



ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О защите прав потребителей

Новый закон вводится в действие с **19.08.2010г.**

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



Информация о товаре должна содержать:

- наименование товара;
- знак соответствия;
- сведения об основных потребительских свойствах товара;
- товарный знак изготовителя;
- страну происхождения;
- стоимость;
- наличие или отсутствие гарантийного срока;
- дату и место изготовления, срок службы;
- величину массы (нетто), объем, количество и (или) комплектность товара...





Информация о товаре должна содержать:

- 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.

Гарантийный срок



- 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.
- В случае, когда на комплектующие изделия 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.
- 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.



Гарантийный срок

- 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.



Гарантийный срок. Факт приобретения товара.

- Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем в пределах двух лет. 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, продавец (изготовитель) несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.
- Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не лишает его права ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора или его условий.
- При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его потребителю.
- В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался.

Право потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества



- в течение четырнадцати дней обменять купленный товар, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, расцветки, комплектации, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет с продавцом (изготовителем).
Местом обмена или возврата товара является место покупки товара.
- при отсутствии необходимого для обмена товара вернуть приобретенный товар и получить уплаченную за него денежную сумму.

Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества



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

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



- 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;

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.

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:



- предоставить информацию о товаре на казахском и русском языках;
- довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) и режим работы на казахском и русском языках, разместив указанную информацию на вывеске;
- обеспечить безопасность товара;
- обеспечить свободный выбор товара;
- обеспечить надлежащее качество товара;
- обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие недостатков товара (услуги);
- 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), фотографией и соблюдению им санитарных правил и гигиенических нормативов;
- при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги);
- соблюдать заявленный режим работы;
- указывать стоимость товара, оформленного ярлыком цен, а также обеспечить условия хранения товара

**Обязанность
продавца
(изготовителя,
исполнителя) по
обеспечению
надлежащего
качества товара
(работы, услуги)**



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



Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

- Размещать в местонахождении контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и о его праве обратиться в налоговый орган (с указанием номера телефона соответствующего налогового органа) в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин;
- 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.
- 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.
- В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом (изготовителем) - в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.



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

- За просрочку выполнения требований потребителя продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки.
- 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.



Защита прав потребителей общественными объединениями



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



- 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.



Задания и вопросы:



1. **Какие ситуации можно расценивать как нарушение прав потребителей? (назовите 3-4 примера; одну из ситуаций разыграйте).**
2. **Вставьте пропущенные слова:**
 - ✓ Покупатель вправе ... обменять купленный товар, если он...
 - ✓ Местом обмена или возврата товара...
 - ✓ Требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем ...
 - ✓ Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара...
 - ✓ Потребитель вправе потребовать предоставления надлежащей информации о товаре в течение...
 - ✓ При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок...
 - ✓ При замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула)...
 - ✓ За просрочку выполнения требований потребителя продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере...
 - ✓ В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель) обязан..., а при необходимости ... товара продавцом (изготовителем) - в течение...
3. **Перечислите, что должна содержать информация о товаре?**
4. **Расскажите, какой смысл вкладывает закон в следующую фразу:**
«Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (работы, услуги)»