Источник: ИС ПАРАГРАФ, 09.01.2013 09:47:23

ЗАКОН
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О защите прав потребителей

(с изменениями *от 05.07.2011 г.)*

Глава 1. Общие положения **(статьи 1 - 2)**
Глава 2. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей **(статьи 3 - 6)**
Глава 3. Права потребителей и их защита **(статьи 7 - 22)**
Глава 4. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) **(статьи 23 - 33)**
Глава 5. Выполнение работы (оказание услуги) **(статьи 34 - 39)**
Глава 6. Общественные объединения потребителей **(статьи 40 - 42)**
Глава 7. Заключительные положения **(статьи 43 - 44)**
В оригинале оглавление отсутствует

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, в течение которого 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, в течение которого товар 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 при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество;

10) продавец - физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским **законодательством** Республики Казахстан;

11) товар - продукт деятельности изготовителя (исполнителя), предназначенный для реализации;

12) безопасность товара (работы, услуги) - 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 (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) для удовлетворения своих потребностей;

16) уполномоченный орган - государственный орган, осуществляющий руководство в сфере защиты прав потребителей.

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.

Глава 2. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

Статья 3 изложена в редакции **Закона** *РК от 05.07.11 г. № 452-IV (введены в действие по истечении трех месяцев после его первого официального* **опубликования***)* **(см. стар. ред.***)*

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.

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;

Подпункт 2 изложен в редакции **Закона** *РК от 05.07.11 г. № 452-IV (введены в действие по истечении трех месяцев после его первого официального* **опубликования***)* **(см. стар. ред.***)*

2) выполняет иные функции, возложенные на него **Конституцией**, настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

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 вопросам совершенствования законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

4) принимает меры по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

5) взаимодействует с общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в сфере защиты прав потребителей;

6) осуществляет иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Уполномоченным органом, осуществляющим руководство в сфере защиты прав потребителей определено Агентство РК по защите конкуренции - см. **ответ** *Министра экономического развития и торговли РК от 4 октября 2010 года*

Статья 6. Компетенция государственных органов

Государственные органы в пределах своей компетенции:

1) разрабатывают нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

2) вносят предложения в уполномоченный орган и Правительство Республики Казахстан по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) рассматривают обращения физических или юридических лиц в сфере защиты прав потребителей;

4) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

5) осуществляют контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

6) осуществляют иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Глава 3. Права потребителей и их защита

Статья 7. Права потребителей

1. Потребители имеют право на:

1) свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
2) доступ к информации 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.

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 9. Право потребителей на доступ к информации в сфере защиты прав потребителей

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.

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 о техническом регулировании.

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. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), обменять купленный товар на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет с продавцом (изготовителем).

Обмен производится в соответствии со **статьей 30** настоящего Закона.

2. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца (изготовителя) покупатель вправе возвратить 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.

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.

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.

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 (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.

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 в подтверждение факта заключения договора или его условий.

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 и судом, арбитражем или третейским судом.

Глава 4. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)

Статья 23. Право продавца (изготовителя, исполнителя) по установлению гарантийного срока

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.

Продавец вправе увеличить гарантийный срок, установленный изготовителем (исполнителем), но не вправе уменьшать его.

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 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;

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.

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;

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 товаре надлежащего качества, не подлежащем обмену.

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).

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 дате и времени фасовки и упаковки.

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.

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) ненадлежащего качества, 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.

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:

лекарственных средств, изделий медицинского назначения;
нательного белья;
чулочно-носочных изделий;
животных и растений.

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).

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 качества товара продавцом (изготовителем) - в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

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.

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.

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**.

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. 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).

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 о техническом регулировании.

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.

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 местонахождении контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и его праве обратиться в налоговый орган 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.

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 неустранимыми.

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.

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.

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.

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.

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.

Статья 41. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)

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.

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).

Президент
Республики Казахстан

Н. НАЗАРБАЕВ

Астана, Акорда, 4 мая 2010 года
№ 274-IV ЗРК