (пункт 1 и пункт 2 Постановления Правительства РК от 7 декабря 2000 года «Правил предоставления коммунальных услуг» по состоянию законодательства на 10.11.2004 года; далее - Правила предоставления коммунальных услуг).

Так, предоставление услуг производится на основании индивидуального договора и услугодателем и потребителем (далее - Договор). Потребители имеют право делегировать в установленном законодательством порядке свои

права по заключению договоров кооперативу собственников квартир (далее - КСК) или иному физическому или юридическому лицу. Договор считается заключенным на неопределенный срок (если предусмотрено соглашением сторон) и может быть изменен или расторгнут по основаниям, предусмотренным в пункте 35 и пункте 38 Правил предоставления коммунальных услуг. Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать требованиям, установленным нормативно-технической документацией:

- По теплоснабжению - санитарным нормам, определяющим температуру воздуха в помещениях - круглосуточно в течение отопительного сезона;

- по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту круглосуточно в течение года:

- по холодному и горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетного расхода воды - круглосуточно в течение года;

- по канализованию - обеспечению полной отводки сточных вод круглосуточно в течение года;

- по обслуживанию лифтами - безопасному пользованию лифтами - круглосуточно в течение года. или на основании договора;

Режим предоставления услуг и гарантийный уровень потребления с учетом мощности, состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий устанавливается Договором. Возможные отклонения от режима предоставления услуг, а также в обязательном порядке должны быть предусмотрены в Договоре (пункт 4 и пункт 7 Правил предоставления коммунальных услуг).

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг, установлена и. много сторон по договору об оказании коммунальных услуг потребителям:

- содержание в надлежащем техническом состоянии и обеспечение безопасности общедомовых энергосетей, а также приборов учета является обязанностью энергоснабжающей организации и осуществляется на основе отдельного договора с КСК или другим уполномоченным лицом Потребителя либо Потребителей;

- Энергоснабжающая** Организация может **ПРОИЗВОДИТЬ** обслуживание самостоятельно и (или) по договору с энергопередающей или другой специализированной организацией, имеющей лицензию (разрешение) на такой вид деятельности;

- Ответственность** за техническое состояние и эксплуатацию трубопроводов, электропроводки, электрического оборудования в квартирах, индивидуальных домах, приусадебных участках, гаражах и тому подобное, а также за технику безопасности при **пользовании** энергией возлагается на Потребителя;

- расчетные приборы учета приобретаются и устанавливаются энергопередающей организацией, но финансирование установки приборов

учета производится за счет собственных или заемных средств энергопередающей организации;

-потребитель вправе самостоятельно приобретать индивидуальные приборы учета (для таких потребителей возмещение расходов энергопередающей организации через тариф производится только за установку приборов учета согласно договору):

- приборы учета могут **устанавливаться** на лестничных клетках, в коридорах и в отдельных квартирах:

-проход к приборам учета должен быть свободным (но потребитель несет ответственность за сохранность и целостность прибора учета, установленного в его квартире или индивидуальном доме):

-при установке приборов учета потребителей (владельцев квартиры) на лестничных клетках ответственность за их сохранность и целостность несет КСК, в ведении которой находится дом;

-в случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета потребителей (владельцев квартиры), смонтированных на лестничных клетках, потребитель или КСК, в ведении которого находится дом, обязан в месячный срок их восстановить, если иное не предусмотрено соглашением сторон;

-до момента восстановления прибора учета потребитель (владелец квартиры) вправе потребовать подключить его к энергосети.

- плата за такое временное подключение не взимается;

- граница раздела эксплуатационной ответственности сторон определяется для соответствующего вида сетей следующим образом: тепло - по разделительному фланцу последней задвижки узла управления: горячее водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки системы горячего водоснабжения: холодное водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки узла управления; канализация - границей уличной канализационной сети является колодец в месте подключения потребителя, а границей дворовой канализации - колодец на подключении вест от здания; электроэнергия - на окончечнике питающего кабеля на вводе в здание:

- случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Услугодатель и Потребитель обязаны возместить причиненный им реальный ущерб (согласно пункту 4 статьи 9 1 К РК) (но энергоснабжающая организация не несет материальной ответственности перед Потребителем за снижение иараменров знергооентсля и медоотпуск энергии, вызванные форс-мажорными обстоятельствами (стихийные явления, военные действия и тому подобное)).

В соответствии с действующими положениями жилищного законодательства установлен порядок оплаты за пользование жилищем из государственного жилищного фонда и жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частом жилищном фонде, за содержание жилого дома (жилого здания), коммунальные услуги и услуги связи в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к сети Телекоммуникаций:

- размер платы за пользование гражданами жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, устанавливается данным местным исполнительным органом;

-местный исполнительный орган вправе за счет бюджетных средств в производить оплату расходов за пользование жилищем в частном жилищном фонде или арендных определенных категориям граждан;

-категории граждан, расходы которых по арендной плате за пользование жилищем частном жилищном фонде и арендных домах возлагаются на местный бюджет, определяются местным представительным органом; плата за коммунальные услуги в жилищах всех форм собственности взимается по тарифам утвержденным Правительством Республики Казахстан;

Потребления коммунальных услуг и услуг связи в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к сети телекоммуникаций, семьям (гражданам), являющимся собственниками или нанимателями (поднанимателями) жилища:

-арендной за пользование жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде;

-стоимости однофазного счетчика электрической энергии с классом точности не ниже 1 С дифференцированным учетом и контролем расхода электроэнергии по времени суток лицам, проживающим в приватизированных жилых помещениях (квартирах), индивидуальном жилом доме;

-жилищная помощь оказывается по предъявленным поставщиками счетам на оплату коммунальных услуг на содержание жилого дома (жилого здания). согласно смете, определяющей размер ежемесячных и целевых взносов, на содержание жилого дома (жилого здания), а также по предъявленному поставщиком счету на оплату стоимости однофазного счетчика электрической энергии с классом точности не ниже 1 с дифференцированным учетом и контролем расхода электроэнергии по времени суток, устанавливаемого взамен однофазного счетчика электрической энергии с классом точности 2,5, находящегося в использовании в приватизированных жилых помещениях (квартирах), индивидуальном жилом доме, за счет бюджетных средств лицам, постоянно проживающим в данной местности.

Размер и порядок оказания жилищной помощи определяются местными представительными органами юрлица республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения на основании правил предоставления жилищной помощи, утвержденных Правительством Республики Казахстан; порядок распределения общих расходов по оплате жилища и плате за коммунальные услуги между несколькими нанимателями или собственниками, проживающими в общем жилище (в одной квартире), определяется соглашением сторон, а при недостижении соглашения в судебном порядке; льготы по оплате жилища и коммунальных услуг устанавливаются законодательными актами Республики Казахстан (статьи 97 Закона РК «О жилищных отношениях»).

Тема:7 Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

План:

- 1. Гражданско-правовая ответственность**
- 2. Административная ответственность**
- 3. Уголовная ответственность**
- 4. Договор банковского вклада**
- 5. Договор на оказание финансовых услуг**

1. Гражданско-правовая ответственность

Настоящий Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав:

За нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрены следующие виды ответственности:

- гражданско-правовая;
- административная;
- уголовная;

Административное, гражданское и уголовное законодательство наиболее полно защищает права потребителя.

Основной задачей гражданско-правовой ответственности

является возмещение ущерба, причиненного потребителю за счет имущества продавца.

Основные формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей

- Возмещение убытков;
- Уплату неустойки;
- Компенсацию морального вреда;
- Взыскание с контрагента потребителя двойной суммы задатка;
- Установление ответственности за неисполнение денежного обязательства.

Среди перечисленных форм гражданско-правовой ответственности особое место занимает возмещение убытков, так как играют существенную роль и наиболее распространены последствия за нарушение прав потребителей.

Убытки - расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права. В статье 15 ГК РФ закреплены некоторые общие правила возмещения убытков:

-Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере;

Если лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем чем такие доходы.

Неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства в частности в случае просрочки исполнения.

классификация неустойки:

А) по основанию возникновения:

Законная неустойка. Применяется независимо от того, предусмотрена ли обязанность ее уплаты соглашением сторон.

Договорная неустойка. Условия применения определяются исключительно соглашением сторон. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме.

Б) по способу исчисления:

Штраф представляет собой неоднократно взыскиваемую сумму, которая выражается в виде

процентов пропорционально заранее определенной;

Пеня - это неустойка, исчисляемая непрерывно, нарастающим итогом;

В) по соотношению с убытками:

Штрафная неустойка - неустойка, при которой сверх нее могут быть взысканы убытки в полной сумме;

Альтернативная неустойка - когда по выбору кредитора могут быть возмещены убытки либо уплачиваться штраф;

Исключительная неустойка - когда требуется только уплата неустойки и не допускается возмещение убытка в части, не покрытой неустойкой.

Уплата неустойки имеет следующие особенности:

1. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), подлежат удовлетворению изготовителем в добровольном порядке

2. неустойка (пеня) взыскивается за каждый день просрочки сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем. Возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара.

С недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара.

Срок устранения недостатков товара, не может превышать 45 дней. Следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 закона "о защите прав потребителей" правительством РК установлен перечень товаров длительного пользования на которые указанное требование не распространяется.(автомобили, мотоциклы, мебель, электробытовые приборы- СВЧ печи, тостеры; гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия)

3. Исполнитель уплачивает потребителю за каждый день(час) просрочки неустойку(пеню) в размере 3% цены выполнения работы

4. Суд вправе уменьшить размер неустойки если она явно не соразмерна последствиям нарушения обязательств.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме.

2. Административная ответственность.

Основанием для ее возникновения является административное правонарушение.

Согласно ст. 2.1 КоАП РК административным правонарушением признается противоправное виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РК или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

За совершение административных правонарушений могут устанавливаться и применяться следующие административные наказания:

- 1) предупреждение;
- 2) административный штраф;
- 3) возмездное изъятие орудия совершения или предмета административного правонарушения;
- 4) конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения;
- 5) лишение специального права, предоставленного физическому лицу;
- 6) административный арест;
- 7) административное выдворение за пределы РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;
- 8) дисквалификация.

1. Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, , не соответствующих требованиям нормативных правовых актов-влечет наложение административного штрафа граждан в размере о 1000-2000тг.,юр.лиц-20-30тыс.тг.

2.завышение(занижение) регулируемых государством цен на продукцию-влечет наложение админ.штрафа на граждан-5тыс.тг, юр.лиц-в 2хкратном размере излишне полученной выручки от реализации товара.(100тыс.тенге)

3. Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей- влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от 1-2 тыс. тг. ,на юр. лиц – 10-20 тыс. тг.

Обманом считаются противоправные действия продавца, когда чужое имущество переходит в его владение.

Обмеривание - отпуск товара меньшего размера, чем определено доктором купли-продажи.

Обвешивание - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено, договором купли -продажи

Обсчет – взимание с потребителя большей суммы чем обусловлено ценой товара, либо утаивание (невозврат) излишней денежной суммы полученной от потребителя.

Субъектом административного правонарушения, является общий субъект - физическое лицо (продавец), достигшее шестнадцатилетнего возраста и осуществляющее трудовую деятельность в сфере торговли или услуг по трудовому договору в магазинах, на других предприятиях, реализующих товары или оказывающих услуги населению, независимо от форм собственности, либо зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя; должностное лицо; юридическое лицо.

4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы -влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500-1000 тг; на юридических лиц - от 5-10 тыс. тг.

3. Уголовная ответственность. Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе РК от 13 июня 1996 г.

В соответствии со ст. 8 УК РК основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления.

Согласно ст. 238 УК РК производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В соответствии с вышеуказанной статьей товары, которые не отвечают требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а также приложенные к ним документы являются предметами преступления.

В соответствии с "О техническом регулировании" стандарты в РК подразделяются *на* международные (региональные), государственные, стандарты отраслей и стандарты предприятий.

В случае отсутствия государственных стандартов для отдельных видов товаров разрабатываются технические условия, эталоны, образцы по качеству, комплектности или упаковке, содержащие основные характеристики, которым должен отвечать товар.

Согласно ЗРК "О техническом регулировании" документом, подтверждающим соответствие продукции установленным, требованиям, является (сертификат соответствия. В случаях, установленных законом,

-сертификация является обязательной. Для ряда товаров, потенциально опасных для здоровья человека (например товаров для детей), предусмотрен (гигиенический сертификат выдаваемый государственной санитарно-эпидемиологической службой РК.

Продукция, прошедшая сертификацию в установленном порядке, маркируется знаком соответствия. Правительством РК утверждаются перечень продукции, соответствие которой установленным требованиям может быть подтверждено Декларацией о соответствии.

Не отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей признается товар:

1) на который был получен отказ в выдаче сертификата соответствия установленным в стандартах требованиям безопасности;

2) не прошедший для подобных товаров сертификацию на предмет соответствия установленным требованиям безопасности;

3) с неуказанным сроком годности и неуказанными специальными правилами безопасного использования, хранения, транспортировки и утилизации.

Субъект преступления – лицо, достигшее шестнадцатилетнего возраста, являющееся руководителем или ответственным за качество выпускаемой или продаваемой продукции предприятия, а также лицо, непосредственно реализующее товар, выполняющее работу, оказывающее услуги.

Специальный субъект неправомерной выдачи официального документа – работник органа сертификации, в чью компетенцию входит выдача таких документов, в т.ч. должностного лица.

По договору хранения одна сторона (хранитель) обязуется хранить вещь, переданную ей другой стороной (поклажедателем), и возвратить эту вещь в сохранности. Договор хранения признается заключенным с момента передачи вещи на хранение (подпункт 1 пункта 2 статьи 768 ГК РК).

В соответствии со статьей 789 ГК РК, гостиница отвечает:

-как хранитель и без особого о том соглашения за утрату или повреждение вещей. за исключением денег, иных валютных ценностей и ценных бумаг, внесенных в гостиницу проживающим в ней лицом, кроме случаев, когда утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой

силы, свойств самой вещи либо по вине самого проживающего, сопровождающих его лиц или его посетителей;

-за утрату денег, иных валютных ценностей и ценных бумаг только при условии, если они были приняты на хранение (проживающее в гостинице лицо, обнаружившее утрат) или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации гостиницы; в противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей), но гостиница не освобождается от ответственности за несохранность вещей проживающих в ней лиц, даже если она сделает объявление о том, что не несет на себя этой ответственности. Правила настоящей статьи применяются также в отношении хранения в мотелях, домах отдыха, санаториях, общежитиях и тому подобных организациях, а также в организациях, имеющих специально отведенные места для хранения верхней одежды, головных уборов и иных подобных вещей граждан, посещающих организацию.

Гостиницы и подобные им организации (мотели, санатории, дома отдыха, пансионаты)

Отвечают перед постояльцами за утрату, недостачу или повреждение их вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей (пункт 1 статьи 789 ГК РК).

Постоялец лишь должен доказать, что у него пропавшая вещь прежде имела, а так-медленно заявки, об утрате, недостаче или повреждении своих вещей. В противном случае гостиница освобождается от ответственности.

Что касается денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценностей, принадлежащих постояльцам, то за их сохранность гостиница отвечает только при условии они были приняты гостиницей (санаторием) на хранение либо помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф, принятие гостиницей этих ценностей означает включение между ней и постояльцем обычного договора хранения, который оформляется путем выдачи постояльцу именной квитанции.

В том случае, когда ценности помещаются постояльцем в индивидуальный сейф, на лицо арендные отношения, так как гостиница не отвечает за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. В статье 787 ГК РК не регулируется помещение вещей в автоматические камеры хранения. Правила перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам предусматривает только не нормы, отсылая к правилам пользования автоматическими камерами хранения, которые должны быть вывешены на видных местах для сведения пассажиров. В случае, когда пассажир забыл шифр, по его просьбе за вознаграждение производится вскрытие ячейки. Принудительное вскрытие более двух ячеек не допускается. Такие отношения ближе к договору имущественного найма (аренды) поскольку организация наймодатель не принимает от гражданина вещи от хранения, а лишь предоставляет место соответствии со статьей 777 ГК РК, хранитель должен

шип. принятые им обязательства лично. Данное условие связано с повышенной степенью доверительности договора хранения по сравнению с большинством других гражданско-правовых обязательств. Поэтому по общему правилу и при условии, что иное не предусмотрено законодательными актами или договором, хранитель не вправе без согласия поклажедателя передавать вещи на хранение третьим лицам, если только в этом возникла необходимость в интересах поклажедателя, т.е. исключения составляют случаи, когда хранитель вынужден к этому силою обстоятельств, например при своей внезапной болезни или иной невозможности исполнять обязанности по хранению (пункт 1 статьи 777 ГК РФ). Но и в такой ситуации дополнительным условием правомерности принятия вещи на хранение третьему лицу является отсутствие у хранителя ВОЗМОЖНОСТИ получить на это согласие поклажедателя (пункт 1 статьи 777 ГК РФ).

В любом случае хранитель обязан немедленно уведомить поклажедателя о передаче вещи на хранение третьему лицу. Такое уведомление не означает замены стороны в обязательстве хранения, поскольку для этого необходимо получить специальное согласие поклажедателя (пункт 1 статьи 777 ГК РФ). В этой связи закон подчеркивает, что при передаче вещи на хранение третьему лицу условие договора между поклажедателем и первоначальным хранителем сохраняют силу и последний отвечает за действия третьего лица, которому он передал вещь на хранение (пункт 2 статьи 777 ГК РФ). поскольку договор хранения основан на доверии поклажедателя к хранителю, передача обязательств требует предварительного согласия поклажедателя. Первоначальный хранитель отвечает за сохранность имущества в соответствии с условиями первоначального договора хранения, следовательно, и за действия третьего лица (статья 775 ГК РФ).

Исключение из изложенных правил составляют случаи, когда, в соответствии со статьей 776 ГК РФ, хранитель вынужден изменить условия хранения в интересах поклажедателя и передать имущество третьему лицу, не имея возможности получить на это согласие поклажедателя. Однако первоначальный хранитель должен немедленно известить поклажедателя и несет ответственность за невыполнение договорных обязательств по правилам статьи 778 ГК РФ.

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства по договору комиссии одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени за счет комитента; договор комиссии должен быть заключен в письменной форме (статья 265 ГК РФ). Договор комиссии является одним из разновидностей договоров по оказанию юридических услуг, по которому комиссионер должен совершить по поручению комитента определенные действия по заключению отдельной или нескольких сделок соответственно предметом договора комиссии является заключение сделок при ЭТОМ при заключении сделок комиссионер действует от своего имени.

Также необходимо отметить, что при совершении сделки с третьими лицами права и обязанности по данной сделке приобретает комиссионер, при этом данное положение имеет место также в тех случаях, когда комиссионер называет комитента или когда комитент вступает в прямые правоотношения с третьими лицами по совершению сделки. Соответственно комиссионер выполняет юридические действия за счет другой стороны договора, а именно комитента. При этом комитент обязан уплатить вознаграждение-комиссионеру, а в случае принятия на себя поручения комиссионер обязан исполнить в соответствии с указаниями комитента (а при отсутствии в договоре таких указаний - в соответствии с обычаями делового оборота или иными, обычно предъявляемыми требованиями, на наиболее выгодных для комитента условиях). Притом если комиссионер совершил сделку на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны комитентом, то не только выгода делится сторонами поровну, если иное не предусмотрено договором (пункт 2 статьи 868 ГК РК), но также и дополнительное вознаграждение в размере, установленном в договоре, однако если договором этот размер не предусмотрен и не может быть определен, исходя из его условий, размер вознаграждения устанавливается в соответствии с пунктом 3 статьи 385 ГК РК (пункт 1 статьи 866 1 К РК). Так, договор комиссии является возмездным, при этом требования комиссионера о выплате вознаграждения являются правомерными если комиссионер в полном объеме и надлежащим образом исполнил свои обязательства по договору комиссии. При наличии обстоятельств, при которых юп.нор комиссии не был исполнен по причинам, не зависящим от комитента, комиссионер имеет право на возмещение понесенных расходов, включая суммы убытков, которые Возмещены были им третьему лицу вследствие причины неисполнения перед третьим лицом обязательства по вине комитента (пункт 2 статьи 866 ГК РК).

Комиссионер обязан исполнить сделку надлежащим образом и в полном объеме, на 1се выгодных для комитента условиях в соответствии с его указаниями, при этом если ынные указания отсутствуют, то в соотве гетвии с обычаями делового оборота или обыч-редъявляемыми требованиями (пункт 1 и пункт2 статьи 868 ГК РК). Однако при этом если комиссионер исполнил сделку на условиях более выгодных, чем те, которые указал нггент, то выгода делится между комитентом и комиссионером поровну, если иное не нре 1уе-мотрено договором (пункт 2 статьи 866 ГК РК). Комиссионер не отвечает перед коптом за неисполнение сделки третьим лицом в случае, если комиссионер не проявил должной осмотрительности в выборе лица, с которым совершил сделку (пункт 3 статьи ГК РК). Передача комитенту прав требования по сделке неисполненной третьим лицом осуществляется согласно правилам об уступке прав требования. Так, передача комитенту прав требования поданной сделке производится и тогда, когда имеется соглашение шеснонера с третьим лицом, запрещающим или ограничивающим уступку требова-однако при этом, если комиссионер заключил данное соглашение с третьим лицом (уступка требования), но в последующем нарушил данное соглашение уступкой прав ко-

митенту, то комитент не освобождается от ответственности за данное нарушение перед третьим лицом.

4. Договор банковского вклада

По договору банковского вклада гражданин имеет право вкладывать материальные и та с целью получения материальной выгоды для семейных, личных нужд, и не связанных с предпринимательской деятельностью.

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, по договору банковского вклада одна сторона (банк) обязуется принять от другой стороны (вкладчика) деньги (вклад), выплачивать по ним вознаграждение в размере и порядке, предусмотренных договором банковского вклада, и возвратить вклад на условиях и в порядке, предусмотренных для вклада данного вида законодательными актами и договором; по каждому из видов вкладов банки в целях учета денег клиента.

присваивают ему индивидуальный идентификационный код. Порядок присвоения, аннуларования индивидуального идентификационного кода, ведения банком учета денег клиента определяется банковским законодательством Республики Казахстан (статья 756 ГК РК). Договор банковского вклада относится к одному из видов договоров займа (статья 715 ГК РК). в котором займодавцем является вкладчик, а заемщиком - банк. Вкладчиками могут быть физические и юридические лица - резиденты и нерезиденты РК. Так как договор банковского вклада с гражданином является публичным (статья 387 ГК РК). то банк не вправе отказать ему в приеме вклада. Право банка отказать клиенту в приеме вклада может быть предусмотрено законом или иным правовым актом. При заключении договора банк не вправе оказывать предпочтение одним вкладчикам перед другими, при этом данное правило действует только для вкладов, переданных на одних и тех же условиях. Банк может дифференцировать свои процентные ставки в зависимости от срока договоров, суммы вкладов и условий их возврата. Прием вклада сопровождается открытием депозитного счета, соответственно к отношениям банка и вкладчика применяются соответствующие нормы о договоре банковского счета, если иное не предусмотрено правилами пункта 4 главы 38 ГК РК и не вытекает из существа договора банковского вклада. Правовой режим договора банковского вклада, заключенного с гражданином, регулируется в соответствии с теми же нормами, как договоров банковского счета (статьи 747-753 ГК РК).

Договор банковского вклада должен быть заключен в простой письменной форме (пункт 1 статьи 758 ГК РК), что необходимо с целью согласования условий банковского вклада. Договор является реальным, соответственно кроме соблюдения письменной формы для его заключения необходимо передать банку сумму вклада.

В зависимости от установленного договором порядка возврата вкладов (депозитов) они подразделяются на вклад до востребования; срочный вклад; условный вклад. При этом вклад до востребования подлежит возврату

полностью или частично по первому требованию вкладчика; срочный вклад вносится на определенный срок; условный вклад вносится до наступления определенных договором банковского вклада обстоятельств. Под срочными понимают любые вклады, по условиям которых клиент не может требовать возврат внесенных им средств ранее наступления определенного в договоре обстоятельства (пункт 1 статьи 757 ГК РК).

Пункт 2 статьи 757 ГК РК предоставляет гражданину, заключившему с банком договор о срочном вкладе, право требовать возврата всей суммы или ее части ранее установленного срока, соответственно это действие вкладчика необходимо рассматривать как одностороннее изменение условий договора, возможность которого предусмотрена законом (статья 404 ГК РК). Следовательно, по договору о срочном вкладе договор становится договором о вкладе до востребования (пункт 3 статьи 757 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями законодательства, банк выплачивает вкладчику вознаграждение на сумму вклада в размере, определяемом договором банковского вклада; банк не вправе изменять размер вознаграждения по вкладам в одностороннем порядке, за исключением случаев продления срока вклада, предусмотренных договором банковского вклада (статья 760 ГК РК). Согласно возмездному характеру банковского договора, обязанность банка платить вкладчику вознаграждение является его существенным условием.

В соответствии с действующими положениями законодательства, установлен порядок и сроки исчисления и выплаты вознаграждения за пользование средствами вкладчика (статья 761 ГК РК). Так, сроки (день, месяц, квартал, год и тому подобное) и порядок выплаты вознаграждения по вкладу (с капитализацией и без капитализации) должны быть согласованы сторонами в договоре. При отсутствии иного соглашения, вкладчик вправе требовать оплаты вознаграждения ежеквартально (пункт 2 статьи 761 ГК РК), при этом невыплаченное вознаграждение увеличивает сумму вклада (капитализация), на которую потом начисляется вознаграждение. В случае если вклад должен быть возвращен до окончания соответствующего периода, то вознаграждение начисляется на сумму, исходя из фактического времени пользования средствами вкладчика (неполный период начисления вознаграждения) и выплачиваются одновременно с возвратом основной суммы вклада.

5. Договор на оказание финансовых услуг

Договор на оказание финансовых услуг направлен на удовлетворение личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью по предоставлению кредитов осуществлению наличных и безналичных расчетов.

Банковский кредит (наряду с потребительским) предоставляется банками определенными категориями заемщиков. Заемщиками могут выступать государство, местные исполнительные органы и частные лица (юридические и физические).

Так, в соответствии с действующими положениями законодательства, Национальный банк Казахстана предоставляет кредиты владельцам банковских счетов, открытых в Национальном банке Казахстана, на срок не более одного года под обеспечение высоколиквидными, безрисковыми ценными бумагами и другими активами, за исключением случаев, предусмотренных Законом о Национальном банке Казахстана (подпункт 1 пункта 1 статьи 52-1 Закона Республики Казахстан от 30 марта 1995 года «Национальный банк Республики Казахстан» с изменениями и дополнениями на 10 июня 2014 года; далее - Закон РК «О Национальном банке РК»).

Заимствование Правительством Республики Казахстан, местными исполнительными органами и Национальным банком Республики Казахстан является государственным заимствованием.

Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, по договору финансирования под уступку денежного требования (факторинга) одна сторона (финансовый агент) передает или обязуется передать деньги в распоряжение другой стороны (клиента), а клиент уступает или обязуется уступить финансовому агенту свое денежное требование к третьему лицу, вытекающее из отношений клиента (кредитора) с этим третьим лицом (должником) (пункт 1 статьи 729 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями законодательства, по договору банковского займа заимодатель обязуется передать займы деньги заемщику, а заемщик обязуется вернуть займы на условиях платности, срочности, возвратности (пункт 1 статьи 727 ГК РК). Заемной операцией является предоставление денег банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, другим лицам на условиях срочности и возвратности (пункт 1 статьи 34 Закона РК от 31 августа 1995 г. «О банках и банковской деятельности»; далее - Закон о банках и банковской деятельности). По кредитному договору закон устанавливает определенные требования к субъектам данного отношения. Кредитором может выступать только банк или иная кредитная организация (подпункт 1 пункта 1 статьи 728 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, в качестве заимодателя выступает банк или иное юридическое лицо, имеющее лицензию уполномоченного государственного органа на предоставление займов в денежной форме (пункт 1 статьи 728 ГК РК). По договору банковского кредита допускается передача только определенной суммы денежных средств (пункт 2 статьи 728 ГК РК).

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, предметом договора займа являются деньги, которые могут быть предоставлены в будущем; в последнем случае договор считается вступившим в силу с момента его заключения (пункт 1 статьи 393 ГК РК), если этим договором не предусмотрено иное (пункт 2 статьи 728 ГК РК). Пользование полученным капиталом всегда является возмездным (пункт 1 статьи 718 РК). Так, в соответствии с действующими положениями

гражданского законодательства, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором, за пользование предметом займа заемщик выплачивает вознаграждение займодателю в размерах, определенных договором (пункт 1 статьи 718 ГК РК).

По договору займа, стороны могут исключить необходимость начисления процентов, а в ряде случаев безвозмездность предполагается в силу прямого указания закона. Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, если по договору займа заемщику передаются вещи, то выплата вознаграждения производится в том случае, когда его размер и форма (денежная или натуральная) предусмотрены договором (пункт 2 статьи 718 ГК РК). По договору безвозмездного пользования имуществом (договору ссуды), одна сторона (ссудодатель) передает имущество в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть тоже имущество в том состоянии, в каком она его получила, с учетом нормального износа, или в состоянии, обусловленном договором (пункт 1 статьи 604 ГК РК).

Договор займа является односторонним и реальным. Права и обязанности у сторон возникают лишь в момент передачи заемщику денег или вещей (статья 717 ГК РК). В кредитном договоре обязанности кредитора по выдаче кредита возникают при заключении договора (пункт 1 статьи 727 ГК РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, по договору банковского займа займодатель обязуется передать займы деньги заемщику на условиях платности, срочности, возвратности (пункт 1 статьи 727 ГК РК).

Кредитный договор оформляется в письменной форме. Статья 728 ГК РК устанавливает, что несоблюдение письменной формы кредитного договора влечет его недействительность. Такой договор считается ничтожным. Как правило, кредитный договор заключается сторонами путем подписания единого документа (пункт 1 статьи 716 ГК РК).

В соответствии с условиями основного кредитного договора, при определенных формах кредитования обязательства заемщика по уплате задолженности оформляются срочными обязательствами, подписанными заемщиком. Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства при невыполнении заемщиком обязанности по целевому использованию предмета займа, а также обязанностей, предусмотренных пунктом 2 статьи 720 ГК РК, займодатель вправе отказаться от исполнения договора соответственно непредоставленной части предмета займа и потребовать от заемщика досрочного возврата предмета займа и вознаграждения по нему (пункт 3 статьи 720 ГК РК).

В договорах банковского займа, заключаемых с физическими лицами, в том числе договора ипотечных займов, байками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, устанавливается фиксированная либо плавающая ставка вознаграждения и указывается метод погашения займа по выбору заемщика из предложенных банком на дату

заключения договора банковского займа. До заключения договора ипотечного жилищного займа, а также в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного органа, банк, или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, обязаны предоставить физическому лицу для выбора метода погашения займа проекты графиков погашения займа, рассчитанных различными методами.

-методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому займу осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

-методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по банковскому осуществляется равными платежами на протяжении всего срока банковского займа, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга.

Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других. Банк, или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, вправе предложить заемщику дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с их внутренними правилами. Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке. По соглашению сторон, фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону уменьшения либо на плавающую ставку вознаграждения в течение срока действия договора. По соглашению сторон, фиксированная ставка вознаграждения может быть изменена в сторону увеличения по истечении срока ее действия, определенную договором, но не ранее трех лет с даты заключения договора банковского займа. Каждое последующее изменение в сторону увеличения фиксированной ставки вознаграждения возможно по соглашению сторон по истечении срока действия фиксированной ставки, но не ранее трех лет со дня предыдущего изменения фиксированной ставки вознаграждения. Порядок исчисления, условия действия плавающей ставки вознаграждения определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа. Банки, или организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на них при заключении договора банковского займа размеры и порядок расчета тарифов, комиссионных вознаграждений и других расходов по обслуживанию займа (пункт 2 статьи 39 Закона о банках и банковской деятельности в РК)

В соответствии с действующими положениями гражданского процессуального законодательства, судья, в случае несоответствия искового заявления требованиям статьи 150 ГПК, выносит определение об оставлении заявления без движения, о чем извещает лицо, подавшее исковое заявление, и предоставляем ему срок для исправления недочетов (статья 155 ГПК РК); при этом в заявлении должны быть указаны обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти

обстоятельства (подпункт 5 пункта 2 статьи 150 ГК РК). Однако исковое заявление принимается судом к производству, если в нем указано, что стороной достигнута договоренность о передаче этого спора в арбитражный суд. В этом случае судья при подготовке материалов к рассмотрению должен потребовать от сторон их письменного соглашения о передаче спора на рассмотрение в арбитражный суд (статья 400 ГК РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, в случаях если разногласия возникшие при заключении договора, были по соглашению сторон переданы на рассмотрение суда, условия договора, по которым у сторон имелись разногласия, определяются в соответствии с решением суда (статья 400 ГК РК).

На основании кредитного договора, банк или иная кредитная организация (далее – кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором (пункт 1 статьи 715 1 К РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, по договору займа одна сторона передает, а в случаях, предусмотренных ГК РК или договором, обязуется передать в собственность (хозяйственное ведение, оперативное управление) другой деньги или вещи, определенные родовыми признаками, а заемщик своевременно возвратить займодателю такую же сумму денег или равное количество вещей того же рода и качества (пункт 1 статьи 715 ГК РК).

Договор займа должен быть включен в форму, соответствующую правилам статьи 151 и статья 152 ГК РК (пункт 1 статьи 716 ГК РК);

-Договор займа признается заключенным в надлежащей письменной форме также при наличии облитации, расписки заемщика или иного документа, удостоверяющего передачу ему законодателем определенной суммы или определенную количества вещей (пункт 2 статьи 716 ГК РК);

-договор займа считается заключенным с момента передачи денег или вещей, если иное не предусмотрено ГК РК или соглашением сторон (статья 717 ГК РК);

-в случаях, когда договором предусмотрена передача денеч или вещей частями (в рассрочку), он считается заключенным с момента передачи их первой части, если договором не предусмотрено иное (статья 717 ГК РК);

-предмет займа предоставляется в сроки, в размере и на условиях, предусмотренных договором;

-если иное не предусмотрено договором, то предмет (займа считается предоставленным в момент передачи его заемщику или зачисления соответствующих денеч на его банковский счет (статья 1 и статья 71е) ГК РК).

Кредитор вправе отказаться от предоставления заемщику предусмотренного договором кредита полностью или частично при наличии обстоятельств, свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок (пункт 2 статьи 721 ГК РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства при невыполнении заемщиком обязанностей по обеспечению возврата

предмета займа и выплате вознаграждения, а также при утрате обеспечения или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые заломодатель не отвечает, заломодатель вправе отказаться от исполнения договора соответственно непредоставленной части предмета займа и потребовать от заемщика досрочного возврата предмета займа и вознаграждения по нему (пункт 2 статьи 721 ГК РК). Отказ кредитора, произведенный по названным выше причинам является правомерным, как следствие - кредитор, доказавший их наличие, не несет ответственности перед будущим заемщиком.

Если отказ или уклонение кредитора от выдачи кредита имели место при отсутствии этих обязательств, то кредитор несет перед заемщиком ответственность в форме возмещения убытков и в форме возмещения убытков, и в форме неустойки, если она предусмотрена договором (статья 366 и статья 351 ГК РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства:

- кредитор считается просрочившим, если он отказался принять надлежащее исполнение предложенное должником, или не совершил действий, предусмотренных законодательством или договором либо вытекающих из обычаев делового оборота или из существа обязательства, до совершения которых должник не мог исполнить своего обязательства (пункт 1 статьи 366 ГК РК);

- кредитор считается просрочившим также в случае отказа надлежаще подтвердить произведенное должником исполнение обязательства (пункт 1 статьи 366 ГК РК);

- просрочка кредитора дает должнику право на возмещение причиненных просрочкой убытков, если кредитор не докажет, что просрочка произошла по обстоятельствам, за которые ни он сам, ни те лица, на которых в силу законодательства или поручения кредитора было возложено принятие исполнения, не отвечают (пункт 2 статьи 366 ГК РК);

- на кредитора, допустившего просрочку, возлагаются все неблагоприятные последствия наступившей во время просрочки случайной невозможности исполнения обязательства (пункт 2 статьи 366 ГК РК);

- по денежному обязательству должник не обязан платить вознаграждение (интерес) за время просрочки кредитора (пункт 3 статьи 366 ГК РК);

- если за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства установлена неустойка, то убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (пункт 1 статьи 351 ГК РК)

- законодательством или договором могут быть предусмотрены случаи:

- а) когда допускается взыскание только неустойки, но не убытков;

- б) когда убытки могут быть взысканы в полной сумме сверх неустойки;

- в) когда по выбору кредитора могут быть взысканы либо неустойка, либо убытки (пункт 1 статьи 351 ГК РК).

В случае, когда за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства установлена ограниченная ответственность, убытки, подлежащие возмещению в части, не покрытой неустойкой, либо сверх, либо

вместо нее, могут быть взысканы до пределов, установленных таким ограничением (пункт 2 статьи 351 ГК РК).

Так, возвратность кредитов может обеспечиваться неустойкой, залогом, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан или договором. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы займа и (или) уплате вознаграждения по договору банковского займа, заключенному с физическим лицом, в том числе договору ипотечного займа, не может превышать 0,5 от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 от суммы выданного займа за каждый год действия договора банковского займа. При условии высокой кредитоспособности и надежности клиента банк вправе принять решение о предоставлении кредита без обеспечения (бланкового кредита). Критерии кредита без обеспечения (бланкового кредита) устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа. Если в обеспечение возвратности кредита предоставлено несколько предметов залога, то в случае надлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору банковского займа и при условии, когда рыночная стоимость предметов залога, определенная оценщиком на момент обращения заемщика, залогодателя с требованием об уменьшении залогового обеспечения, превышает сумму неисполненной части обязательств заемщика с учетом требований залоговой политики банка (организации, осуществляющей отдельные банковские операции), банк (организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций) обязан в течение десяти рабочих дней с даты обращения заемщика, залогодателя принять меры по расторжению (изменению) договора (договоров) о залоге одного или нескольких предметов залога в части, превышающей размер обязательства заемщика (пункт 4 статьи 35 Закона РК о банках и банковской деятельности в РК).

Принятие банком обязанности выдать определенную денежную сумму связано с личностью и материальным положением конкретного лица, обратившегося за получением кредита. Отношения сторон на этой стадии носят лично-доверительный характер. Исходя из требований статьи 348 ГК РК, необходимо указать, что уступка требования о выдаче кредита банком без согласия банка не допускается. Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, перевод должником своего долга на другое лицо допускается лишь с согласия кредитора (пункт 1 статьи 348 ГК РК). Кредитор обязан передать средства на условиях, предусмотренных договором (пункт 1 статьи 719, пункт 2 статьи 727 ГК РК).

Кредит может передаваться в распоряжение заемщика определенными способами и определенных формах (пункт 2 статьи 715, статья 720 ГК РК). Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства: если иное не предусмотрено договором, заем предполагается безцелевым, а заемщик использует полученный предмет займа по своему усмотрению (пункт 1 статьи 720 ГК РК); в случаях, когда договор заключен на условиях

использования заемщиком предмета займа на определенные цели (целевой заем), заимодатель имеет право осуществлять контроль за целевым использованием займа, а заемщик обязан обеспечить ВОЗМОЖНОСТЬ осуществления заимодателем такого контроля (пункт 2 статьи 720 ГК РК).

При осуществлении кредитования банк открывает заемщику ссудный счет. На ЭТИХ счетах учитывается задолженность заемщика банку по выданным ссудам. По дебету ссудного счета отражается сумма выданных средств, а по кредиту ее погашение. Режим ссудного счета определяется в договоре. Но исполнение одного кредитного договора банком могут быть открыты несколько ссудных счетов по каждому отдельному объекту кредитования. Кредит может быть выдан наличными с соблюдением требований законодательства, регулирующего подобные расчеты, либо в безналичной форме. Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, платежи на территории Республики Казахстан осуществляются в виде наличных и безналичных расчетов (пункт 1 статьи 127 ГК РК). Выданная в безналичной форме ссуда может быть перечислена по поручению заемщика третьим лицам, либо на счет кредита могут быть оплачены предъявленные заемщику требования третьих лиц.

Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, и соответствии с договором банковского счета банков, банк обязан:

а) выполнять распоряжение клиента о переводе денег в пользу третьих лиц;

б) исполнять распоряжения третьих лиц об изъятии денег клиента, если ЭТО предусмотрено, договором банковского счета банков (пункт 1 статьи 750, статья 753 ГК РК).

Средства, получаемые налогоплательщиками с ссудных счетов в виде банковских сч в тенге, могут направляться в соответствии с кредитными договорами или на расчетные (текущие) счета заемщика, или непосредственно на оплату кредитруемых материальных ценностей и затрат, включая выплату «середен», на таработную п.1а1у с одновременным речислением соответствующих налогов и других обязательных платежей.

Выдача кредита может быть произведена как единовременно в полной сумме, так и по частям. Так, в соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, договорами, исполнение которых связано с передачей денег или вещей, определенных родовыми признаками, может предусматриваться предоставление займа, в том числе в виде аванса, предварительной оплаты, отсрочки и рассрочки оплаты товаров (работ и услуг). если иное не установлено законодательными актами и не противоречит существу соответствующих обязательств (пункт 2 статьи 715 ГК РК).

Действующими положениями валютного законодательства установлен определенный порядок осуществления текущих валютных операций резидентами (Глава 3 и Глава 4 кона РК от 13 июня 2005 года «О валютном регулировании и валютном контроле» с изменениями и дополнениями на 07

ноября 2014 года; далее - Закон о валютном регулировании и валютном контроле):

-текущие наличные операции осуществляются без ограничений (так, если Законом о нем потом регулировании и валютном контроле не установлен режим валютного регулирования, то валютные операции между резидентами и нерезидентами осуществляются без ограничений в порядке, установленном Национальным Банком Республики Казахстан, который вправе установить режим уведомления (пункт 4 статьи 14 Закона о валютном регулировании и валютном контроле);

-валютные операции, связанные с движением капитала, осуществляются в порядке регистрации и уведомления, установленными Национальным Банком Казахстана (так. Начальный Банк Республики Казахстан осуществляет регистрацию валютных операций, связанных с движением капитала: режим регистрации включает регистрацию валютного договора и последующее представление резидентом сведений по зарегистрированному валютному договору; режим уведомления включает предоставление в усвоенной форме в Национальный Банк Республики Казахстан информации по валютному договору резидентами-участниками операций и (или) уполномоченными банками, а также профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими валютные операции по поручению клиентов, и последующее предоставление информации о проведенных операциях и об изменениях валютного договора (статья 8 и пункт 1 статьи 9 Закона о валютном регулировании и валютном контроле);

-резиденты имеют право без ограничений ввозить, вывозить, пересылать валютные ценности, наличную национальную валюту, ценные бумаги и платежные документы, номинал (или) стоимость которых выражены в национальной валюте, не имеющих номинала ценных бумаг выпущенных резидентами с соблюдением таможенных правил в соответствии с действующим законодательством таможенного союза и (или) Республики Казахстан; Национальный Банк Казахстана устанавливает порядок ввоза, вывоза и пересылки в Республику Казахстан и из Республики Казахстан валютных ценностей (подпункт 4 статьи 56 Закона о Национальном банке РК; статья 18 Закона о валютном регулировании и валютном контроле);

-резиденты имеют право покупать и продавать иностранную валюту за национальную валюту на внутреннем валютном рынке Республики Казахстан в порядке, предусмотренном статьей 17 Закона о валютном регулировании и валютном контроле;

-резиденты имеют право совершать по отношению друг к другу текущие валютные операции в ограниченных случаях, когда: одной из сторон выступают Национальный Банк Республики Казахстан и (или) Министерство финансов Республики Казахстан; с вашими ценностями, относимыми к банковским операциям и иным операциям, которые вправе осуществлять уполномоченные банки и уполномоченные организации в соответствии с

выданной им лицензией И (или) законодательными актами Республики Казахстан;

Оплаты банковских услуг по проведению валютных операций, а также оплаты неустойки по договорам, предусматривающим оказание банковских услуг в иностранной валюте; связанных с приобретением, продажей, выплатой вознаграждения и Погашением ценных бумаг, номинальная стоимость которых выражена в иностранной валюте; по покупке и продаже аффинированного золота в слитках; платежей и переводов денег по договорам комиссии, связанным с осуществлением экспорта (импорта), при использовании переводных аккредитивов в качестве формы оплаты; передачи векселей, выраженных в иностранной валюте, в качестве исполнения денежных обязательств; связанных с расчетами при реализации товаров в магазинах беспошлинной торговли. а при реализации товаров и оказании услуг пассажирам в пути следования при международных перевозках; оплаты расходов, связанных с командированием работников за пределы Республики Казахстан; безвозмездных переводов денег или безвозмездной передачи валютных ценностей физическими лицами физическим лицам, а также юридическим лицам, уставная деятельность которых направлена на осуществление благотворительной деятельности; внесения банковских вкладов физическими лицами в пользу других физических лиц: операций, связанных с уплатой налогов и других обязательных платежей юджет в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан (статья 13 Закона о валютном регулировании и валютном контроле)

-резиденты имеют право совершать сделки с нерезидентами в национальной и иностранной валюте по соглашению сторон в соответствии с валютным законодателя с том Республики Казахсчаи (пункт 1 етап.и 14 Закона валютном регулировании и валютном контроле):

-резиденты имеют право осуществлять платежи и переводы денег по валютным операциям через банковские счета в уполномоченных банках за исключением ограничения случаев установленных действующим валютным законодательством (пункт 1 статьи 16 Закона о валютном регулировании и валютном контроле);

-физические лица-резиденты имеют право в пределах установленной суммы оосуществлять без открытия счета в уполномоченных банках: безвозмездные переводы денег на территории Республики Казахстан, из Республики Казахстан и в Республику Казвн тан (налоговые, лицензионные платежи, штрафы. переводы сумм наследства, алиментов грантов и другие); иные переводы денег из Республики Казахелап. не связанные с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности и в отношении которых в соответствии с настоящим Законом не определено требование получения учетного номера контракта, регистрации, уведомления (пункт 3 статьи 16 Закона о валютном регулировании и валютном контроле);

-порядок использования и зачисления на банковский счет наличной иностранной валюты резидентами, а также сумма и порядок осуществления

переводов денег без открытия банковского счета устанавливаются нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан (пункт 4 статьи 16 Закона о валютном регулировании валютном контроле).

В соответствии с Правилами открытия, ведения и закрытия счетов, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка Казахстана, для открытия банковского счета клиенту необходимо представить:

- для физических лиц-нерезидентов Республики Казахстан, не осуществляющих предпринимательскую деятельность: документ, удостоверяющий личность; копию документа, выданного органом налоговой службы подтверждающего факт регистрации в качестве налогоплательщика:

- для индивидуальных предпринимателей-нерезидентов Республики Казахстан: документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина; удостоверение лица без гражданства; вид на жительство иностранца в РК); документ с обритом подписи: копию документа выданного органом налоговой службы подтверждающего факт регистрации в качестве налогоплательщика; копию документа, установленной формы, выданного уполномоченным органам, подтверждающего факт прохождения государственной регистрации (подпункт 4, подпункт 4-1 пункта 11 Постановление Правления Национального Банка РК от 2 июля 2000 года «Об утверждении правил открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов в банках Республики Казахстан» с изменениями и дополнениями по состоянию на 24 августа 2000) года; далее Постановление о банковских счетах).

В соответствии с Постановлением о банковских счетах, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем открытия банковского счета, юридическому лицу-нерезиденту, его структурным подразделениям, индивидуальному предпринимателю, физическому лицу без гражданства, кроме банковских счетов, предназначенных для хранения пенсионных активов накопительных пенсионных фондов, активов, являющихся обеспечением выпуска облигаций специальной финансовой компании, и активов инвестиционного фонда, сберегательных счетов нерезидентов и (или) корреспондентских счетов банков корреспондентов, банки обязаны уведомить соответствующие органы налоговой службы посредством электронных каналов связи, обеспечивающих гарантированную доставку сообщений, об открытии указанных счетов, с указанием идентификационного номера; при невозможности уведомления об открытии указанных счетов посредством таких электронных каналов связи из-за технических проблем уведомление направляется на бумажном носителе в налоговый орган по месту нахождения налогоплательщика в течение трех рабочих дней: платежи и переводы денег, осуществляемые через корреспондентский счет банка-нерезидента, открытый в уполномоченном банке, производятся только в безналичном порядке (пункт 23. пункт 24 Постановления банковских счетах).

В соответствии действующими положениям валютного законодательства, установлен следующий порядок снятия (зачисление) и использования наличной иностранной валюты:

Реализация гражданином на территории Республики Казахстан товаров/работ, услуг за наличную валюту рассматривается как нарушение валютного законодательства. Так, в соответствии с действующими положениями валютного законодательства операции между резидентами запрещены за исключением случаев, предусмотренных валютным законодательством (статья 13 Закона о валютном регулировании и валютном контроле). Расчеты между уполномоченными предприятиями и гражданами за реализуемые последними товары, выполненные работы и оказанные услуги могут осуществляться во всех иных принятых в международной практике формах, включая кредитными и дебитными картами.

Так, Правила использования платежных документов и осуществления безналичных платежей и переводов денег на территории Республики Казахстан определяют виды и порядок оформления и использования платежных документов при осуществлении безналичных платежей и переводов денег и выделяют следующие положения:

- дебетовые переводы - безналичные платежи, производимые путем представления бенефициаром в банк платежных документов для их оплаты отправителем денеч;

- кредитовые переводы - безналичные платежи, производимые путем представления инициатором в банк-получатель платежного поручения;

- отправитель обязан произвести платеж банку-получателю на сумму акцептованного платежного поручения и возместить затраты, связанные с исполнением или отзывом санкционированного платежного поручения в соответствии с договором между ними (при этом обязанность произвести платеж наступает с момента исполнения банком-получателем платежной поручения отправителя);

- платеж отправителя банку-получателю производится, когда банк-получатель дебетует банковский счел отправителя; если отправителем является банк, то платеж производится путем:

- а) кредитования отправителем корреспондентского счета банка-получателя и направления ему выписки;

- б) дебетования корреспондентского счета отправителя в банке-получателе;

- в) осуществления платежа через корреспондентские счета отправителя и банка-получателя в Национальном Банке;

- г) осуществления платежа через систему перевода денег, правилами которой установлено окончательность платежей в данной системе;

- д) осуществления платежа в соответствии с двусторонним соглашением о взаимных расчетах между отправителем и банком-получателем.

Дебетовые переводы в Республике Казахстан производятся с использованием след) тощих платежных документов: чек; платежное требование-поручение; инкассовое распоряжение (в том числе инкассовое распоряжение органов налоговой службы и таможенных органов); вексель; платежи и переводы денег при дебетовых переводах производятся на основании платежного документа, предъявляемого бенефициаром к оплате. Применение век селей и чеков в качестве способа осуществления платежа на территории Республики Казах стан регулируется соответствующими законодательными актами Республики Казахстан и нормативными правовыми актами Национального Банка но вексельному обращению н применению чеков (подпункт 2.3 пункта 3; пункты 67-69. пункт 91, пункт 92 Правил На циопального Банка Республики Казахстан от 25 апреля 2000 года «Правила использовании платежных документов и осуществления безналичных платежей и переводов денег на территории Республики Казахстан» с последними изменениями и дополнениями Постановления Правления Национального Банка РК от 30 мая 2011 года; далее - Правила использо ния платежных документов и безналичных платежей).

Договора по оказанию возмездного оказания медицинских, туристических, ветери парных, почтовых, телефонных, образовательных и прочих услуг направлены на удовлст ворение личных и семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

В соответствии с действующими положениями гражданского законодательства, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги; применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, ннформационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44 ГК РК (статья 683 ГК РК).

Стронами договора возмездного оказания услуг являются исполнитель и заказчик, при этом в качестве участников доювора могут выступать как граждане, так и юридические лица. Договор возмездною оказания услуг может быть публичным договором, в случае, когда коммерческая организация по характеру своей деятельности обязана оказать определенную услугу каждому, кто к ней обратится (статья 387 ГК РК).

Договор о возмездном оказании услуг должен исполняться исполнителем лично, если иное не предусмотрено договором (статья 684 ГК РК). Оплата заказчиком по договору возмездного оказания услуг производится в порядке и сроки, предусмотренные договором (пункт 1 статьи 684 ГК РК). Соответственно определен порядок оплаты услуг в случае, когда невозможность исполнения обязательства исполнителем вызвана виной заказчика (пункт 2 статьи 6X4 ГК РК). При этом обстоятельства, при которых лицо признается виновным. закреплены в статье 359 ГК РК. Также определен

порядок оплаты услуги, если невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни исполнитель, ни ник не отвечает, в данном случае заказчик должен возместить исполнителю только фактически произведенные им расходы по исполнению обязательства (пункт 3 статьи 684 ГК РК) При невозможности исполнения обязательства по обстоятельствам, за которые отвечает исполнитель, последний вправе требовать оплаты услуги, а если она уже оплачена заказчиком, то обязан возвратить полученную от него денежную сумму и возместить иные убытки, а также уплатить неустойку в соответствии со статьей 351 ГК РК (статья К РК).

Законом закреплено право заказчика и исполнителя на отказ от исполнения договора и условия, при которых он допускается (статья 686 ГК РК). Так, данное правило применяется, когда отказ от исполнения не связан с нарушением сторонами обязательств по нему. При этом необходимо отметить, что отказ возможен в любое время как до начала оказания услуги (отказ от предварительно заказа номера в гостинице, столика в ресторане и т.д.), так и в любое время ее оказания до завершения (выезд из номера гостиницы до наступления на который он снят и т.д.). Отказ заказчика допускается при условии возмещения фактически понесенных им расходов, т.е. подлежат возмещению убытки не в полном объеме, а только реальный ущерб в определенной части. При этом необходимо отметить, что отказ заказчика от исполнения договора может быть как до начала оказания услуги, так и процессе ее оказания. При отказе от исполнения договора до начала оказания услуги заказчик обязан возместить исполнителю его фактические расходы. Понесенные в целях исполнения договора до момента отказа в случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги заказчик возмещает исполнителю его фактические расходы, которые он понес до этого момента с целью исполнения той части договора, от которой заказчик отказался. Часть услуги которой заказчик воспользовался, должна оплачиваться им согласно статье 641 ГК РК, если услуга оказывалась лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, гражданину для удовлетворения его бытовых личных, семейных и иных нужд. Отказ исполнителя от исполнения договора возмездного оказания услуг допускается при условии полного возмещения заказчику убытков.

В соответствии со статьей 950 ГК РК, для безопасного исполнения работы, услуги необходимо соблюдение специальных правил, и исполнитель обязан сообщить эти правила потребителю. Если эти правила не были доведены до потребителя, то потребитель, то исполнитель отвечает за причиненный вред. Согласно статье 935 ГК РК. учитывается вина потерпевшего лишь в форме умысла или грубой неосторожности.

При заключении договора страхования осуществляются страховые услуги.

В соответствии с пунктом 5 статьи 809 ГК РК, при страховании гражданско-правовой ответственности страхуется риск ответственности по обязательствам, возникающим в следствие причинения вреда жизни, здоровью

или имуществу третьих лиц, а также ответственности по обязательствам, возникающим из договора.

ГК РК не содержит специальной нормы, предусматривающей страхование ответственности по кредитному договору и по договорам займа вообще, и нет такой нормы в Законе о банках и банковской деятельности. Следовательно, такое страхование ответственности не допускается, и соответствующий договор недействителен. Возможна только страхование банком своего риска гражданского-правовой ответственности по обязательствам, возникающим из договоров, в частности в объеме ответственности по обязательствам, возникающим из договоров, в частности в объеме ответственности. Страхование договорной ответственности заемщика теперь не допускается, возможно, страхование своего риска гражданского-правовой ответственности по обязательствам, возникающим из договоров, самим банком-займодавцем пусть лишь в размере договорной ответственности заемщика. Размер подлежащей выплате страховой суммы определяется по специальным таблицам на основании справки лечебно-профилактического учреждения без освидетельствования страхователя. Обязательным личным страхованием является государственное, обязательное страхование работников, занятых оказанием медицинской помощи населению при неисполнении ими служебных обязанностей, а также наступлением в связи с этим инвалидности. Страхователями являются государственные предприятия, а их работники - лицами застрахованными, выгодоприобретателями. Обязательное государственное страхование может осуществляться непосредственно на основании законов и иных правовых актов. На основании пункта 1 статьи 806 ГК РК, обязательное страхование – страхование, осуществляемое в силу требований законодательных актов: виды, порядок и условия обязательного, страхования устанавливаются законодательными актами.

В соответствии со статьей 807 ГК РК, объект страхования по обязательным видам страхования определяется законодательными актами, регулирующими данный вид страхования. Обязанность страхователя заключить договор страхования возникает из закона при наличии предусмотренных в нем фактов (принятие на работу лица, жизнь и здоровье которого должны быть застрахованы).

В соответствии со статьей 832 ГК РК, при заключении договора страхователь обязан сообщить страховщику известные страхователю обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления (страхового риска), если эти обстоятельства неизвестны и должны быть известны страховщику; существенными признаются во всяком случае обстоятельства, определенно оговоренные в правилах страхования, разработанных страховщиком, или в письменном запросе страховщика, направленном страхователю в период заключения договора; если договор страхования заключен при отсутствии ответов страхователя на какие-либо вопросы страховщика, то последний не может впоследствии требовать

расторжения договора либо признания его недействительным на том основании, что соответствующие обстоятельства не были сообщены страхователем. К числу существенных могут быть отнесены обстоятельства, не сообщение которых существенно нарушает договор (пункт 2 статьи 401 ГК РК). Страховщик имеет право не только потребовать от страхователя предоставить необходимые для страхового риска сведения, но и самостоятельно оценить этот риск, требования страховщика о такой оценке для страхователя обязательны. При заключении договора страхования имущества страховщик вправе произвести осмотр имущества, а при необходимости назначить, экспертизу в целях установления действительной стоимости (пункт 1 статьи 833 ГК РК). Если после заключения договора страхования будет установлено, что страхователь сообщил страховщику заведомо ложные сведения об обстоятельствах, имеющих существенное значение для определения страхового риска, то страховщик вправе потребовать признания договора недействительности, и применения последствий, предусмотренных частью 2 и частью 3 пункта 1 статьи 844 1 К РК (пункт 3 статьи 832 - ГК РК). Однако страховщик не может требовать признания договора страхования недействительным, если обстоятельства, о которых умолчал страхователь, уже отпали (пункт 3 статьи 832 ГК РК).

В период действия договора имущественного страхования страхователь (застрахованный) должен незамедлительно сообщить страховщику о ставших ему известных значительных изменениях в обстоятельствах, сообщенных страховщику при заключении договора страхования, если эти изменения могут существенно повлиять на увеличение страхового риска (пункт 1 статьи 834 ГК РК). Значительными признаются изменения, оговоренные в договоре страхования (страховом полисе) и переданных страхователю правилах страхования (пункт 1 статьи 834 ГК РК). Страхователь обязан сообщить о таких изменениях, которые произошли в период действия договора страхования и на момент сообщения о них еще не отпали.

В соответствии с пунктом 2 статьи 834 ГК РК, страховщик, уведомленный об обстоятельствах влекущих увеличение страхового риска, вправе потребовать изменения условий договора или уплаты дополнительной страховой премии соразмерно увеличению риска. Имущественное страхование имеет целью компенсацию понесенных убытков (пункт 3 статьи 809 ГК РК).

Величина страхового возмещения не может превышать размера реальному ущербу, т.е. действительного размера понесенных убытков в результате наступления страхового случая (пункт 4 статьи 820 ГК РК).

Согласно пункту 3 статьи 819 ГК РК. при страховании имущества, если договором страхования не предусмотрено иное, страховая сумма не должна превышать их действительную стоимость (страховую стоимость) на момент заключения договора, при этом такой стоимостью считается: для имущества его действительная стоимость в месте нахождения имущества в день заключения договора страхования. Под действительной страховой стоимостью имущества следует понимать его рыночную стоимость, при этом страховая стоимость

имущества указываемся в договоре страхования, не может быть впоследствии оспорена за исключением случая, когда страховщик не воспользовался до заключения договора своим правом на оценку страхового риска (статья 833 ГК РК) и был введен в заблуждение относительно этой стоимости (пункт 4 статьи 819 ГК РК). Неосторожное заблуждение относительно страховой стоимости вообще не позволяет страховщику испаривать ее величину. Согласно системе, пропорциональной системе расчета страхового возмещения, страховая выплата покрывает не все убытки страхователя, а только их часть, причем такую, которая рассчитывается пропорционально соотношению страховой суммы к страховой стоимости (пункт 4 статьи 819 ГК РК). Если, например, страховая сумма составляет 60 действительной стоимости имущества, то страховщик должен компенсировать 60 причиненных убытков. Согласно системе, которая называется системой первого риска, любые убытки, понесенные страхователем, компенсируются страховщиком в полном объеме, но не свыше страховой суммы (пункт 1 статьи 820 ГК РК). Если страховая сумма, указанная в договоре страхования имущества превышает страховую стоимость, договор является недействительным в той части страховой суммы, которая превышает страховую стоимость на момент заключения договора (пункт 4 статьи 819 ГК РК). В остальной части договор страхования сохраняет силу, при этом уплачена излишняя часть страховой премии возврату в этом случае не подлежит. Исключение сделано для случая, когда страховщик был умышленно введен в заблуждение относительно страховой стоимости имущества и, считая сведения страхователя достоверными, не произвел осмотра. При таких обстоятельствах договор может быть признан недействительным (пункт 3 статьи 832 ГК РК).

В соответствии со статьей 346 ГК РК, уступка требования совершается в той же форме, что и установлена по сделке права, по которой уступается. Форма письменного договора по обязательному страхованию определяется (законодательными актами Республики Казахстан по добровольному страхованию, определяется страховщиком либо соглашением сторон.

В соответствии со статьей 839 ГК РК, по договору страхования гражданской ответственности за причинение вреда жизни и здоровью граждан страховщик обязан выплатить страховое возмещение, когда вред причинен самим страхователем или лицом, ответственность которого застрахована, даже умышленно или по грубой неосторожности. Однако после уплаты убытков третьему лицу (пострадавшему), страховщик приобретает в таком право на возмещение понесенного им материального ущерба в соответствии со статьей 840 ГК РК, и может взыскать убытки со страхователя или лица, ответственность которого застрахована. В соответствии со статьей 824 ГК РК, передача рисков одним страховщиком другому осуществляется по договору перестрахования (вторичного страхования), который устанавливает условия и способ передачи рисков, долю участия других страховщиков в совокупном риске, размер причитающейся каждому страховой премии. По способу передачи рисков договоры перестрахования делятся на факультативные

(необязательные) и облигаторные (обязательные). По факультативному договору оригинальный страховщик (перестрахователь) имеет право передавать застрахованные риски, а другой страховщик (перестраховщик) имеет право принять или отказаться от принятия предложенных рисков. Оригинальный страховщик в силу договора перестрахования становится в положение страхователя и является носителем соответствующих прав и обязанностей. В статье 824 ГК РК содержится крайне неудачное определение перестрахования. Согласно этому определению, страховым случаем по договору перестрахования является выплата страхового возмещения страхователю. Это означает, что после прекращения другого договора в связи с истечением его сроков перестраховщик освобождается от выплаты возмещения оригинальному страховщику ПО страховым случаям, происшедшим в период действия договора перестрахования, если страховое возмещение не было выплачено в период действия этого договора. Однако данная комментируемая статья 824 ГК РК противоречит обычаям делового оборота в перестраховании, когда перестраховщик производит выплату своей части возмещения оригинальному страховщику. даже в том случае, если выплата возмещения страхователю была произведена после истечения срока действия договора страхования. так как страхователи не смогут получить страховое возмещение полностью в случае крупных убытков из-за отсутствия у оригинального страховщика возможности возместить весь ущерб вследствие отказа ему в возмещении по каналам перестрахования.

В перестраховании страхуется не риск выплаты страхового возмещения, а сам риск, принятый оригинальным страховщиком от страхователя. Страховые действия могут произойти в последние дни действия договора страхования, когда страховщик не успеет произвести выплату до окончания срока действия договора страхования и перестрахования.

По договору страховщик обязан выплатить, страховое возмещение и по истечении срока его действия (пункт 1 статьи 809 ГК РК). Такое же правило существует и в перестраховании. Перестрахование должно рассматриваться не как страхование риска выплаты страхового возмещения и не как страховое исполнение обязательства по договору страхования. Перестрахование должно рассматриваться как страхование риска наступления обязанности выплатить страховое возмещение или страховую сумму. Согласно содержанию статьи 807 и пункту 5 статьи 809 ГК РК, может быть застрахована ответственность за причинение вреда, возникающая как независимо от чьей-либо вины, так и основанная на вине ответственного лица и других лиц, за которых оно отвечает. При этом необходимо учитывать правила, содержащиеся в статье 839 ГК РК, согласно которой страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за причинение вреда здоровью или жизни, если вред причинен по вине ответственного за него лица - эта норма является императивной. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение, когда вред причинен самим страхователем или лицом, ответственность которого застрахована, даже

умышленно или по грубой неосторожности (пункт 1 статьи 839 ГК РК). Однако после уплаты убытков третьему лицу страховщик приобретает в таких случаях право на возмещение понесенного материального ущерба и может взыскать убытки со страхователя или лица, ответственность которого застрахована (статья 840 ГК РК). Обязанность страхователя немедленно до заявления претензии уведомить контрагента о наступлении страхового случая является одним из основных условий договора (статья 835 ГК РК).

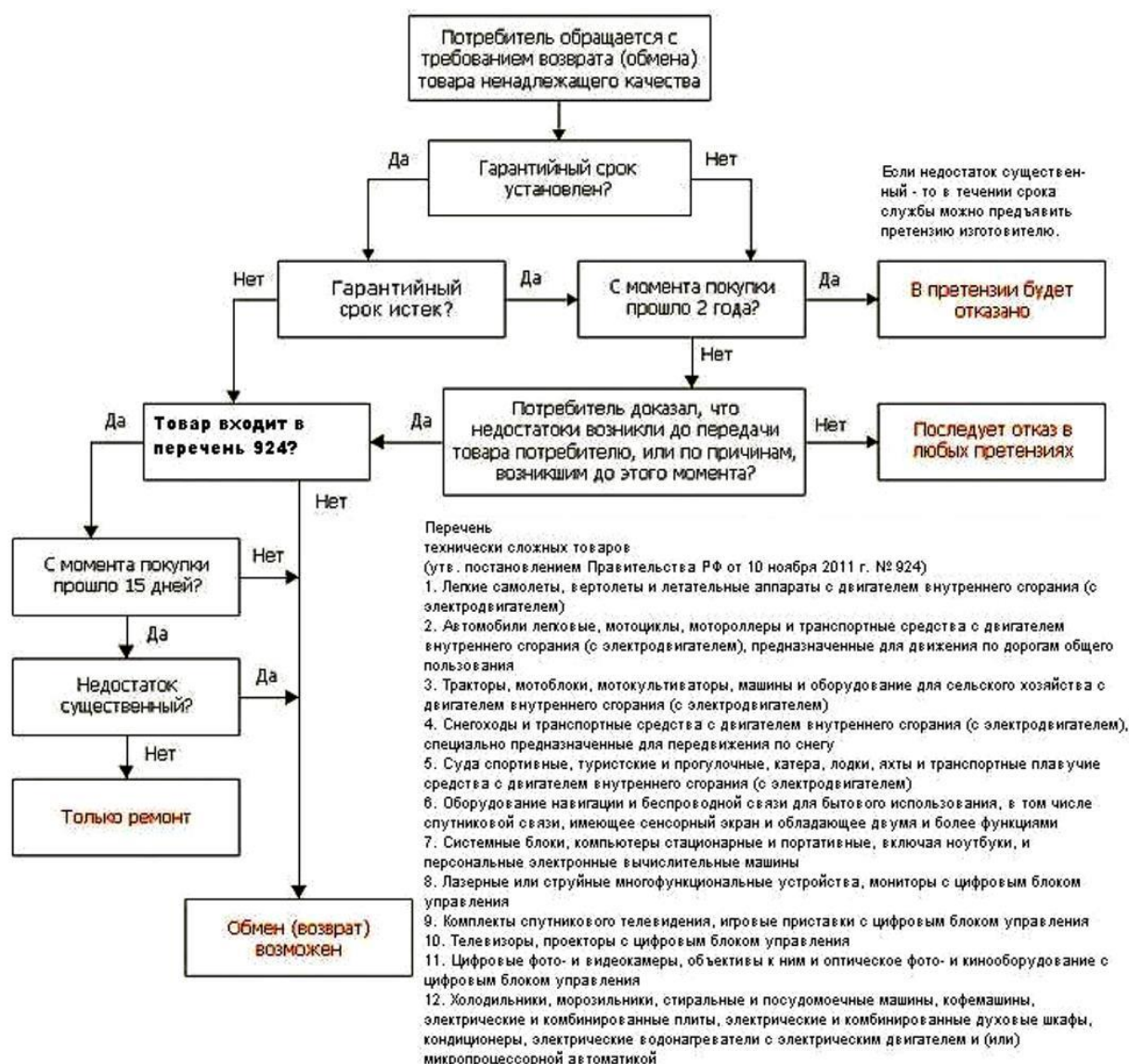
Договором страхования может быть установлен срок для уведомления страховщика, этот срок обычно указывается на лицевой стороне страхового полиса или в тексте стандартных правил страхования. Способ передачи уведомления обычно не указывается. Поскольку подразумевается, что добросовестный страхователь или выгодоприобретатель исполняет свою обязанность в соответствии с обычаями делового оборота использовать современные средства быстрой связи. Не требуется, чтобы уведомление обязательно содержало точную сумму ущерба, достаточно лишь сообщить о факте наступления страхового случая и его характере. Такая информация может быть передана и представителю страховщика. Для этого страховщик указывает в полисе своего представителя или приводит самосок своих агентов.

Неисполнение обязанности страховщиком своевременно сообщить о страховом случае не является безусловным основанием для отказа в выплате страхового возмещения отказывая в оплате убытков или снижая сумму возмещения, страховщик должен доказать каким образом несвоевременное сообщение о страховом случае лишило его возможности избежать или уменьшить убытки, или каким образом это отразилось на имущественных правах страховщика (например, утрата права на суброгацию статьи 840 ГК РК).

При отсутствии таких доказательств страхователь (выгодоприобретатель) вправе требовать, суду выплаты страхового возмещения (пункт 3 статьи 835 ГК РК). Страхователь не освобождается от выплаты страховой суммы, которая определена по договору страхования гражданской ответственности за причинение вреда жизни или здоровью даже в том случае, если вред причинен по вине ответственного за него лица (статья 839 ГК РК). Речь идет о любой вине, в том числе и об умысле. Страховщик освобождается от страховой выплаты, если страхователь не уведомил страховщика о наступлении страхового случая (пункт 3 статьи 835 ГК РК). Для договоров личного страхования устанавливаемый договором срок уведомления страховщика не может быть менее 30 дней (пункт 1 статьи 835 ГК РК).

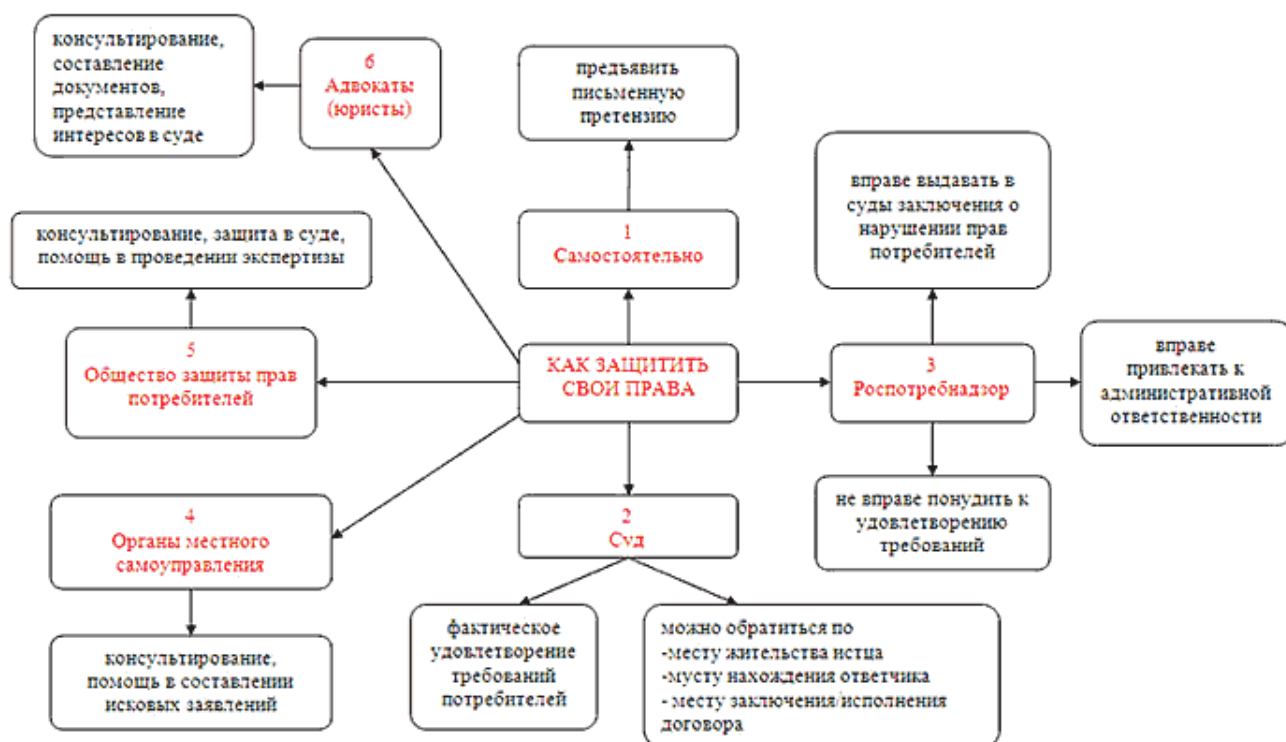
Следовательно, в данном разделе рассмотрены в соответствии с действующим законодательством понятие гражданско-правового договора, раскрыты виды гражданско-правовых договоров, дано определение понятию потребительского договора и видам потребительских договоров в сфере продажи товаров, оказания услуг (работ) на территории Республики Казахстан.

Таблицы по защите прав потребителей

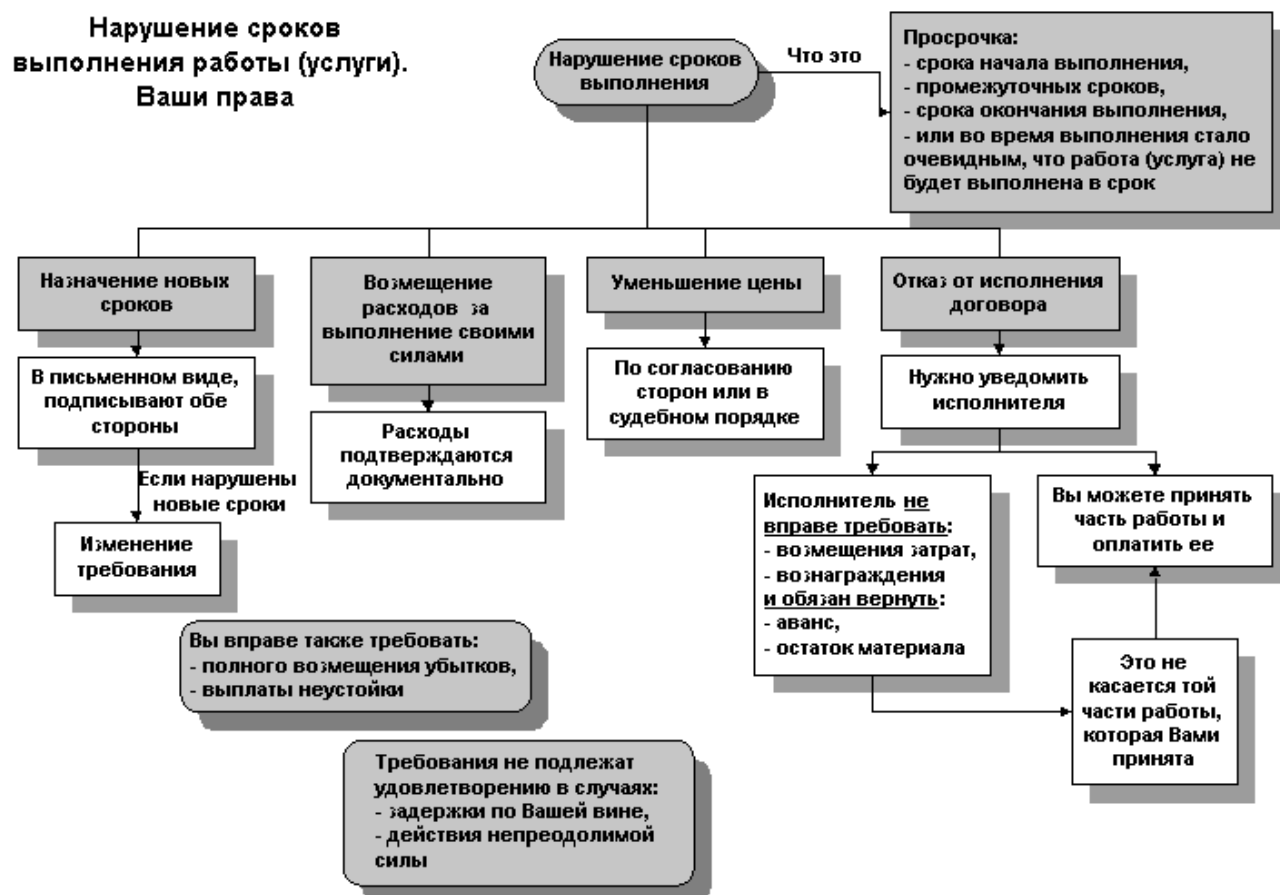


Неадекватная информация. Ваши права





Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права



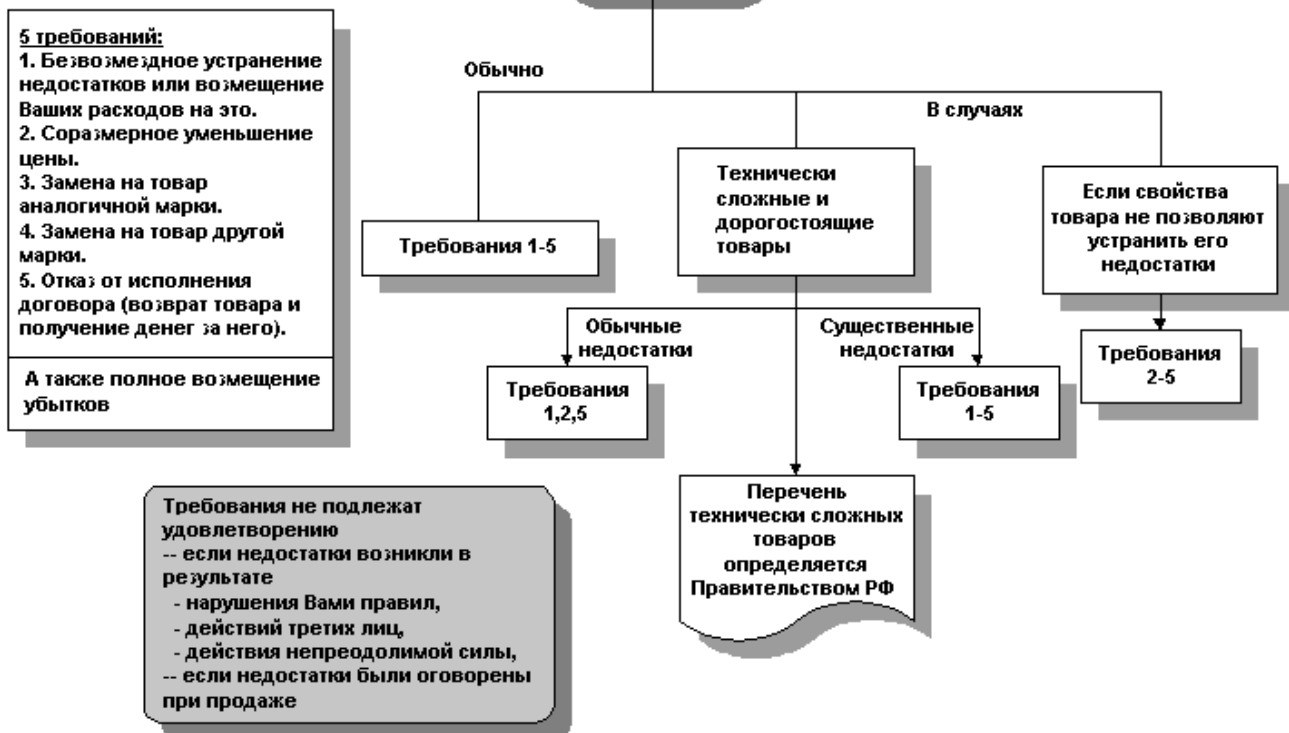
Соотношение договора подряда и договора возмездного оказания услуг

Договор подряда	Договор возмездного оказания услуг
Предмет договора: Работы	Предмет договора: Услуги
Подрядчик может привлечь к исполнению других лиц	Исполнитель обязан оказать услуги лично
Подрядчик выполняет работу на свой риск	Исполнитель оказывает услуги, не за свой риск
При отказе от договора заказчик должен уплатить часть установленной цены пропорционально части работы	Заказчик вправе отказаться от договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов
Заказчик не вправе вмешиваться в деятельность лица, выполняющего работу	Заказчик может вмешиваться в осуществление деятельности исполнителя

Самозащита (способ защиты который применяет непосредственно само лицо, права которого нарушены, не обращаясь к государственным органам)



Вы купили товар с недостатками.
Ваши права в течение гарантийного
срока или срока годности



4. ПРАКТИКУМ (ЗАДАЧИ) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задачи № 1

Вопрос: Если потребитель при покупке товара требует документ, удостоверяющий его качество и безопасность, обязан ли продавец его предоставить?

Ответ: Потребителю должны быть предоставлены сертификаты соответствия или декларация о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия (пункт 6 статьи 25 Закона РК «О защите прав потребителей»).

В свою очередь, сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие продукции, услуги требованиям, установленным техническими регламентами, положениям стандартов или иных документов.

Декларация о соответствии - документ, которым изготовитель (исполнитель) удостоверяет соответствие выпускаемой в обращение продукции, услуги установленным требованиям.

Также об обязанности продавца в предоставлении такого документа предусмотрено в пункте 1 статьи 31 Закона РК «О регулировании торговой деятельности», где указано, что субъекты торговой деятельности при осуществлении своей деятельности обязаны, в том числе при продаже товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования, по требованию покупателя предъявлять ему сертификат соответствия (копию на бланках установленного образца) либо декларацию о соответствии.

Задачи № 2

Вопрос: Куда сдавать на экспертизу товар, чтобы доказать заводской брак платья?

Ответ: Для получения подтверждения брака товара потребителю необходимо обратиться к самому продавцу. Так, согласно пункту 2 статьи 30 Закона РК «о защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом (изготовителем) - в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

При этом стоимость дополнительной проверки (экспертизы) качества товара оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате проверки (экспертизы) товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю)

расходы на проведение проверки (экспертизы), а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара. Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) товара за свой счет.

Задачи № 3

Вопрос: Почему за отсутствие оплаты за электросчетчики населению отключают свет? Какие имеет права энергоснабжающая организация устанавливать счетчики без согласования с жильцами и требовать плату за них? Так 12 домов в одном районе были отключены от света, хотя задолженности перед услугодателем не имеют.

Ответ: Потребители электрической энергии должны знать, что подача, а также прекращения (ограничения) подачи электрической энергии производится в соответствии с заключенным с потребителем договором на электроснабжение (пункт I 50 Правил пользования электрической энергией, утвержденного приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 25 февраля 2015 года № 143).

При этом, согласно пункту 3 Типового договора электроснабжения, утвержденного приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 20 марта 2015 года № 233, договор заключается с потребителем при наличии у него оборудования, присоединенного к сетям энергопередающей организации в установленном действующим законодательством порядке, а также при наличии приборов коммерческого учета.

Таким образом, подача электроэнергии осуществляется только после установки счетчика (самостоятельно либо по договоренности с энергоснабжающей организацией) и заключения договора, т.е. без согласования с собственником электросчетчика не устанавливаются.

Прекращение подачи электроэнергии производится согласно пункту 21 указанного Типового договора, где предусмотрено, что поставщик и (или) энергопередающая организация имеют право, предупредив потребителя не менее чем за 3 (три) рабочих дня до прекращения поставки (потребителя, использующего электрическую энергию для бытовых нужд, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней), прекратить полностью или частично подачу электрической энергии в случаях :

отсутствия оплаты, а также не полной оплаты за электрическую энергию в установленные Договором электроснабжения сроки;

нарушения установленного Договором электроснабжения режима электропотребления;

при невыполнении в установленные сроки требований энергопередающей (энергопроизводящей) организации об устранении нарушений согласно Правил;

Энергопередающая (энергопроизводящая) организация без предварительного уведомления прекращает полностью подачу потребителю электрической энергии в случаях:

самовольного подключения приемников электрической энергии к электрической сети энергопередающей (энергопроизводящей) организации;

подключения приемников электрической энергии помимо (без учета) приборов коммерческого учета электрической энергии;

снижения показателей качества электрической энергии по вине потребителя до значений, нарушающих функционирование электроустановок энергопередающей (энергопроизводящей) организации и других потребителей;

недопущения представителей энергопередающей (энергопроизводящей) организаций и органа энергетического надзора и контроля к приборам коммерческого учета электрической энергии и электроустановкам потребителя в рабочее время (на правах командированного);

аварийной ситуации.

Из данного пункта видно, что энергоснабжающая компания не имеет право отключать электро-энергию по другим основаниям, за исключением вышеперечисленных случаев.

Задачи № 4

Вопрос: В настоящее время повально во всех пунктах торговли существует проблема в отсутствии ценников, обсчеты, обвесы. Что может сделать потребитель?

Ответ: Потребителю необходимо знать, что обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуг) или иной обман потребителей является административным правонарушением, за которое предусмотрено взыскание в соответствии со статьей 190 Кодекса РК об административных правонарушениях.

При обнаружении этих правонарушений потребителю необходимо обратиться в органы внутренних дел, в чьи компетенции входит рассмотрение подобных дел и привлечение к административной ответственности.

Задачи № 5

Вопрос: При массовом пищевом отравлении могут ли специалисты Департамента по защите прав потребителей представлять интересы в суде?

Ответ: В соответствии со статьей 5 Закона РК «О защите прав потребителей», одной из функций уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей является обращение в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу.

Таким образом, в случае отравления более десяти потребителей, Департаменты по защите прав потребителей имеют право представлять их интересы в суде.

Задачи № 6

Вопрос: Имеет ли право потребитель потребовать у продавца сертификат на БАДы?

Ответ: Потребителю должны быть предоставлены сертификаты соответствия или декларация о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, согласно пункту 6 статье 25 Закона РК «О защите прав потребителей».

Однако, в соответствии со статьей 21-1 Кодекса РК «о здоровье народа и системе здравоохранения», на БАДы государственным органом в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения выдается свидетельство о государственной регистрации или перерегистрации.

Кроме того, потребители должны знать, что согласно пункту 11 Правил оборота биологически активных добавок к пище, утвержденного приказом Министра национальной экономики РК от 30 июня 2016 года NO 297, не допускается реализация БАД:

не прошедших государственную регистрацию;

с истекшим сроком годности;

при отсутствии надлежащих условий реализации;

без этикетки, а также в случае, когда информация на этикетке не соответствует информации, указанной при государственной регистрации;

при отсутствии на этикетке информации, наносимой в соответствии с требованиями технического регламента Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года NO 881.

Таким образом, с учетом указанных норм, потребитель имеет право потребовать свидетельство о государственной регистрации БАДов, а также иную информацию, касающуюся БАДов.

Задачи № 7

Вопрос: Должен ли покупатель доплатить разницу при повышении стоимости товара в случае обмена товара аналогичной марки (модели, артикула) ненадлежащего качества?

Ответ: В таких случаях потребитель при повышении стоимости товара разницу не доплачивает, поскольку в силу требований пункта 7 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», при замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Задачи № 8

Вопрос: Обязательно ли наличие маркировки на государственном и русском языках в случае наличия декларации о соответствии данной продукции требованиям технического регламента?

Ответ: Наличие декларации о соответствии продукции требованиям технического регламента не освобождает маркировку от нанесения информации о продукции на русском и государственном языке.

Так, согласно пунктам 3 и 7 статьи 25 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», информация о товаре доводится до сведения потребителя на казахском и русском языках в документации, прилагаемой к товару, на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

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

Задачи № 9

Вопрос: Есть ли норма посадки пассажиров перевозимых в автобусах? Автобусы переполнены. Это никто не контролирует. Кто может решить этот вопрос?

Ответ: Порядок осуществления автомобильных перевозок пассажиров осуществляется согласно Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом, утвержденных приказом Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года NO 349, где в пункте 32 предусмотрено, что на маршрутах регулярных городских (сельских) и пригородных автомобильных перевозок пассажиров и багажа разрешается перевозка пассажиров и наполнение салона автобусов, микроавтобусов в соответствии с их паспортной вместимостью, установленной предприятием-изготовителем:

в автобусах стоя и сидя в количестве, не превышающем его полной паспортной вместимости;

в микроавтобусах только сидя в количестве, не превышающем числа мест для сидения.

Согласно статье 21 Закона РК «Об автомобильном транспорте», перевозчик, осуществляющий регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа, обязан обеспечить безопасность пассажира, создание ему необходимых удобств и условий обслуживания.

Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан об автомобильном транспорте осуществляется уполномоченным органом - Комитетом автомобильных дорог Министерства по инвестициям и развитию РК.

Задачи № 10

Вопрос : Какой орган проводит контроль качества продукции, продающейся на рынках в выходные дни, особенно мяса?

Ответ: Контроль качества и безопасности мяса на рынках, а именно государственный ветеринарно-санитарный контроль и надзор, осуществляется должностными лицами местных исполнительных органов на предмет

соблюдения требований законодательства Республики Казахстан в области ветеринарии (статьи 14-1 и 22 Закона РК «О ветеринарии»).

Задачи № 11

Вопрос: Кто ответственен за гарантию товаров, если сервисная компания находится в другом городе ? Кто предоставляет акт технического состояния, требует ли это дополнительную оплату?

Ответ: За гарантию товара ответственен продавец (изготовитель), по пункту 5 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», в отношении товара, на который продавцом (изготовителем) установлен гарантийный срок. Продавец (изготовитель) обязан удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

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

Исходя из данной нормы, продавец должен обеспечить проведение экспертизы с выдачей акта технического состояния товара.

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

Задачи № 12

Вопрос: В поселке от резкого перепада напряжения в домах многих сельчан сгорела бытовая техника. Только одному из пострадавших в судебном порядке (судился более года) удалось возместить материальный ущерб. Какими должны быть действия потребителей в таких случаях , к кому обращаться за помощью? К кому предъявлять претензии?

Ответ: В таких случаях необходимы правильные последовательные действия. Во-первых, сразу звоните в аварийную службу, чтобы зафиксировать факт перемены напряжения в сети. Должен быть составлен акт, где будет указана точная дата и время скачка напряжения. После этого свяжитесь со своей КСК (управляющей компанией и эксплуатирующей организацией), для

определения количества пострадавших, бытовой техники с составлением протокола с подписями пострадавших жителей.

Далее необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию для получения подтверждающего документа, если сбой электроэнергии действительно был.

Затем обращайтесь в сервисный центр для ремонта сгоревшей техники (обязательно сохраните все чеки). Необходимо письменное заключение от мастера о причинах поломки техники.

После сбора всех документов необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию с претензией по вышеуказанным обстоятельствам с возмещением ущерба.

Поскольку согласно пункту 2 статьи 12 Закона РК «Об электроэнергетике», участники производства и передачи электрической энергии обязаны обеспечить качество и безопасность электрической энергии в соответствии с требованиями, установленными техническими регламентами

В свою очередь, согласно пункту 2 статьи 19 указанного Закона, потребители электрической и тепловой энергии имеют право:

получать электрическую энергию в соответствии с заключенными договорами;

требовать от энергопроизводящей, энергопередающей и энергоснабжающей организаций возмещения реального ущерба, причиненного недопоставкой или поставкой некачественной электрической и тепловой энергии, в соответствии с условиями заключенных договоров;

обращаться в суд для решения спорных вопросов, связанных с заключением и исполнением договоров.

В случае отказа необходимо обратиться в судебные органы. Для получения квалифицированной помощи можно обратиться в общественные объединения потребителей

Задачи № 13

Вопрос: В магазине купил рубашку, при этом на ярлыке указан только бренд, отсутствует об уходе и стирке. Однако после стирки цвет рубашки поменялся, он стал бесцветным, видимо из-за несоблюдения температурного режима стирки. Если бы я знал об этом, то наверное рубашку не испортил. Могу ли я возместить ущерб?

Ответ: Конечно, Вы можете возместить ущерб. В соответствии со статьями 24 и 25 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставлять потребителю информацию о товарах, в том числе сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными для предоставления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Продавец не освобождается от ответственности в случае неполучения им от изготовителя со ответствующей информации о товаре.

При этом согласно пункту 2 статьи 27 указанного закона, продавец обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара. При этом, если для безопасного использования, его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель обязан указать их в документации, прилагаемой к товару, на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Задачи № 14

Вопрос: Что можно сделать, если Вам нагрубил продавец в магазине?

Ответ: Впервую очередь необходимо пригласить администратора либо руководство этого магазина чтобы зафиксировать грубость продавца и потребовать извиниться за такое обслуживание (это будет являться дополнительным доказательством в случае обращения в суд).

Затем, на имя руководства написать претензию с указанием Ваших требований (уволить или привлечь к ответственности продавца, а также администратора, если он не предпринял каких-либо действий по урегулированию этой ситуации).

Соберите доказательства некорректного отношения продавца, это рядом стоящие в очереди покупатели (свидетели), охрана, администратор, которого Вы вызвали. Также уточните данные продавца и зафиксируйте разговор с продавцом и администратором на диктофон или на фото и видео.

Знайте, что согласно статье 24 Закона РК «О защите прав потребителей», продавцу запрещается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, ограничивать права потребителей в отношении применения фото- видеосъемки. Если по результатам Вашего обращения руководство магазине приняло никаких мер - вы можете урегулировать проблему в досудебном порядке, а именно обратитесь с письменным заявлением в общественные объединения потребителей. Они предоставят квалифицированную помощь.

В случае отсутствия мер со стороны магазина к этому продавцу, необходимо обратиться с иском в суд о защите чести, достоинства и возмещении морального вреда с приложением подтверждающих материалов.

Задачи № 15

Находясь в служебной командировке, Х разместилась в гостинице «Орион». Когда вечером она возвратилась в свой номер, то обнаружила отсутствие наручных часов, дорогой косметики и кожаной куртки. С целью получения компенсации она обратилась к администрации гостиницы. Однако получила отказ по причине того, что проживала в двухместном номере, а по правилам проживания в гостинице все ценные вещи она должна была сдать в

камеру хранения у администратора. Указанные правила утверждены приказом директора гостиницы и размещены на видном для клиентов месте – не сденте первого этажа. В связи с чем гостиница не несет ответственности за утрату, повреждение или недосточу вещей.

-правила ли админстрация гостиницы?

-Является ли Х. потребителем?

Задачи № 16

Д.заклучил договор строительства загородного дома со строительной фирмой «Домстрой». В установленном законом порядке был утвержден проект. Строительная фирма представила смету, троны согласовали ее. Подрядчик приступил к строительству. В ходе исполнения договора подрядчиком были допущены отклонения от проекта и ряд других дефектов строительства, что привело к разрушению части стены второго этажа. По заключению строительно-теххннской экспертизы постройка не соответствовала строительным нормам, распространяющимся на жилые помещения, однако первый мог быть использован под технические помещения. Д. потребовал от строительной фирмы «Домстрой» расторжения договора и возмещения причиненных убытков. Однако подрядчик отказался от расторжения договора и возмещения убытков, предложил использовать постройку в качестве технического помещения и потребовал осуществить оплату выполненных работ.

-Являются ли отношения, возникшие между Д. и строительной фирмой «Домстрой», потребительскими?

-Какими нормативно-правовыми актами регламентируются возникшие между сторонами отношения?

-Вправе ли Д. требовать растржения договора и возмещения причиненных убытков?

Задачи № 17

К. предъявил иск к АО «Железная дорога» о возмещении убытков в связи м увечьем, полученным им во время движения поезда Алматы-Павлодар. Во время движения поезда неизвестным лицом в окно вагона был брошен камень, которым было разбито стекло окна. Осколки стекла попали в глаза пассажиру, повредила оба глаза, в результате чего К. стал инвалидом второй группы и лишился работы. Перевозчик добровольно отказался возмещать причиненный ущерб, ссылаясь на то, то что вред здоровью пассажира был прициен в результате действия непреодолимой силы. Однако К. считал, при таких обстоятельствах считать его инвалидность результатом нереодиломой силы нельзя, и наставил на удовлетворении иска. Более того, ответчик является владельцем источника повышенной опасности и должен нести ответственность в полном объеме.

-Прав ли К.? Если прав, то в каком объеме АО «Железная дорога» должно нести ответственность?

Задача № 18

Между Б. и индивидуальным предпринимателем (далее - ИП) О. заключен договор, по которому подрядчик ИП О. обязался построить дом. согласно проектно-сметной документации, а Б., в свою очередь, обязался принять и оплатить результат работ. Согласно пункта 2.1 договора, срок производства строительно-монтажных работ стороны определили по каждому из этапов отдельно. Срок поставки стенового комплекта из оцилиндрованного бревна-21 календарный день с момента подписания указанного договора. Однако Подрядчик исполнил договор подряда ненадлежащим образом, время просрочки выполнения работ по первому этапу составило 20 дней, по второму - 45 дней. В связи утратил интерес к выполнению работ и откатился от исполнения договора подряда, о чем уведомил заказчика письмом, потребовав вернуть, денежную сумму, переданную при приобретении оцилиндрованного бревна, а также уплатить неустойку за просрочку, возместить убытки в размере оплаченных процентов за кредит, который банке на строительство дома, и уплатим, компенсацию морального вреда. Данные требования ИП О. в добровольном порядке не исполнены.

- Является ли заказчик Б. потребителем и распространяются ли на него нормы о правах потребителя?

- Правомерны ли требования Б. к ИП О?

Задача № 19

11 марта 2012 года между Г. и ТОО «Вестей Тур» был заключен договор реализации туристского продукта, согласно которому турагентство обязалось по заданию заказчика оказать услуги по бронированию и приобретению тура в Грецию в период с 20 мая 2012 года. Г. свои обязательства по договору исполнил в полном объеме. По причине невозможности исполнения ТОО «Вестей Тур» своих обязательств по всем турам, согласно размещенной информации на сайте в общедоступной сети интернет, Г. не смог воспользоваться оплаченным туром.

Между ТОО «Вестей Тур» и ТОО «СК Гаран» заключен договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 21/18/300/4 п 20.05.2012 г. по 20.05.2013 г. Определена страховая сумма.

В соответствии с п.п. 4.1. договора туристского продукта в случае ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по оказанию клиентам услуг, входящих в продукт по настоящему договору, при наличии основания для уплаты денежной суммы по банковской гарантии Клиент вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить требование об уплате денежной суммы непосредственно Представившей финансовое обеспечение. Основанием для уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить клиенту реальный

ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, если что является существенным нарушением условий договора.

-Является ли отношения, возникшие между Г. и ТОО «Вестен Тур», потребительскими?

-Имеет ли право турист на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае неисполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом? Если имеет, то, в каком порядке и к кому он должен предъявить требования: к туроператору, турагенту, страховой компании или гаранту?

-К кому и в каком порядке должен обратиться Г. за защитой своих прав?

Задача № 20

М. обязался произвести ремонтные работы и сдать квартиру С. «под ключ» при этом приобретение всех строительных материалов, мебели, бытовой техники и привлечение субподрядчиков взял на себя. Оплата за выполненную работу должна была составлять 12 тыс. долларов США или 1 млн. 452 тыс. тенге. При сложившихся ранее доверительных отношениях взаимоотношения сторон строились на полном доверии и достигнутые соглашения в письменной форме не оформлялись. Для приобретения строительных материалов М. было передано 1 млн. 540 тыс. тенге. Все взаимоотношения с ТОО «Технология комфорта» М. взял на себя, делал заявку, оплачивал их услуги и принимал результаты работы. 05 апреля 2013 года М. квартира была передана. В процессе эксплуатации квартиры были выявлены дефекты в его работе: стеклопакеты негерметичны, звукопроницаемы, пропускает ветер и воду, подключение душевой кабины не завершено, выпадают светильники в коридоре и кухне, кафель в ванне и кухне в трещинах, имеются многочисленные сколы в непольном ламинате. Данные дефекты М. не устранены, и в добровольном порядке устранить их он отказался.

-Защитите права С.

Задача №21

К. обратился в суд с иском к ИП И. о взыскании 130 тыс. тенге. Исковые требования К. мотивировал тем, что 26 марта 2012 г он заказал у ИП И. изготовление и поставку кухонного гарнитура и прихожей. 29 марта 2012 г им были дополнительно заказаны у ИП И. детская, шкаф и угловой диван. Всего заказано мебели на общую сумму 255 тыс. тенге. До исполнения обязательств ИП И. потребовал предоплату, которую К. произвел в сумме 130 тыс. тенге по счетам-фактурам №951, 952 от 26 и 29 марта 2012. После получения предоплаты подрядчик обязался исполнить заказ в течение месяца, однако по истечении длительного времени обязательства им не были исполнены. Заказчиком была направлена претензия, на которую ответ получен не был.

-Относятся ли возникшие отношения к потребительским?

-Понесет ли ИП И, какую-либо ответственность при сложившихся обстоятельствах?

-Кто и в каком порядке может защитить права К.?

Задача №22

И. в ТОО «Шэнли» купила транспортное средство - автомобиль марки CHERY A13. Автомобиль приобретался за счет собственных денежных средств, а также (. нежных средств, полученных в банке. С момента начала эксплуатации автомобиля выявились технические недостатки в системе автомобиля, а именно: двигатель автомобиля при нагреве не заводился в силу неустановленных причин. В связи с выявленными техническими недостатками автомобиль неоднократно находился на гарантийном ремонте.

Как следует из экспертного заключения, неисправность автомобиля, выражающаяся в невозможности произвести запуск двигателя, первоначально проявилась из-за отсутствия необходимого давления в топливной магистрали в связи с засорением сетки топливного насоса. Данная неисправность возникла из-за заправки некачественным топливом-эксплуатационная неисправность. После того как сетка топливного насоса была промыта, данная неисправность автомобиля исчезла. В последующем данная неисправность возникла из-за плохого контакта в блоке реле и предохранителей — конструкторская неисправность. В настоящее время выявленные неисправности устранены, ремонт автомобиля не требуется и его дальнейшая эксплуатация возможна.

В связи с тем, что выявленные неисправности устранены, то недостаток, проявившийся в виде невозможности запуска двигателя, является устранимым и несущественным, в связи с чем, по мнению продавца, покупатель не вправе ставить вопрос о расторжении и возмещении причиненных убытков.

- Можно ли указанные недостатки автомобиля отнести к существенным недостаткам товара?

- Относятся ли возникшие отношения между И. и ТОО к потребительским?

- Вправе ли покупатель требовать расторжения договора купли-продажи, возмещения убытков и компенсации морального вреда?

- Каков полный объем ответственности виновной стороны?

Задача №23

22 сентября 2012 года между Ф. и ТОО «Автомоторе» заключен договор купли-продажи транспортного средства. Цена товара определена по прейскуранту. Ф. обязательства по оплате транспортного средства выполнены в полном объеме, что подтверждается платежными документами. 25 сентября 2012 года автомобиль передан покупателю по акту приема-передачи. В ходе эксплуатации автомобиля покупателем Ф. были выявлены неисправности: при движении автомобиля постоянно слышался стук в левой задней части автомобиля. По требованию Ф. неисправность ТОО трижды временно устранялась, однако по истечению короткого срока она повторялась вновь. Ф. обратился к экспертам, которые установили заводской брак одного из агрегатов автомобиля, однако указали, что он является устранимым.

Ф. потребовал от ТОО «Автомоторе» расторжения договора, возврат покупной цены и возмещения других убытков в полном объеме. Продавец отказался к добровольном порядке удовлетворить требования покупателя.

-Куда и как покупатель может обратиться за защитой своих прав?

-Применимы ли при данных обстоятельствах нормы, регламентирующие отношения с потребителем?

-Какие требования вправе предъявить к ТОО «Автомоторс» покупатель Ф?

-Подлежит ли расторжению договор купли-продажи транспортного средства? Сыграет ли какую-либо роль при принятии решения факт наличия устранимого заводского брака?

Задача №24

03.05.2013 г. между А. и ПК «Восток» был заключен договор по обслуживанию гаража-стоянки. А. регулярно несет расходы по эксплуатации и обслуживанию машиноместа и изъявляет желание зарегистрировать за собой право собственности. Однако ПК «Восток» отказался передать право собственности А., а в ответ увеличил размер оплаты за машиноместо.

В защиту своих прав А. обратился к ПК «Восток» за разъяснением, из чего складывается тариф и почему ему отказано в оформлении права собственности.

-Имеются ли основания для признания за А. права собственности на нежилое помещение-машиноместо?

-Нарушает ли ПК «Восток» потребительские права А.?

-Обязан ли ПК «Восток» дать разъяснение А.?

-Из каких расходов складываются тарифы по оплате машиноместа?

Розничный договор купли-продажи

Задача №25

08.10.2012 г. между М. и ТОО«АвтоЛада-Сервис» заключен договор №169 купли-прода-М SkodaFabia SED ELEG 50/5, выпуска 2012 г. за 2 970 300 тенге Автомобиль передан М. 12.10.2012 г. с предоставлением 12-месячной гарантии без ограничения пробега.

М. в начале ноября 2012 г., при выявлении стука с правой стороны машины, обратилась к продавцу, который, не выяснив природу неполадки, предложил продолжать эксплуатацию транспорта. В конце ноября 2012 г. она вновь обратилась с той же проблемой к продавцу, специалисты которого, не приняв мер к выявлению причин неисправности, произведя замену и ремонт отдельных частей автомобиля, вновь разъяснили М., что шум должен прекратиться по истечении времени и предложили ей продолжать пользоваться автомобилем.

В декабре 2012 г. М. было разъяснено, что шум происходит из-за попадания снега на ходовые части автомобиля. После замены свечей ей было предложено по поводу осмотра автомобиля обратиться после Нового года..

04.03.2013 г. М. вновь к продавцу по поводу неисправности двигателя автомобиля в отсутствие владельца, продавец сделал вывод о виновности покупателя, о чем 25.02.2013 г. (задним числом) составил акт. Из акта проверки технического состояния автомобиля следует, что вскрытие двигателя произведено 10.02.2013 г. в отсутствие владельца, с участием специалиста Торгово-промышленной палаты. Комиссия пришла к выводу: износ деталей двигателя, шкива коленчатого вала и обрыв ремня генератора произошли в результате нарушения водителем инструкции завода-изготовителя эксплуатации, а именно, механическое повреждение частей кузова и деталей двигателя.

Покупатель возражает против своей вины и утверждает, что по Инструкции по эксплуатации транспортного средства при масляном голодании двигателя на панели управления должен загораться сигнализатор аварийного падения давления масла. Поскольку сигнализатор аварийного падения давления масла не сработал, то наличие ног поддона не является причиной неисправности двигателя. При выявлении неисправности в работе двигателя автомобиля она сразу поставила в известность ответчика. наступлении таких последствий нет. поскольку выявление неисправностей в работе двигателя требует специальных познаний и не входит в обязанность специалистов предприятия. В связи с чем она отказывается от исполнения договора купли-продажи и требует возврата стоимости автомобиля, возмещения материального и морального вреда и иных расходов, в частности процентов по кредиту, расходов по страховке автомобиля услуг нотариуса. ГАИ, эксперта банка и адвоката и 250 тыс. тенге в счет компенсации морального вреда.

- Какими нормативно-правовыми актами регламентируются отношения между продавцом и покупателем?

- Какие права и обязанности имеет потребитель по договору розничной купли-продажи?

- Какое решение должен принять суд, если покупатель обратится в суд?

- Кто прав в этом споре?

Задача № 26

М. пришел в магазин музыкальных инструментов для приобретения скрипки для своего внука. На витрине он увидел скрипку, которая соответствовала советам учителя музыки. Скрипка со смычком находилась в футляре, рядом с которым стоял пси 75 тыс. тенге. Когда продавец магазина стал выписывать товарный чек для М. увидел итоговую сумму - 90 тыс. тенге. Действия продавца возмутили покупателя и он стал требовать передачи ему товара по цене, указанной на витринематгазина. Однако продавец пояснил, что на витрине указана цена только за скрипку, а смычок и футляр продаются отдельно, в связи с чем стоимость увеличилась на 15 тыс. тенге.

- Вправе ли М. требовать передачи ему всего товара по цене 75 тыс. тенге?

- Кто прав в ном споре?

-Какими нормативно-правовыми актами нужно руководствоваться при разрешении данного спора?

Задача № 27

15 сентября 2013 года И. приобрела в магазине кожаную куртку черного цвета. Через неделю к ней в гости пришла сестра, которая убедила И. в том, что куртка такого фасона и цвета уже вышла из моды. В настоящее время модным является силуэт с укороченным рукавом и яркие цвета. В связи с чем предложила И. вернуть куртку и приобрести более модной фасон и цвет. Когда спустя десять дней П. появилась в магазине с просьбой обменять куртку на более модную и другой цвета, продавец отказался осуществить обмен, ссылаясь на то, что куртка качественная и оснований для ее обмена нет.

-Вправе ли И.осуществить обмен товара на том основании, что устарел фасон и цвет?

-В течении какого срока покупатель вправе обменять товар, который не подходит ему по размеру, цвету, фасону и пр., но не вызывает нареканий по качеству?

-Какими правами обладает покупатель в случае продажи ему товара ненадлежащего?

Каковы сроки предъявления требований к продавцу в связи с продажей некачественного товара?

Задача №28

Между Щ. и ТОО «Н-строитель» заключен договор купли-продажи полового покрытия. По условиям договора продавец обязался передать покупателю Щ. половое покрытие, а покупатель принять товар и оплатить его стоимость. Наименование и стоимость товара были согласованы сторонами в заявке, приложенной к договору. Покупатель свои обязательства по оплате товара исполнила в полном объеме, произведя предоплату в размере полной стоимости договора. В то же время со стороны продавца условия договора до настоящего времени не исполнены. Товар был передан только на половину оплаченной суммы, оставшуюся часть товара до настоящего времени ТОО «Н-строитель» покупателю не передало, несмотря на то, что срок истек месяц назад. До настоящего времени претензия ответчиком не рассмотрена. С учетом значительной просрочки исполнения договора со стороны ответчика, Щ. полагает, что ей причинены нравственные страдания, и она вправе требовать с продавца компенсацию морального вреда.

-Нарушены ли продавцом условия договора о сроке доставки товара, принятые по договору?

-Подлежит ли удовлетворению требование покупателя об уплате неустойки и компенсации морального вреда?

-Составьте исковое заявление.

Задача №29

Г. являясь собственником квартиры №124 в доме №59 по ул. Энской в г. Павладаре, который обслуживается ПКСК «Север», получал энергоснабжение на основании публичного договора энергоснабжения бытового потребителя, опубликованного на страницах газеты «Городская неделя» от 27 ноября 2002 г., пункт 2.3.6 которого предусматривает обязанность потребителя нести расходы по содержанию энергосетей в технически исправном состоянии, пригодном для передачи энергии. Г. исправно оплачивал потребленную энергию согласно показаниям прибора учета. Энергоснабжающая организация АО «Энергоцентр» длительное время производит начисление сумм за обслуживание общедомовых сетей, расположенных в доме №59 по ул. Энской в г. Павлодаре, несмотря на состоявшиеся в 2007-2009 годах судебные акты по аналогичным искам, которыми действия ответчика были признаны незаконными.

-Правомерно ли включение обязанностей по содержанию общедомовых сетей потребителя Г. в основу публичного договора энергоснабжения бытового потребителя?

-Кто, в каком порядке и на основании каких норм должен нести расходы по содержанию общедомовых сетей?

Задача № 30

Ч. обратился с иском к ТОО «Астанаэнергосбыт» о возмещении морального вреда в размере 273 040 тенге, причиненного незаконным отключением электроэнергии.

16 июня 2010 года стороны заключили договор энергоснабжения для бытового потребления, но условиям которого ТСЮ «Астанаэнергосбыт» обязуется подавать через присоединенную сеть, а потребитель Ч., собственник квартиры по адресу: г. Астана, ул. Омская, 45, кв. 2, своевременно оплачивать потребленную энергию.

Ч. добросовестно осуществлял оплату за предоставленную энергию, однако 15 апреля 2011 года подача электроэнергии в его квартиру была прекращена. Из письма ТОО «Астанаэнергосбыт» в адрес потребителя следует, что прекращение подачи электрической произошло по ошибке и вследствие невнимательности работников ТОО.

Как пояснила в суде электромонтер Д., двухквартирный жилой дом по адресу, ул. Омская, дом 45, отключен от сети за задолженность перед ТОО «Астанаэнергосбыт» согласно поступившей заявке от 15.04.2011 года. Однако они не учли, что на две квартиры имеется один ввод, соответственно, при прекращении подачи электроэнергии в квартиру № 1, автоматически отключение произошло и в квартире № 2, прима истцу. После выяснения этих обстоятельств подача электроэнергии в квартиру истцы была возобновлена.

Таким образом, неправомерное прекращение 15 апреля 2011 года подачи электроэнергии в квартиру Ч. за задолженность, числящуюся за третьим лицом, имело место, а подключение электроэнергии было произведено лишь после неоднократных, в том числе, письменных обращений первого.

- Имеет ли Ч. право на компенсацию морального вреда при данных обстоятельствах?
- Какое решение должен принять суд?

Задача № 31

21 декабря 2004 года в газете «Вечерняя Астана» № 181 (1541) был опубликован публичный договор энергоснабжения для бытовых потребителей, где в разделе 3 «Цена, условия и порядок оплаты энергии» в п. 3.2 договора сообщалось, что оплата производится Абонентом в срок до 25 числа месяца, следующего за расчетным, а по электрической энергии – за фактически полученное количество энергии и с учетом расходов на общедомового нужды кондоминиума (дворовое, подъездное освещение, энергопотребление лифтового хозяйства и т.п.). При временном отсутствии приборов учета плата за потребленную энергию определяется расчетным путем по размеру занимаемой общей площади жилого помещения.

Проект договора энергоснабжения для бытового потребителя с уполномоченным органом был согласован с Комитетом по защите конкуренции, что подтверждается письмом Комитета №04-06-3\9002 от 14 ноября 2005 года, в котором он сообщает об отсутствии замечаний.

ТОО «Астанаэнергосбыт» в одностороннем порядке внесло изменения в установленный порядок оплаты за потребленные энергоресурсы на общедомовые нужды (ОДН), предусмотренный в п. 3.2 публичных договоров энергоснабжения с бытовыми потребителями г. Астаны, и включило в указанный пункт оплату за электроэнергию на ОДН, чем, по мнению потребителей, нарушило Правила предоставления коммунальных услуг.

- Являются ли действия энергоснабжающей организации правомерными?
- Какова роль КСК в этих отношениях?

Задача №32

Р. и Н. по требованию АО «Астана-РЭК» 11.01.2011 г. переустановили прибор учета электроэнергии с сохранением процедуры переустановки ПУ и всех пломб на ПУ и на запирающем ящике. В связи со сбоями в работе ПУ, Р. и Н. обратилась к АО «Астанаэнергосбыт» и АО «Астана-РЭК», которыми по результатам обследования технического состояния ПУ от 11.03.2011 г. данный ПУ был признан исправным. В мае 2012 года по инициативе и за счет истцов Р. и Н. была проведена экспертная проверка работы ПУ ТОО «НС Энергомера», а затем ТОО «Аст Техносервис», результаты которой выявили непригодность ПУ для эксплуатации. Убыток потребителей составил 200925 тенге. Р. и Н. обратились с заявлением о перерасчете излишне оплаченных сумм по неисправному ПУ, однако им было в этом отказано по причине отсутствия оснований для перерасчета. 06.09.2012 г. АО «Астанаэнергосбыт» и АО «Астана-РЭК» без предупреждения отключили дом от электричества. Р. и Н. не имели необходимой суммы денег для оплаты необоснованно начисленной суммы 85 тыс. тенге, которая числилась как задолженность за последний месяц,

перед снятием ПУ на экспертизу. Впоследствии, получив согласие ответчиков на подключение, через несколько дней Р. самостоятельно произвел подключение, заплатив за услугу 15 тыс. тенге. 29.10.2012 г. под давлением обстоятельств они полностью оплатили выставленную задолженность в размере 85 378 тенге.

За защитой своих прав Р. и Н. обратились в суд.

-Решито дело.

Бытовой подряд

Задача №33

ОО «Общества защиты прав потребителей в интересах П. (далее – ОЗПП «Доверия») обратилось в суд о расторжении договора бытового подряда, взыскании материального ущерба и компенсации морального вреда, мотивируя тем, что П. заключила с ответчиком соглашение на изготовление и установку 12 окон в новом доме, которое оформлено в форме заказа №238 от 01 сентября 2010 года.

В письменном заказе указаны параметры подлежащих изготовлению окон, особенности установки и сопутствующей фурнитуры к ним (сложность открытия, москитные сетки и др.), стоимость за 1 кв.м, а также общая стоимость работ, определенная – 30 октября 2010 года.

Сумма стоимости работ была полностью оплачено: предварительно – 500 тыс. тенге и в момент установки окон – 436 тыс, тенге и 96 тыс, тенге. После кратковременной эксплуатации окон стали появляться дефекты. Ответчик недостаткаи работы не устранил.

Согласно заключению экспертизы №0208 от 31 мая 2011 года, оконные блоки, деревянные со стеклопакетами, не соответствуют требованиям ГОСТ по общим техническим условиям изготовления оконных блоков и техническими условиями их монтажа узлов примыканий лклнных блоков к стеновым проемам, что повлекло наступление неустранимых последтсвий и непригодности оконных блоков к их дальнейшему использованию.

Истец просил суд расторгунть договор подряда и взыскать с ответчика за изготовление окон – 936 тыс, тенге, компенсацию морального вреда – 500 тыс, тенге, неустойку за неустранение недостатков – 573 420 тенге, стоимость стеклопакетов – 246 060 иенге, стоимость подоконников 130 100 тенге, расходы, связанные с демонтажем некачественных и монтажом качественных оконных блоков с учетом материалов и трудовых ресурсов – 87 648 тенге, стоимость золотого переплата в стеклопакетах – 139 230 тенге, а также понесенные судебные расходы за юридические услуги и за проведение экспертизы.

- Должен ли быть удовлетворен иск и если да, то в каком объеме?
- Какие нормы материального права могут быть положены в основу решения суда?

Задача №34

Гражданка П. заказала в ателье пошив пальто из дорогостоящей ткани, которую приобрела на отдыхе за границей. Фасон пальто был разработан художником-модельером ателье с учетом особенности ткани и фигуры заказчицы. Выполненная зарисовка фасона была согласована с. приложена к договору.

Ателье выполнило заказ в срок, установленный договором. Когда заказчица явилась за готовым пальто и примерила его, то заявила, что, по ее мнению, этот фасон ей не подходит, поскольку ее полнит и старит. Закройщица пояснила заказчице, что внести изменения уже в готовое изделие без ущерба для его качества невозможно. Заказчица отказалась взять готовое пальто и потребовало изготовить другое пальто по новому фасону. Ателье отказалась удовлетворять требование заказчицы и в всю очередь потребовало оплатить выполненную работу.

Заказчица обратилась в суд и утверждала в судебном заседании, что ателье обязано был предупредить ее об особенностях разработанного художником фасона, а также об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество изделия.

- Решите дело.
- Какие требования может предъявить заказчик, если его не удовлетворяет фасон?

Задача №35

По договору от 21 ноября 2010 года, заключенному между Ш. и ИП М., последний обязался по согласованному эскизу изготовить и прозвести установку мебели, в состав которой входит: двуспальная кровать с ортопедическим матрасом, шкаф – купе комбинированный, комод и зеркало. Оплата пабот составляла 180 тыс, тенге. Во исполнение договора Ш. оплатила аванс в размере 50000 тенге, остальные 130 тыс,тенге обязалась оплатить в день поставки мебели. Мебель была изготовлена в срок, однако, из-за отсутствия фурнитуры для дверей-купе, установка мебели по месту жительства Ш., по согласовнию с послденей, была произведена 18 января 2011 года. Позднее 17 февраля 2011 года – был произведен монтаж дверей . на предложение ИП М. об оплате произведенных работ Ш., ответила отказом, ссылаясь на наличие незначительного зазора в дверях-купе, устранить который невозможно из-за неровной поверхности пола, на которому установлен шкаф. Таким образом, заказчик не выполнена обязательства по договору, в связи с чем, подрядчик вынужден был обратиться в суд. Однако она утверждала, что подрядчик явился 17 января 2011 года и забрал деньги в сумме 130 тыс, тенге. Однако он в указанный день был в отъезде и никак не мог забрать деньги, мебель была установлена, а оплата не произведена.

- Имеет ли ИП М., право на взыскание 130 тыс, тенге?
- Вправе ли он потребовать взыскания иных сумм?

Задача №36

С, заключила договор на выполнение работ с ТОО «АРМАРИ» на изготовление и монтаж в прихожую и тумбы под аппаратуру. Ей была внесла предоплата в размере 50% от стоимости заказа, окончательный расчет предполагался после монтажа всего заказа и оформления акта сдачи-приемки. По договору срок изготовления и монтажа мебели составлял 10 рабочих дней и 3 рабочих дня – для монтажа. Однако до настоящего времени ее заказ в полном объеме не исполнен, отсутствует технический лючок для счетчика электроэнергии, ящик для обуви, дверцы, цоколь, фурнитуры на стойке для аппаратуры. Ответчик уклоняется от исполнения обязательства по договору.

- Вправе ли С, расторгнуть договор подряда?
- Какую ответственность несет подрядчик за ненадлежащее исполнение договора бытового подряда?

Задача №37

28 июня 2014 г, между ТОО «Перспектива» и У, был заключен договор поставки. По условиям договора, ТОО «Перспектива» осуществляет продажу пеноблоков для строительства дачи. Обязательства по поставке товара в установленный договором срок поставщиком исполнены не были и до настоящего времени товар не поставлен.

26 сентября 2014 года У, направил в адрес ТОО «Перспектива» претензию, в которой отказывается от исполнения договора в связи с неисполнением продавцом обязанности передать предварительно оплаченный товар, а также требование в однодневный срок возвратить уплаченную по договору поставки денежную сумму. Претензия истца не была удовлетворена.

Задержка исполнения договора вызвана задержками на производстве. От своих обязательств перед У, ТОО «Перспектива» не отказывается.

- Относятся ли указанные правоотношения к потребительским?
- Какую ответственность будет нести поставщик на ненадлежащее исполнение настоящего договора?
- Какими правами обладает покупатель по законодательству о защите прав потребителя?
- Какой способ защиты прав У, приемлем при настоящих обстоятельствах?

Возмездное оказание услуг.

Задача №38

ТОО «Капитал Тур» турагентом ТОО «ТОНУС» за организацию поездки для В, перечислена установленная договором от 16 октября 2012 года сумма в полном объеме.

Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем туристических услуг, указанных в договоре оказания услуг по подбору и бронированию тура, является ТОО «Капитал Тур».

По причине невозможности исполнения ТОО «Капитал Тур» своих обязательств по всем турам, согласно размещенной информации на сайте в общедоступной сети интернет, истец не смог воспользоваться оплаченным туристическим туром и вылететь в туристическую поездку в обусловленный период. Таким образом, ТОО «ТОНУС», добросовестно исполнивший свои обязательства по договору оказания услуг по подбору и бронированию тура, не смог осуществить туристическую поездку по вине туроператора ТОО «Капитал Тур».

Принимая во внимание, что между туроператором ТОО «Капитал Тур» и страховщиком АО «Страховая компания «Инногарант» заключен договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания услуг по подбору и бронированию тура, а также факт наступления страхового случая, В, обратилась непосредственно к страховщику с требованием о выплате страхового возмещения, передав страховщику необходимый перечень документов для получения страхового возмещения.

- Обязан ли страховщик или гарант удовлетворит требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии?

- Какие способы защиты прав потребителя Вам известны?

- Используя один способ, составьте соответствующий документ.

Задача №39

Общественные объединение в защиту прав потребителей «Потребители.кз» обратилось с иском в суд к АО «МДМ Банк» в защиту прав потребителей М.

АО «МДМ Банк» клиенту М, был открыт специальный карточный счет в иностранной валюте, выдана расчетная карта, дополнительная банковская карточка на имя жены М, 25.09.2013 г, произошло несанкционированное списание денежных средств на общую сумму 2500 евро со специального карточного счета, используя данные расчетной карты. Транзакции проведены в Таиланде с указанного карточного счета. В этот день на мобильный телефон М, стали приходить СМС-уведомления о попытках списания денежных средств с его счета. Незамедлительно он сообщил о несанкционированном списании денежных средств с его счета. Через несколько минут расчетная карта истца была заблокирована. На следующий день истцом были предоставлены в банк оригинальные расчетные карты, направлено заявление с требованием разобраться в ситуации и вернуть денежные средства. Во время списания денежных средств клиент и его супруга находились в Казахстане. В настоящее время банк списывает со счета клиента проценты за пользование кредитным лимитом.

- Правомерны ли действия банка?

- Вправе ли ОО «Потребители. кз» обратиться в суд с иском в защиту прав М.?
- Какие действия М, вправе предпринять в защиту своих интересов?
- Куда, кроме суда, М, может обратиться за защитой своих прав?

Задача № 40

11 августа 2011 г, между С, и ТОО «Образование» был заключен договор культурного студенческого обмена в Англии. В соответствии с условиями данного договора, ответчик взял на себя обязательства по выполнению следующих услуг:

- Совершить комплекс посреднических действий по представлению участнику возможности выезда в англию по Программе;
- Заключить необходимые договоры со спонсорской организацией в целях реализации данного договора;
- Обеспечить участника необходимыми формами и бланками для заполнения с целью участия в Программе;
- Осуществить сбор необходимых документов и их отсылку в Спонсорскую организацию;
- Содействовать участнику в подаче документов в Консульство Англии в кратчайшие сроки;
- Бронирование авиапролета;
- Провести расчеты со спонсорской организацией по всем расходам, связанным с настоящим договором;
- Предоставить возможность выезда а Англию по программе культурного обмена;
- Содействовать в получении въездной визы;
- Иные услуги;

Согласно условиям договора, С, оплатила ТОО выполнение данных услуг в полном объеме. Для выполнения предусмотренных в договоре услуг ТОО необходимо иметь аккредитацию посольства Великобритании. Однако после заключения договора посольством Великобритании было принято решение об отзыве аккредитации, что послужило причиной невыполнения исполнителем в предусмотренный договором срок услуг перед заказчиком.

С, в адрес исполнителя была направлена претензия с требованием о расторжении договора денег и уплаты неустойки за неправомерное пользование чужими деньгами.

Исполнителем заказчику была возвращена лишь часть оплаченной суммы, так как, по его мнению, он понес затраты, но не смог исполнить свои обязательства по независящим от него обстоятельством.

- Являются ли отношения между С, и исполнителем потребительским и распространяются ли на них нормы законодательства о защите прав потребителя?
- Вправе ли С, рассчитывать на возвращение остатка суммы и требовать уплаты неустойки и компенсации морального вреда?

- Какими способами можно защитить права С,.? Долевое участие в строительстве

Задача № 41

Между ТОО «Монолит-град-строй» и ТОО «Меркурий - Эстейт» был заключен договор о соинвестировании строительства монолитно-кирпичного жилого дома. Указанный договор согласно его п. 1.1, заключен на предмет участия сторон в инвестировании строительства четырехсекционного монолитно-кирпичного дома корпус 3 (согласно ПДП) за счет трехсекционного монолитно-кирпичного жилого дома корпус 6 (согласно ПДП) за счет собственных, привлеченных или заемных средств, с целью приобретения соинвестором права на получение в собственность квартир в построенном жилом доме в соответствии с вложенными средствами и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РК.

Между ТОО «Меркурий - Эстейт» (цедент) и ТОО «Строительно-промышленная компания «Экспостройтекс» (цессионарный) было заключено соглашение об уступке договора (цессия), согласно которому цедент передает, а цессионарий принимает на себя права и обязанности цедента и становится стороной по договору о соинвестировании строительства монолитно-кирпичного жилого дома.

По договору уступки права требования, заключенному между Ч, и ТОО «Строительно-промышленная компания «Экспостройтекс» (далее - Предприятие), Предприятие уступило, а Ч, принял на себя право требования и обязанности ТОО «Монолит-град-строй» по договору в части получения в собственность по окончании строительства жилого дома двухкомнатной квартиры.

Приобретая на основании договора об уступке права требования права соинвестора, Ч, исходил из того, что ориентировочный срок окончания строительства жилого дома – 4 квартал 2012 года, согласно п. 8.2 договора уступки права требования.

Однако Предприятие свои обязательства по строительству и сдаче в эксплуатацию жилого дома не выполнило.

- Применимы ли в данном случае нормы Закона РК «О правах потребителя»?

- Какую ответственность несет нарушитель прав потребителя при данных обстоятельствах?

Задача №42

29 октября 2013 года между ТОО «ПСФ «КРОСТ» и К, был заключен договор инвестирования. Предметом указанного договора являются взаимоотношения сторон при строительстве жилого дома.

В соответствии с п. 1.2 договора застройщик привлекает, а инвестор осуществляет инвестиционные вложения в строительство жилого дома в части

имущественной доли, эквивалентной семикомнатной квартире, имеющей характеристики и координаты, предусмотренные договором.

К, перечислила на расчетный счет ТОО по данному договору денежные средства в полном объеме. 06 августа 2014 года между сторонами подписан акт приема-передачи квартиры.

24 декабря 2013 года между ТОО «ПСФ «КРОСТ» и К, были заключены договоры инвестирования, предметом которых являются взаимоотношения сторон при строительстве подземного гаража-стоянки для личного автотранспорта в части финансирования 3 машиномест. Срок оплаты определен до 31 декабря 2013 года. Обязательства К, выполнены полностью.

В соответствии с п.4.2.3 договоров инвестирования машиномест после сдачи законченного строительством объекта в эксплуатацию ТОО обязалась оформить права собственности инвестора на машиноместа в сроки и порядке, установленные действующим законодательством, при условии полной выплаты суммы, указанной в п.4.1.1 договоров. К, было выделено 3 машиноместа.

15 августа 2014 года К заключила с ГК «Паркинг – 32» договоры на обслуживание гаража в части указанных машиномест. Однако ТОО «ПСФ «КРОСТ» своих обязательств по передаче истцу необходимого пакета документа для осуществления государственной регистрации права собственности не передал.

- Распространяются ли на К, нормы о защите прав потребителей?
- Есть ли основания для признания за К, права собственности на квартиру и нежилые помещения – 3 машиноместа?

Задача №43

З. обратился с иском к АО «Трамвайное управление города Павлодара» о понуждении к надлежащему исполнению обязательств, согласно Публичному договору перевозки пассажиров, и осуществлению посадки и высадки пассажиров в остановочном пункте «Машиностроительный завод», и компенсации морального вреда.

С 1 июля 2011 года АО Трамвайное управление города Павлодара» прекратило перевозку пассажиров до остановочного пункта «Машиностроительный завод», то есть трамваи перестали производить посадку и высадку пассажиров на указанном остановочном пункте. А результате чего З., оплачивая за проезд, не получает услуг проезда до необходимой ему точки городского маршрута и вынужден добираться пешком до места его назначения, до работы.

Из п. 2.2.1. договора от 01.12.2009 года на обслуживание регулярных трамвайных городских маршрутов по перевозке пассажиров и багажа, заключенного между акиматом города Павлодара в лице «Отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирного транспорта и автомобильных дорог города Павлодара» и «Трамвайное управление города Павлодара», следует, что Организатор перевозок обязан обслуживать трамвайные городские

маршруты города Павлодара путем осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа в течение всего срока действия настоящего договора.

Селитебной территорией города Павлодара является пространство, ограниченное границами жилой застройки с объектами ее инфраструктуры, рекреационной зоной. Границы селитебной территории установлены на основании утвержденного генерального плана строительства города, разработанного в 1981 году Ленинградским государственным институтом проектирования городов.

Границы селитебной территории в направлении трамвайных путей на АО «Алюминий Казахстана» проходит по ул. Камзина – Ломова – Лесная.

АО «Трамвайное управление города Павлодара» мотивирует свои действия тем, что АО «Павлодарский машиностроительный завод» не заключил дополнительный договор, не производит ежемесячной доплаты в его пользу за перевозку работников АО «ПМЗ» вне селитебной территории, где и находится остановка «Машиностроительный завод».

В силу п.3.1. договора АО «Трамвайное управление города Павлодара» установило тариф за проезд-40 тенге. Оно само устанавливает стоимость проезда, и доплата с пассажиров, желающих проехать по внеселитебной зоне, не требовалась и не была установлена. Данным маршрутом, следовавшим по ул. Ломова до остановки «Машиностроительный завод», пользуется не только работники машиностроительного завода, но и другие пассажиры, не являющиеся работниками АО «Павлодарский машиностроительный завод».

В соответствии с п.7.1. Публичного договора «В целях обеспечения рентабельности в деятельности Перевозчика в соответствии с правилами ценообразования в трамвайных маршрутах городского сообщения устанавливается свободный тариф с доплатой во внеселитебной зоне, который сможет меняться. Об изменении тарифа Перевозчик посредством средств массовой информации ставит в известность граждан города Павлодара за 15 дней до даты введения нового тарифа за перевозку».

остановка «Машиностроительный завод» не является конечной, соответственно пассажиры, перемещающиеся на трамвае дальше остановки «Машиностроительный завод» также производят установленную договором оплату в 40 тенге, то есть доплату за внеселитебную зону также не производят.

таким образом, АО «Трамвайное управление города Павлодара», прекратив посадку и высадку пассажиров на остановке «Машиностроительный завод» с 01 июля 2011 года в одностороннем порядке, изменило условия исполнения обязательств по Договору от 01.12.2009 года.

На указанной территории вблизи находится ряд различных организаций, государственных учреждений и другие предприятия.

-нарушены ли права 3. и других пассажиров перевозчиком при данных обстоятельствах?

-Существуют ли какие-либо нормы, определяющие минимальное расстояние между остановки городского пассажирского транспорта?

-Подлежит ли удовлетворению требование 3. о компенсации морального вреда?

Задачи №44

Г. заключил договор купли-продажи машины в автосалоне с обязательством ее оплаты в течение трех дней с момента подписания договора. Имея в коммерческом банке на своем счете необходимую сумму, он был уверен, что получит ее в установленный договором срок, в связи с чем не возражал против включения в условия договора неустойки в размере 3% за каждый день просрочки платежа.

Когда Г. явился в банк с требованием выдачи необходимой суммы, то работник банка ему пояснил, что такую крупную сумму он должен был по правилам банка заказать за шесть рабочих дней до момента получения. Правила о порядке получения крупных сумм в банке было размещено на информационном стенде для клиентов. Указанный порядок предусматривал трехдневный срок, в течение которого клиенту банка необходимо заказать крупную сумму денег. Через три дня Г. не смог получить деньги, так как после истечения третьего дня наступили выходные и праздничные дни. В результате деньги были получены через семь дней, а Г. допустил просрочку в оплате автомашины и вынужден был оплатить неустойку в размере 15% от стоимости автомашины.

-Вправе ли Г. предъявить требования по возмещению причиненного ущерба банку?

-Можно ли отнести отношения с коммерческими банками к потребительским услугам?

-Распространяются ли нормы Закона РК «О защите прав потребителя» на клиентов коммерческих банков?

Задача №45.

Находясь в командировке, С. обратился в гостиницу. Администратор гостиницы отказал ему в заселении, сославшись на загруженность гостиницы в связи с проведением международных соревнований по велоспорту в городе. Действующими правилами предоставления гостиничных услуг установлен приоритет заселения отдельной категории граждан. Однако С. в категоричной форме потребовал заселить его, считая, что при наличии свободных мест гостиница обязана его поселить. В связи с отсутствием другой гостиницы в городе, С. обратился за защитой своих прав в прокуратору.

-Прав ли С., полагая, что его должны поселить в гостиницу?

-Какие разъяснения должна дать прокуратура С.?

-В компетенцию каких органов или организаций входит защита прав потребителя?

Задача №46

И получил по почте каталог книжных изданий, планируемых к выпуску издательством в следующем полугодии. Каталог содержал подробное описание и цену каждого издания. И. были заказаны два дорогостоящих иллюстрированных издания. Через шесть месяцев он получил уведомление о поступлении заказанных им изданий с оплатой наложенным платежом. При получении изданий И. обнаружил, что стоимость изданий значительно возросла по сравнению с ценами, указанными в каталоге. Тем не менее, он выкупил эти издания. Однако дома он увидел, что полиграфическое исполнение изданий значительно ниже по качеству, чем описано в каталоге, и объем на треть меньше запланированного. И. обратился с требованием к издательству о расторжении договора и возврате покупной цены. Однако издательство отказалось от расторжения договора и возврата денег, мотивируя свою позицию тем, что два месяца назад отправило И. извещение о новых условиях заказа, однако отказ от него не получило.

-Кто прав в этой ситуации?

-Можно ли считать И. потребителем?

-Распространяются ли на него нормы о защите прав потребителя?

Задача №47

Магазин верхней одежды к своему отквритию закупал верхую одежду известных брендов. Для демонстрации образцов из иодельного агенства были приглашены манекенщицы. Увидев по телевизору репортаж с откврития магазина К. обратилась в магазин с просьбой продать ей понравившееся во время показа платье. Однако нужный ей размер платья надет на манекенщицу и используется исключительно в рекламных целях. Против продажи платья возражала и манекенщица, которая намеревалась купить его после окончания рекламной акции. К. продолжала настаивать на продаже ей платья.

-Кто прав в этом споре?

-Обязан ли магазин продать платье К.?

-Можно ли признать платье, надетое на манекенщицу, рекламным образцом, не подлежащим продаже?

Тест

1. Закон Казахской ССР «О защите прав потребителей» был принят?

- А) 5 июня 1991 года
- В) 20 августа 1994 года
- С) 31 декабря 1997 года
- Д) 8 марта 1992 года
- Е) 3 января 1991 года

2. Закон Республики Казахстан № 159-V «О защите прав потребителей» был принят?

- А) 13 января 2014 года
- В) 26 октября 2007 года
- С) 5 сентября 2005 года
- Д) 14 февраля 2009 года
- Е) 19 августа 2010 года

3. Модель защиты прав потребителя в КНР?

- А) смешанная
- В) судебная
- С) регулирующая
- Д) административная
- Е) адвокатская

4. 15 марта 1962 года в своем обращении к парламенту президент США определил само понятие «потребитель»

- А) Джон Кеннеди
- В) Авраам Линкольн
- С) Томас Джефферсон
- Д) Джордж Буш мл.
- Е) Джордж Буш ст.

5. Момент первого документально подтвержденного протеста потребителей, который был зафиксирован в штате Массачусетс Соединенных Штатов Америки?

- А) 1775 год
- В) 1865 год
- С) 1991 год
- Д) 1701 год
- Е) 1672 год

6. Европейский союз на 25-й сессии Консультативной ассамблеи принял Хартию защиты потребителей в каком году?

- А) 1973 году
- В) 1991 году
- С) 1992 году
- Д) 1982 году
- Е) 1980 году

7. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН №39\248, которая закрепила основные права потребителей

- А) 9 апреля 1985 года
- В) 26 июня 1980 года
- С) 12 декабря 1981 года
- Д) 30 августа 1982 года
- Е) 1 января 1983 года

8. Количество глав в Законе РК “О защите прав потребителя”

- А) 7
- В) 5
- С) 10
- Д) 11
- Е) 9

9. Количество статей в Законе РК “О защите прав потребителей”

- А) 44
- В) 38
- С) 33
- Д) 55
- Е) 29

10. Модель защиты прав потребителя в РК

- А) смешанная
- В) судебная
- С) административная
- Д) регулирующая
- Е) адвокатская

11. Потребительское право – отрасль права

- А) состоящая из норм различных отраслей права (гражданского, административного, уголовного),
- В) регулирующая отношения граждан
- С) отвечающая за компетентность регулирующих органов власти
- Д) необходимая для анализа проблем населения, связанных с потребительской деятельностью
- Е) экономически поддерживаемая государственными органами, с целью удовлетворительной работоспособности граждан

12. Безопасность товара – это

- А) отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а также окружающей среде, при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара или в процессе выполнения работы
- В) совокупность характеристик товара относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя
- С) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения
- Д) период времени, в течение которого продавец гарантирует качество товара при условии его надлежащего использования и хранения

Е) период времени, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество;

13. Исполнитель- это

А) физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору

В) совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя

С) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения

Д) период времени, в течение которого продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги) при условии его надлежащего использования и хранения

Е) период времени, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество

14. Изготовитель - это

А) физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации

В) совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя

С) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения

Д) период времени, в течение которого продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги) при условии его надлежащего использования и хранения

Е) период времени, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество

15. Качество товара - это

А) совокупность характеристик товара, относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя

В) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения

С) период времени, в течение которого продавец гарантирует качество товара при условии его надлежащего использования и хранения

Д) физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору

Е) период времени, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество

16. Уполномоченный орган- это

А) государственный орган, осуществляющий руководство в сфере защиты прав потребителей

В) организация, следящая за правильностью вынесения приговоров в суде

С) объединение небольшой группы лиц в целях создания союза

Д) физическое или юридическое лицо, принимающее участие в помощи начинающим предпринимателям

Е) филиал общественной организации, регулирующий поставку медикаментов в аптечные фонды

17. Недостаток товара – это

А) несоответствие товара обязательным требованиям технических регламентов, нормативных документов по стандартизации, условиям договора, а также информации о товаре предоставленной продавцом

В) несоблюдение функций генеральным штабом общественного союза

С) отсутствие у товара видимых недостатков

Д) соответствие товара требованиям технических регламентов, нормативных документов по стандартизации, условиям договора, а также информации о товаре предоставленной продавцом, отвечающим за соблюдение всех выполненных пунктов

Е) совокупность характеристик товара, полностью удовлетворяющая потребности покупателя

18. Общественные объединения потребителей в РК

А) возмещает моральный вред

В) разрабатывают законы в сфере защиты прав потребителя

С) представляют отчет об израсходовании материала и возвращают его остаток

осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей

Д) предупреждает потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала

Е) могут объединяться в ассоциации в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях

19. Физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации

А) изготовитель

В) услуга

С) исполнитель

Д) товар

Е) срок хранения

20. Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения:

А) качество товара

В) услуга

С) срок службы

Д) недостаток

Е) срок годности

21. Физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору:

А) работа

В) услуга

С) исполнитель

- Д) гарантийный срок
- Е) срок хранения

22. В 1971 г в одном из этих государств была утверждена должность омбудсмана

- А) Россия
- В) ФРГ
- С) Швеция
- Д) Франция
- Е) Казахстан

23. Продукт деятельности изготовителя , предназначенный для реализации:

- А) гарантийный срок
- В) потребитель
- С) исполнитель
- Д) товар
- Е) срок хранения

24. Период времени, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество:

- А) срок хранения
- В) работа
- С) изготовитель
- Д) товар
- Е) срок хранения

25. Государственный орган, осуществляющий руководство в сфере защиты прав потребителей

- А) уполномоченный орган
- В) качество товара
- С) продавец
- Д) срок службы
- Е) работа

26. Совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя:

- А) срок хранения
- В) качество товара
- С) продавец
- Д) срок реализации
- Е) работа

27. Физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан

- А) потребитель
- В) качество товара
- С) продавец
- Д) срок службы
- Е) услуги

28. Период времени, в течение которого товар возможно использовать по назначению:

- А) безопасность товара
- В) исполнитель
- С) продавец
- Д) срок службы
- Е) работа

29. Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой имеют материальное выражение;

- А) гарантийный срок
- В) изготовление
- С) продавец
- Д) срок службы
- Е) работа

30. Движение конечных потребителей в защиту своих прав называется?

- А) омбудсмен
- В) консьюмеризм
- С) коммунизм
- Д) социализм
- Е) анархизм

31. Впервые день защиты прав потребителей отмечался

- А) 15 августа 1975 г
- В) 1 апреля 1985 г
- С) 15 марта 1983г
- Д) 22 марта 1983 г
- Е) 25 августа 1975 г

32. Американский адвокат, политический активист, выступавший в защиту прав потребителей в 60-х г. Двадцатого века

- А) Р. Нейдер
- В) Дж. Кеннеди
- С) Дж. Вашингтон
- Д) Дж. Смитт
- Е) П. Мойнихен

33. Согласно пятой статье закона по ЗПП РК в компетенцию уполномоченного органа входит:

- А) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей
- В) разрабатывает нормативные и правовые акты в сфере защиты прав потребителей
- С) рассматривают обращения физических или юридических лиц
- Д) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства
- Е) осуществляют контроль за нарушением законодательства

34. Согласно шестой статье закона РК по ЗПП в компетенцию государственных органов входит:

А) вносит предложения в Правительство РК по основным направлениям государственной политики

В) осуществляет контроль за соблюдением законодательства РК

С) принимает меры по совершенствованию законодательства РК

Д) взаимодействует с общественными объединениями потребителей

Е) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере ЗПП

35. Гражданское или должностное лицо, на которое возлагаются функции контроля, соблюдения интересов потребителей

А) юрист

В) омбудсмен

С) изготовитель

Д) потребитель

Е) предприниматель

36. Потребителей имеют право на:

А) получение морального вреда

В) ненадлежащее качество товара

С) возмещение морального вреда

защиту прав и законных интересов

приобретение товара, угрожающего здоровью

Д) частичную компенсацию, в случае принесения вреда

Е) создание общественных объединений потребителей

37. Виды сроков, которые могут быть указаны в договоре «о сроках выполнения работы»

А) годовой

В) длинный

С) короткий

Д) недельный

Е) конечный

Г) промежуточный

38. Срок, который обязан устанавливать изготовитель на товары, потребительские свойства которых со временем ухудшаются:

А) службы

В) работы

С) годности

Д) хранения

Е) реализации

Г) изготовления

39. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца окупатель вправе:

А) требовать товар у продавца

В) испортить товар и вернуть продавцу

С) возратить приобретенный товар продавцу

- Д) получить уплаченную за него денежную сумму
- Е) получить денежную сумму, значительно превышающую стоимость товара

40. В основные понятия, используемые в законе о ЗПП входит:

- А) стаж
- В) срок службы
- С) срок годности
- Д) гарантийный талон
- Е) микроскопические исследования

41. Физическое лицо, гарантирующее качество товара при условии его надлежащего хранения называются?

- А) юрист
- В) экономист
- С) продавец
- Д) покупатель
- Е) изготовитель

42. Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и использующее товар для удовлетворения своих потребностей:

- А) продавец
- В) покупатель
- С) изготовитель
- Д) исполнитель
- Е) потребитель

43. Товар, предназначенный для реализации, является продуктом деятельности?

- А) продавца
- В) покупателя
- С) потребителя
- Д) исполнителя
- Е) изготовителя

44. Законодательство РК «о защите прав потребителей» основывается на конституции РК и состоит из:

- А) уголовного кодекса РК
- В) уголовного кодекса РФ
- С) настоящего закона РК
- Д) Гражданского кодекса РФ
- Е) Гражданского кодекса РК

45. Согласно статье 28 закона «о ЗПП РК» продавцу запрещается:

- А) обеспечить потребителю свободный выбор товара
- В) обеспечить потребителя полной информацией о товаре
- С) обеспечить потребителя нужным ассортиментом товара
- Д) принуждать потребителя приобретать товар ненадлежащего качества
- Е) принуждать потребителя приобретать товар в ненужном ему количестве

46. Джон Кеннеди выделил четыре принципиальных права, одним из них является право на :

- А) жизнь
- В) выбор
- С) безопасность
- Д) возмещение ущерба
- Е) здоровую окружающую среду
- Г) удовлетворение базовых потребностей

47. В смешанной модели ЗПП предусмотрены три уровня участников, это

- А) рынок
- В) продавец
- С) потребитель
- Д) изготовитель
- Е) государство

**Закон «О защите прав потребителей»
Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV**

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

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

- 1) изготовитель - физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации;
- 2) срок годности - период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению;
- 3) работа - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой имеют материальное выражение;
- 4) недостаток - несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям технических регламентов, нормативных документов по стандартизации, условиям договора, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной продавцом (изготовителем, исполнителем);
- 5) гарантийный срок – период времени, установленный продавцом (изготовителем, исполнителем), законодательством Республики Казахстан или договором в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня изготовления, приобретения товара (работы, услуги), в течение которых продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги), при условии его надлежащего использования и хранения;
- 6) услуга - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения;
- 7) срок службы – период времени, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренных законодательством или договором, исходя из функционального назначения товара (результата работы), в течение которых товар (результат работы) возможно использовать по назначению;
- 8) исполнитель - физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору;
- 9) срок хранения – период времени, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество, свойства и характеристики, указанные в нормативных документах, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре;
- 10) продавец - физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;

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

12) безопасность товара (работы, услуги) - отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а так же окружающей среде, при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара или в процессе выполнения работы (оказания услуги);

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

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

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

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

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

Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей

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

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

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

Статья 2-1. Основные принципы защиты прав потребителей

Защита прав потребителей осуществляется на основе принципов:

- 1) содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов;
- 2) доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);
- 3) просвещения потребителей;
- 4) обеспечения защиты законных интересов потребителей;
- 5) участия общественных объединений потребителей в обеспечении защиты прав потребителей;
- 6) обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).

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

Статья 3. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

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

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

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

Правительство Республики Казахстан:

- 1) разрабатывает основные направления государственной политики в сфере защиты прав потребителей;
 - 1-1) не реже двух раз в год рассматривает на заседаниях вопросы защиты прав потребителей;
 - 1-2) ежегодно не позднее 1 июня направляет Президенту Республики Казахстан годовой отчет о состоянии защиты прав потребителей;
- 2) выполняет иные функции, возложенные на него Конституцией, настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

Сноска. Статья 4 с изменениями, внесенными законами РК от 05.07.2011 № 452-IV (вводится в действие с 13.10.2011); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 5. Компетенция уполномоченного органа

Уполномоченный орган:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

2) вносит предложения в Правительство Республики Казахстан по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

3) осуществляет межотраслевую координацию деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

4) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

5) проводит полугодовой, годовой анализ жалоб потребителей и ежегодный анализ деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей;

6) вносит предложение (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением настоящего Закона и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

7) осуществляет информирование, консультирование и просвещение потребителей;

8) возбуждает и рассматривает дела об административных правонарушениях;

9) осуществляет государственный контроль за соблюдением требований, установленных техническими регламентами;

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

11) ежегодно не позднее 1 мая направляет в Правительство Республики Казахстан годовой отчет о состоянии защиты прав потребителей;

12) участвует в подготовке проектов международных договоров по вопросам защиты прав потребителей;

13) осуществляет формирование и реализацию государственного социального заказа по проведению исследований, по информационно-просветительской работе и консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей;

14) осуществляет иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Статья 5 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 6. Компетенция государственных органов

Государственные органы в пределах своей компетенции:

1) рассматривают обращения физических или юридических лиц в сфере защиты прав потребителей;

2) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

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

4) осуществляют информирование, консультирование и просвещение потребителей;

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

6) представляют в уполномоченный орган не позднее 1 марта года, следующего за отчетным годом, ежегодную и не позднее 1 сентября текущего года полугодовую информацию по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей и деятельности в сфере защиты прав потребителей;

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

8) ежегодно размещают в средствах массовой информации статистические данные по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей, результатам их рассмотрения и информацию о деятельности в сфере защиты прав потребителей;

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

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

Сноска. Статья 6 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Государственный контроль за соблюдением требований, установленных техническими регламентами, осуществляется в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан.

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

Глава 3. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 7. Права потребителей

Потребители имеют право на:

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

- 2) просвещение в сфере защиты прав потребителей;
- 3) получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);
- 4) приобретение безопасного товара (работы, услуги);
- 5) свободный выбор товара (работы, услуги);
- 6) надлежащее качество товара (работы, услуги);
- 7) обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- 8) возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- 9) получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги);
- 10) предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненного, оказанного) в виде выигрыша;
- 11) создание общественных объединений потребителей;
- 12) возмещение морального вреда;
- 13) защиту прав и законных интересов;
- 14) осуществление иных прав, предусмотренных настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

Сноска. Статья 7 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы (свыше тридцати процентов стоимости товара, услуги, работы) в случае невыполнения им обязательств по договору;

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

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

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

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

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

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

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

12) иные условия, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей.

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

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

5. Любой заключенный между продавцом (исполнителем, изготовителем) и потребителем договор о продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг должен содержать четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

Сноска. Глава 3 дополнена статьей 8-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 9. Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей

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

Сноска. Статья 9 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

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

причинение вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьями 16 и 31 настоящего Закона.

Статья 11. Право потребителей на приобретение безопасного товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом (изготовителем), на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

Обмен производится в соответствии со статьей 30 настоящего Закона.

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

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

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

Статья 15. Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков товара.

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

- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
- 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

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

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

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

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

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

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

Статья 17. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

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

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

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством Республики Казахстан или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец (изготовитель) несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

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

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново, если иное не предусмотрено договором.

В случае, когда на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках комплектующего изделия и составной части товара при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

При продаже товаров по образцам, по почте, путем электронной торговли, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи (доставки) товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, – со дня его установки (подключения) или сборки. Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца (изготовителя), гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара не исчисляется до устранения продавцом (изготовителем) таких обстоятельств. Если день передачи (доставки), установки

(подключения) или сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

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

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

Статья 18. Право потребителя на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)

Потребитель имеет право на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги).

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не лишает его права ссылаться на свидетельские показания, а также документы и другие средства доказывания, в том числе фото- и (или) видеофиксацию, в подтверждение факта приобретения товара.

Сноска. Статья 18 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

Статья 20. Право потребителей на создание общественных объединений потребителей

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

Статья 21. Право на возмещение морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, подлежит возмещению при наличии вины продавца (изготовителя, исполнителя) в размере, определяемом судом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Статья 22. Право потребителей на защиту прав и законных интересов

Защита прав и законных интересов потребителей осуществляется в пределах компетенции соответствующими государственными органами, судом и арбитражем.

Потребитель вправе обращаться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю) товара (работы, услуги) об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) в добровольном порядке.

Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) не даст ответа на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред), потребитель вправе обратиться в суд.

Сноска. Статья 22 в редакции Закона РК от 17.11.2014 № 254-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным Законом РК от 08.04.2016 № 489-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ)

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

1. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу, услугу) гарантийный срок, если иное не определено законодательством Республики Казахстан, в течение которого в случае обнаружения недостатка товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные настоящим Законом.

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

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

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

4. Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (исполнитель) не выполнил предусмотренную законодательством Республики Казахстан обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом.

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

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

Статья 24. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

- 1) предоставить информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках;
- 2) обеспечить безопасность товара (работы, услуги);
- 3) обеспечить свободный выбор товара (работы, услуги);
- 4) обеспечить надлежащее качество товара (работы, услуги);
- 5) обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- 6) возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- 7) иметь в наличии контрольно-кассовые машины в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан;
- 8) размещать в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и о его праве обратиться в орган государственных доходов (с указанием номера телефона соответствующего органа государственных доходов) в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин;
- 9) обеспечить наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и соблюдение им санитарных правил и гигиенических нормативов;

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

11) соблюдать заявленный режим работы;

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

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

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

Изготовитель обязан устанавливать срок годности, срок хранения товара.

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

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

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

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

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

1) наименование товара (работы, услуги);

2) виды и особенности предлагаемых работ (услуг);

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

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

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

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

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

7) товарный знак изготовителя;

8) страну происхождения товара;

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

10) наличие или отсутствие гарантийного срока;

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

12) дату и место изготовления, срок службы и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя и окружающей среды или становится непригодным для использования по назначению;

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

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

15) указание на использование фонограмм, аудиовизуальной записи при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

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

17) сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными для представления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

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

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

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

Информация о товаре, реализуемом путем электронной торговли, доводится до потребителя посредством информационных технологий.

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

5. Продавец не освобождается от ответственности в случае неполучения им от изготовителя соответствующей информации о товаре.

6. Потребителю должны быть предоставлены сертификаты соответствия или декларация о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия.

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

Сноска. Статья 25 с изменениями, внесенными законами РК от 27.11.2015 № 424-V (вводится в действие по истечении шести месяцев после дня его первого официального опубликования); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) и режим работы на казахском и русском языках, разместив указанную информацию на вывеске.

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

2. Если вид деятельности, осуществляемый продавцом (изготовителем, исполнителем), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о лицензии, сроке ее действия, государственном органе, выдавшем ее, на казахском и русском языках, а также по требованию потребителя предоставлена возможность ознакомления с подлинником или нотариально заверенной копией лицензии.

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

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя адрес и номер телефона уполномоченного органа, условия реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), а также информацию об обязанности продавца при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), разместив указанную информацию на вывеске на казахском и русском языках.

Сноска. Статья 26 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Продавец (изготовитель) обязан отвечать за безопасность товара в течение установленного срока хранения или срока годности товара.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара (работы, услуги). При этом, если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель (исполнитель) обязан указать их в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

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

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

своевременно информировать об этом соответствующие государственные органы, принять все необходимые меры по своевременному информированию потребителя через средства массовой информации о возможной опасности для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, изъятию товара из оборота и отзыву от потребителя.

Информирование потребителя через средства массовой информации о товарах, представляющих опасность для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, осуществляется за счет средств продавца (изготовителя).

5. При невыполнении продавцом (изготовителем) обязанностей, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, снятие товара с производства, изъятие его из оборота и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа. Неисполнение предписания соответствующего государственного органа влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

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

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

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

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

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

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

Сноска. Статья 28 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

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

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

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

1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного товара надлежащего качества, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара, за исключением:

- 1) лекарственных средств, изделий медицинского назначения;
- 2) нательного белья;
- 3) чулочно-носочных изделий;
- 4) животных и растений;

5) метражных товаров, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки.

В случае если документ, подтверждающий факт приобретения товара, был утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, то обмен или

возврат товара должен быть произведен, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца (изготовителя).

1-1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, нормативными документами по продукции, в том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар.

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

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

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

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

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

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

3. С согласия потребителя недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем) в течение десяти календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

Срок устранения недостатков товара, определяемый договором, не может превышать двадцати календарных дней. В случае, если во время устранения недостатков, обнаруженных в товаре, станет очевидным, что они не будут устранены в срок, стороны могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока на устранение недостатков товара на десять календарных дней. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара

запасных частей (деталей, материалов), оборудования, специалиста и другого не является основанием для освобождения от ответственности изготовителя (продавца) за нарушение срока устранения недостатков товара.

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

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

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

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

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

6. За просрочку выполнения требований потребителя продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки, если иное не установлено законами Республики Казахстан.

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

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

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из его цены на момент расторжения договора, а в случае снижения цены - исходя из цены товара на момент покупки.

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах. В случае отказа потребителя от доплаты стороны расторгают договор и потребителю возвращается денежная сумма за купленный товар. В случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного

взамен, разница в ценах оплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены - на момент покупки.

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

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

Сноска. Статья 30 с изменениями, внесенными законами РК от 29.12.2014 № 269-V (вводится в действие с 01.01.2015); от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 31. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по возмещению в полном объеме убытков (вреда), причиненных жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) либо вследствие неполной, недостоверной или несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), также в течение десяти календарных дней со дня подачи требования должен дать ответ потребителю о возмещении вреда либо принять соответствующие меры для удовлетворения требований потребителя.

Причиненный вред подлежит возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял ли потребитель с ним в договорных отношениях или не состоял.

2. В случае подтверждения факта недостатка товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить расходы, понесенные потребителем, общественным объединением потребителей, ассоциацией (союзом), связанные с проведением экспертизы товара (работы, услуги).

3. Вред, вызванный недостатками товара и нарушением норм безопасности товара, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока годности (срока службы) товара, а если срок годности (срок службы) не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара.

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

4. В связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнении работ, оказании услуг)

независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства и характеристики, вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению.

5. Продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, также если товар предоставлен, продан, а услуга оказана безвозмездно или по сниженной цене.

6. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности при предъявлении доказательств, что вред причинен вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения товара (работы, услуги).

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

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

1. На товары, потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

2. Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

3. Срок годности товара исчисляется с момента изготовления товара. Если момент изготовления и момент готовности к использованию не совпадают, срок годности товара начинает действовать с момента готовности к использованию, о чем потребитель должен быть проинформирован. Реализация товара по истечении установленного срока годности и (или) срока хранения, а также товара, на который должны быть установлены срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, запрещается.

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

5. Изготовитель (исполнитель) должен предупреждать потребителя об установленном сроке использования (сроке годности, службы) товара (результате работ, услуги) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по окончании этого срока.

Сноска. Статья 32 с изменениями, внесенными законами РК от 29.10.2015 № 376-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 21.04.2016 № 504-V

(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

Сноска. Статья 33 с изменением, внесенным Законом РК от 07.11.2014 № 248-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 5. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)

Статья 34. Сроки выполнения работы (оказания услуги)

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

2. В договоре могут быть определены начальный и конечный сроки выполнения работы (оказания услуги), а также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В случае, если работа (услуга) выполняется (оказывается) по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора, должны предусматриваться промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги).

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

4. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги), что окончание ее к сроку становится явно невозможным, то потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Если во время выполнения работы станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для устранения недостатков и при неисполнении исполнителем в

назначенный срок этого требования отказаться от договора либо поручить исправление работы третьему лицу за счет исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

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

5. Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и ее закончить, указываются в договоре.

В случае просрочки назначенных новых сроков свыше десяти календарных дней потребитель вправе предъявить иные требования, установленные пунктом 4 настоящей статьи.

6. При расторжении договора в случае несвоевременного выполнения работы (оказания услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

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

1. Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) вправе по своему выбору потребовать:

1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

2) соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу (оказанную услугу);

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги);

4) возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре.

2. Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) не были устранены исполнителем либо если отступления в работе (услуге) от условий договора или иные недостатки работы (услуги) являются существенными и неустраняемыми.

3. Требования, установленные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания) либо использования в течение сроков, установленных Гражданским кодексом Республики Казахстан, а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) в течение гарантийного срока, в случае обнаружения скрытых недостатков - одного года, в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ - в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем, - три года со дня приемки работ.

Требование о безвозмездном устранении таких недостатков работы (услуги), которые могут представлять опасность для жизни или здоровья самого потребителя и других лиц, может быть предъявлено потребителем или его правопреемником в течение трех лет с момента принятия работы (услуги).

Такое требование может быть предъявлено независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока.

4. Недостатки работы (услуги), обнаруженные в ходе ее выполнения (оказания), и недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение десяти календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

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

5. За нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги), а также за нарушение сроков устранения недостатков работы (услуги) исполнитель обязан уплатить неустойку в размере одного процента от стоимости работы (услуги) за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

6. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

7. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) гарантийного срока или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если гарантийный срок не установлен.

Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

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

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

2. Исполнитель не вправе требовать оплаты работы (услуги) и дополнительных расходов, не включенных в смету, если потребитель не дал

согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ (оказание таких услуг).

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

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

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

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

Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя

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

Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за его надлежащее качество.

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

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

Статья 38. Выполнение работы из материала потребителя

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

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

2. Исполнитель обязан:

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

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

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

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

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

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

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

Сноска. Статья 38 с изменением, внесенным Законом РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Статья 39. Оплата за выполнение работы (оказание услуги)

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

Глава 6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Общественные объединения потребителей

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

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

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

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

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

1. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

1) вносить предложения по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей в уполномоченный орган и иные государственные органы;

2) обращаться в государственные органы в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

3) изучать потребительские свойства товара, спрос на него, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве товара (работы, услуги);

4) осуществлять прием заявлений, жалоб;

5) обращаться в государственные органы с целью оценки качества товара (работы, услуги) в случае поступления заявления, жалобы потребителя;

6) представлять интересы потребителей в государственных органах, а также в иных общественных объединениях в порядке, определяемом законами Республики Казахстан;

7) предъявлять иски в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей;

8) исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации;

9) реализовать социальные программы, проекты, а также отдельные мероприятия, направленные на решение социальных задач, по вопросам защиты прав потребителей на основе государственных социальных заказов;

10) участвовать в разработке стандартов и нормативных технических документов, устанавливающих обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг);

11) изучать и направлять в соответствующие государственные органы информацию по соблюдению прав потребителей в сфере торгового, бытового и иных видов обслуживания;

12) обращаться в соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству;

13) предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся членами общественных объединений потребителей, в случае нарушения их прав, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;

14) распространять информацию о результатах исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

15) вносить в соответствующие государственные органы и организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг);

16) участвовать совместно с соответствующими государственными органами в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан;

17) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям;

18) представлять через своих членов интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем);

19) принимать участие в работе общественных советов в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "Об общественных советах".

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

1) количестве и содержаниях жалоб потребителей;

2) мероприятиях, проведенных в уставных целях.

Сноска. Статья 41 в редакции Закона РК от 21.04.2016 № 504-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

По заявлению, жалобе потребителя общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе обращаться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю) товара (работы, услуги) об устранении нарушений прав и законных интересов и о возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) в добровольном порядке.

Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) не даст ответа на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред), общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе обратиться в суд.

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

Глава 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Статья 44. Порядок введения в действие настоящего Закона

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

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

Заключение

Пособие предназначено для студентов вузов юридических специальностей, изучающих данную дисциплину, а также для всех интересующихся вопросами защиты прав потребителей.

Данное учебно-методическое пособие посвящено теоретическим и методическим особенностям обучения правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей.

Пособие подробно освещает все вопросы, необходимые для изучения предмета: права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг; юридическая ответственность за нарушение прав потребителей; процессуальные аспекты защиты прав потребителей; деятельность государственных органов и общественных объединений в области защиты прав потребителей.

Анализ содержания учебно-методического пособия показывает, что проделана большая работа по систематизации материала, который представлен нормами действующего законодательства Республики Казахстан.

Кроме этого, учебно-методическое пособие призвано:

- * способствовать углублению и закреплению знаний, полученных студентами на лекциях и в ходе самоподготовки;
- * развивать у студентов способность к творческому, самостоятельному анализу учебной и нормативной литературы;
- * вырабатывать умение систематизировать и обобщать усвоенный материал, критически оценивать его;
- * формировать и укреплять навыки практического применения своих знаний, аргументированного, логического и грамотного изложения своих мыслей;
- * прививать студентам навыки комплексного системного подхода к изучению и применению норм права;
- * служить материалом для самопроверки при изучении и закреплении отдельных тем и отраслей права.

Право – это общечеловеческая ценность, юридическое средство защиты интересов государства, личности, прав и свобод граждан. В условиях рыночных отношений в содержании права важную роль приобретают элементы, обеспечивающие субъективные права людей, их свободы, реальную возможность самостоятельного выбора модели поведения.

Список использованных источников

Нормативно-правовые акты:

- 1 Гражданский Кодекс Республики Казахстан общая часть от 27.12.1994 года изменениями пенями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.)
- 2 Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан. - Астана, 31 октября 2015. - № 377-V ЗРК // <http://sud.gov.kz/rus>
- 3 Баймолдина З.Х. Гражданское процессуальное право РК. Учебник. Том 1 - Алматы, 2001.
- 4 Закон Республики Казахстан «О Прокуратуре», 21.12.1995. (с изменениями и дополнениями по состоянию на 04.07.2014 г.) <http://online.zakon.kz>
- 5 Нормативное Постановление Верховного Суда Республики Казахстан «О некоторых вопросах применения судами Республики Казахстан законодательства по возмещению вреда, причиненного здоровью» от 9 июля 1999 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 30.12.2011 г.) <http://online.zakon.kz>
- 6 Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 г. №274-ІҮ «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 13.01.2014г.)
- 7 Закон Республики Казахстан «О долевом участии в жилищном строительстве» от 07.07.2006 года № 180 (с изменения и дополнениями от 21.11.2014 г.)
- 8 Закон Республики Казахстан «О регулировании торговой деятельности» от 12.04.2004 года №544 (с изменения и дополнениями от 21.11.2014 г.)
- 9 Закон Республики Казахстан «О безопасности пищевой продукции» от 21.07.2007 ода №301 (с изменения и дополнениями от 29.09.2014 г.)
- Закон Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12.01.2007 года №221 (с изменения и дополнениями от 03.07.2014 г.)
- 10.Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республики Казахстан» (с изменения и дополнениями от 21.11.2014 г.)
12. Закон Республики Казахстан от 17 января 2002 года №284-11 о торговом мореплавании.
13. Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 г. №274-ІҮ «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 13.01.2014г.)
14. Закон Республики Казахстан от 21 сентября 1994 года №156-ХІІІ о транспорте в Республике Казахстан
15. Закон Республики Казахстан от 6 июля 2004 года №574-11 о внутреннем водном транспорте
16. Закона Республики Казахстан от 8 декабря 2001 года №266-11 о железнодорожном транспорте
17. Закон Республики Казахстан от 9 ноября 2004 года №603 о техническом регулировании
18. Закон Республики Казахстан о медиации (с изменениями и дополнениями по состоянию на 15.01.2014 г.)
19. Закон третейских судах (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)

20. Технический регламент Таможенного союза № 005/2011 «О безопасности упаковки», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. №76
21. Технический регламент Таможенного союза № 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. № 799.
22. Технический регламент Таможенного союза № 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», утвержденный Решением Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. № 797.
24. Технический регламент Таможенного союза № 010/2011 «О безопасности машин и оборудования», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза 2011 г. №823.
25. Технический регламент Таможенного союза № 011/2011 «О безопасности лифтов», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011г. № 824.
26. Технический регламент Таможенного союза № 010/2011 «О безопасности автомобильных дорог», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011г. №827.
27. Технический регламент Таможенного союза № 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011г. №877.
28. Технический регламент Таможенного союза № 024/2011 «На масложировую продукцию», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011г. № 883.
29. Технический регламент Таможенного союза № 010/2011 «О безопасности пищевой продукции», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011г. № 880.
30. Технический регламент Таможенного союза № 010/2011 «На безопасности продукции легкой промышленности», утвержденный Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 876.

Литература:

- 1..Абрамова СИ. Медиация: новый правовой механизм // Экономика и жизнь. – 2009.
- 2.Алексеев М.И. Принципы процедуры медиации // Медиация и право. Посредничество и примирение. - 2011. - №1.
- 3.Абдуллина З.К. Гражданское процессуальное право Республики Казахстан: Учебная программа и сборник тестовых заданий. - Алматы: Данекер, 2003.
4. Ахметбеков Б.А. Гражданское процессуальное право. - Алматы: Данекер, 1999.
- 5.Баймолдина З.Х. Гражданское процессуальное право Республики Казахстан – Алматы: КазГЮА, 2001.
- 6.Абрамова М.А. Теоретико-правовой анализ прав потребителей как межотраслевого института в российском праве: автореф. дне. канд. юрид. наук. - Ростов-на-Дону. 2001 -26 с.

- 7.Агешкина Н.А., Коржов В.Ю. Комментарий к Федеральному закону от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». - М.: Система ГАРАНТ, 2010
8. Бежан А. Потребительский экстремизм // Корпоративный юрист. – 2009. -№3. –С. 53-57.
9. Блохина О.Ю. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: дисс. канд. юрид. наук. - Тверь, 2006.
10. Богдан В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей и практика его применения в России: дис. канд. юрид. наук. - Курск, 2006.
- 11.Бунина С.Г. Юридическое обеспечение защиты прав потребителей в России: историко-правовое исследование: дис. канд. юрид. наук. - М., 2009.
- 12.Валеев Д.Х., Васькевич В. Н., Чельшев М.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под общей ред. М.Ю. Чельшева. - М.: Юрайт-М. 2003.
- 13.Ведяхин В.М. Правовые стимулы: понятие, виды // Правоведение. - 1992. - № - 6. С. 50-55.
14. Воробьев М.К. Альтернативный процесс по спору о качестве поставленной продукции: дис. канд. юрид. наук. - Новосибирск, 1964.
15. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие (под ред. З.М. Фаткудинова). - М.: Юстицинформ, 2010.
16. Гридин А.В. Гражданско-правовые способы обеспечения качества товаров, работ и услуг: дис. канд. юрид. наук. - Краснодар, 2006.
- 17.Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ГроссМедиа, Гроссбук, 2009.
- 18.Защита прав потребителей: Учсб.-практич. пособие /А.СДолбилин, Ф.Р Шахурина, Г.Н. Цыкоза. М.: Маркетинг, 2007.
- 19.Квятковская Т.Г. Проблемы совершенствования законодательства о защите прав потребителей в Республике Казахстан: автореф. дис. канд. юрид. наук. - Алматы, 2002.
- 20.Ким С.Г Особенности правового регулирования отношений, возникающих из договора-Кора купли-продажи товаров: дис. канд. юрид. наук. - Екатеринбург, 1997.
- 21.Кириченко Д.Ф. Правовое регулирование защиты прав потребителей медицинских услуг: дис. канд. юрид. наук. - М., 2010.
- 22.Коммерческое (предпринимательское) право России: Учебник / В.Ф. Попондопуло. - М.: Юрисъ, 2006.
- 23.Лаврентьева М.С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации, автореф. дне. юрид. наук. -М., 2006.
- 24.Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций.- М.: Юрид. лит., 1994.
- 25.Львович Ю.А. Охрана интересов покупателей. - М.: Просвещение, 1985.

Приложение А

Жалоба в районную прокуратуру

Прокурору района города

От _____
года рождения, проживающего адресу: _____,
тел. _____

ЖАЛОБА

В защиту нарушенных прав потребителя

_____ года мною был приобретен у компании _____,
_____ расположенной по адресу: _____
_____ товар (работа, услуга) _____,
_____ стоимостью _____
тенге, что подтверждается следующими документами: _____
_____.

В связи с ненадлежащим качеством данного товара (работы, услуги), а именно:

_____.

мне причинен ущерб.

Согласно пункту 6 статьи 7 закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на надлежащее качество товара (работы, услуги), однако в данном случае данное право нарушено.

Согласно пункту 2 статьи 29 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду характера товара (работы, услуги), и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиями договора, а также по требованию потребителя представить документы, подтверждающие качество и безопасность товара (работы, услуги) и его комплектность.

Руководствуясь пунктом 3 указанной статьи, при отсутствии в договоре условия о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики

Казахстан требованием и пригодный для целей, для которых товар (работы, услуги) такого рода используется.

Таким образом, компанией нарушена статья 29 Закона РК «О защите прав потребителей».

_____ г. Мною была направлена в адрес указанной компании претензия, однако она отказывается выполнить мои законные требования, в связи с чем, нарушены мои права потребителя и мне причинен материальный ущерб.

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей, прошу Вас оказать содействие в защите моих прав и законных интересов, проверить законность действий компании _____, а также привлечь к предусмотренной действующим законодательством ответственности виновных в нарушении моих прав лиц.

Приложение:

_____.

Потребитель:

_____ г.

Приложение Б

Исковое заявление о расторжении договора
и возврате уплаченной за товар (работы, услуги) денежной суммы

В _____ районной
Суд города (области) _____.

Истец: гр. _____
года рождения, ИИН _____, проживающего и
зарегистрированного по адресу: _____

тел. _____

Ответчик: _____,
Находящийся по адресу: _____

ИИН (БИН) _____
тел. _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

О расторжении договора и возврате уплаченной за товар (работы, услуги)
денежной суммы

_____ года мною был приобретен у ответчика
товар (работы, услуги) _____,
стоимостью _____ тенге, что подтверждается
следующими документами: _____

_____ мне причинен ущерб, что
подтверждается _____

Согласно пункта 6 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей»,
потребитель имеет право на надлежащее качество товара (работы, услуги),
однако в данном случае данное право нарушено.

В соответствии с подпунктом 6 пункта 1 статьи 15 Закона РК «О защите
прав потребителей», потребитель, которому продан товар ненадлежащего
качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему
выбору потребовать расторжения договора и возврата уплаченной за товар
денежной суммы.

Согласно пункту 2 статьи 29 Закона РК «О защите прав потребителей»,
продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства
товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду
характера товара (работы, услуги) и передать потребителю товар (выполнить

работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиями договора, а также по требованию потребителя представителю документы, подтверждающие качество и безопасность товара (работы, услуги) и его комплектность.

Руководствуясь пунктом 3 указанной статьи, при отсутствии в договоре условия о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики Казахстан требованием и пригодный для целей, для которых товар (работы, услуги) такого рода используется.

Таким образом, компанией нарушена статья 29 Закона РК «О защите прав потребителей».

Согласно пункта 13 Закона о защите прав потребителей, у меня есть право на защиту прав и законных интересов.

_____ г. я обращался к ответчику с претензией о возмещении указанных расходов, однако последний отказался выполнить мои законные требования, в связи с чем я вынужден обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд.

Согласно статьи 267 ГК РК, в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.д., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Кредитор обязан принять от должника исполнение.

Руководствуясь статьей 272 ГК РК, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями законодательства, а при отсутствии таких условий и требований в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями, однако ответчик отказывается выполнить мое законное требование, в связи с чем я вынужден обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд.

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей, а также статьями 150, 151 ГПК РК,

ПРОШУ СУД:

Расторгнуть договор _____ товара (работ, услуг) от _____ г., а также взыскать с ответчика _____ в пользу истца _____ сумму в размере _____ тенге.

Приложение:

-копия искового заявления- 1 экз;

-копия удостоверения личности истца;

Копия договора от _____г.;

-копии квитанции об оплате – на _____ листах;

-копия претензии;

-

-

Истец _____

_____г.

ПРИЛОЖЕНИЕ. Формы документов, используемых при защите прав потребителей.

Приложение В

Претензия о расторжения договора
и возврате уплаченной за товар (работа, услугу)
денежной суммы

Компании _____,
находящейся по адресу: _____

От _____,
года рождения, проживающего по адресу: _____
тел. _____

ПРЕТЕНЗИЯ

**О расторжения договора и возврата уплаченной за товар (работу,
услугу) денежной суммы**

_____ года мною был приобретен у Вас товар
(работа, услуга) _____, стоимостью
_____ тенге, что подтверждается следующими
документами: _____

В связи с ненадлежащим качеством данного товара (работа, услуги), а
именно: _____

_____, мне причинен ущерб.

Согласно пункта 6 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей»,
потребитель имеет право на надлежащее качество товара (работы, услуги),
однако в данном случае данное право нарушено.

В соответствии с подпунктом 6 пункта 1 статьи 15 Закона РК «О защите
прав потребителей», потребитель, которому продан товар ненадлежащего
качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему
выбору потребовать расторжения договора и возврата уплаченной за товар
денежной суммы.

Согласно пункту 2 статьи 29 Закона РК «О защите прав потребителей»,
продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства
товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду
характера товара (работы, услуги) и передать потребителю товар (выполнить
работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной

информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиями договора, а также по требованию потребителя представить документы, подтверждающие качество и безопасность товара (работы, услуги) и его комплектность.

Руководствуясь пунктом 3 указанной статьи, при отсутствии в договоре условия о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики Казахстан требованием и пригодный для целей, для которых товар (работы, услуги) такого рода используется.

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей, расторгаю договор купли-продажи _____ товара _____ (работ, услуг) _____

_____ от _____ г, и прошу в срок до _____ г.
вернуть _____ его _____ покупную _____ цену _____ в
размере _____ тенге.

В противном случае вынужден буду обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд.

Ответ на настоящую претензию необходимо предоставить в течение 5 (пяти) дней с момента ее получения.

Приложение:

Потребитель _____

_____ г.

Приложение Г

Исковое заявление об обязанности замены некачественного
товара аналогичной марки (модели, артикула)

В _____ районный суд города
(области) _____

Истец: гр. _____,

Года рождения э ИИН _____ э проживающего и
Зарегистрированного по адресу _____

Тел: _____

Ответчик: _____

Находящийся по адресу _____

ИИН (БИН) _____

Тел. _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об обязанности замены некачественного товара на товар аналогичный марки

_____ года мною был приобретён у ответчика
товар _____,
стоимостью _____ тенге _____, ч
то _____ подтверждается _____ следующими
документами: _____

В связи с ненадлежащим качеством данного товара,
именно: _____
_____ мне
причинен _____ ущерб, _____ что
подтверждается _____.

Согласно пункту 6 статьи 7 Закона РК «О защите прав потребителей»,
потребитель имеет право на надлежащее качество товара, однако в данном
случае данное право нарушено.

В соответствии с подпунктом 4 пункта 1 статьи 15 Закона РК «О защите
прав потребителей», потребитель, которому продан товар ненадлежащего
качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему
выбору потребовать возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В связи с изложенным у меня есть право на обязанность ответчика заменить
некачественный товар _____ на товар
аналогичный _____

марки _____

Согласно пункту 2 статьи 29 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец обязан продемонстрировать свойства товара и его использование, если это не исключено ввиду характера товара, и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре и условиям договора, а также по требованию потребителя представить ему документы, подтверждающие качество и безопасность товара, и его комплектность.

Руководствуясь пунктом 3 указанной статьи, при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий установлен законодательством РК требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода используется.

Таким образом, ответчиком нарушена статья 29 Закона РК «О защите прав потребителей».

_____ г. я обращался к ответчику с претензией, однако последний отказался выполнить мои законные требования, в связи с чем, я вынужден обратиться защитой своих прав и законных интересов в суд.

Согласно статьи 267 ГК РК, в силу обязательства одно лицо обязано совершить в пользу другого лица определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.д., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Кредитор обязан принять от должника исполнение.

Руководствуясь статьей 272 ГК РК, обязательство должно исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями законодательства, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями, однако ответчик отказывается выполнить мое законное требование, в связи с чем я вынужден обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд.

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей, а также статьями 150, 151 ГПК РК,

ПРОШУ СУД:

Обязать _____ ответчика заменить некачественный товар _____ на товар аналогичной марки _____ и передать данный товар истцу _____.

Приложение:

- копия искового заявления -1 экз.;
- копия удостоверения личности истца;

- копия договора от _____ Г.;
- копии квитанций об оплате – на _____ листах;
- копия претензии;
-

Истец _____
_____ Г.