

Тұтынушылардың құқығын қорғау. Тауарды қайтару!

Қолданыстағы ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңында сатушы мен сатып алушының қарым-қатынастары регламенттелген.

Егерде Сіз өз мүддеңізді қорғаймын десеңіз, оны пайдаланбағанда, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеті, пломбасы, фабрикалық белгісі, сонымен қатар тауар немесе көрсетілген тауарға төлеген кассалық чек немесе құжаты сақталған жағдайда тауарды қайтаруға болатыны жайында есіңізде сақтаңыз.

Тұтынушы тауарлық немесе кассалық чек, немесе басқа да төленгенін растайтын құжаты болмаған жағдайда куәгерлік айғақтарға сүйену мүмкіндігінен айырылмайды.

Өз құқығынды жүзеге асырудың бірінші қадамы сатушыға талап-шағым жасау болып табылады. Егерде сатушы ауызша айтқан шағымды қабылдаса, онда талап-шағымдар жазбаша түрде ұсынылуы қажет, онда талап-шағым жолданатын тұлға (дүкен директоры) көрсетілуі тиіс, сіздің деректеріңіз, талап-шағымның мәні, күні, қолы. Құжатқа чектің көшірмесі, кепілдік талоны мен құжаттың технологиялық паспорттың көшірмесі (егер де мәселе сапасыз тауар туралы болған жағдайда) ұсынылуы қажет.

Талап-шағымның бір данасы сатушыға беріледі, ал екіншісіне оның қолы қойылып, алынған күні жазылады. Егер сатушы сіздің құжатқа қол қоюдан бас тартса- талап-шағымды тапсырғаны туралы хабарлаумен тапсырма хатпен жолдаған жөн. Заңмен бекітілген мерзімде сатушы Сіздің талаптарыңызды орындамаса немесе орындамайты туралы ресми түрде бас тартпаса, онда Астана қаласы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне немесе сотқа жүгініңіз.

Ақпарат алуға құқылы

Сіз сатып алған тауар немесе көрсетілген қызмет туралы қажетті және анық ақпаратты алуға құқылысыз

Егер Сізге тиісті ақпарат берілмеген жағдайда және Сіздің сатып алғаныңыз сәтсіз болса, Сіз шыққан шығынды өтеуді талап етуге, өнімді қайтаруға және т.б. құқылысыз,

Тағам өнімдері туралы ақпарат келесі мәліметтер болуы тиіс:

- құрамы туралы,
- тағамның құндылығы туралы,
- тағайындау туралы,
- қолдану және сақтау жағдайы жөнінде,
- салмағы туралы (көлемі),
- аты және дайындаушының орналасқан орны туралы,
- дайындалған күні және жарамдылық мерзімі,
- кейбір аурулар кезінде қолдануға болмайтындығы туралы мәліметтер,
- тағам өнімін дайындау процесінде қолданылған тағамға үстеме, биологиялық белсенді қоспалар, тағам өнімдерінде генді-инженерлік-модификациялық организмдерді қолдану арқылы алынған компоненттердің барлығы туралы ақпараттардың атау (егер мұндай компоненттегі организмдер құрамы 0,9 және одан да көп процентті құрайтын болса)



Тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы өз таңдауы бойынша мыналарды талап етуге құқылы:

- сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді;
- тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды талап етуге;
- тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;
- соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;
- сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы сондай тауарға ауыстыруды;
- шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге.





**«Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық
актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау
мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар
енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының
жобасы**

Шетелгі тәжірибе

Шетелдегі тәжірибеде тұтынушының құқықтарын қорғаудың 4 моделі белгіленеді

ӘКІМШІЛІК

Мемлекеттікпен тұтыну саясатты толық үйлестіру, онда осы бағыттағы шешімдер мемлекеттік өкіметпен қабылданады.
Тұтынушының құқықтарын қорғау бойынша барлық жеке жағдайлар сот қарауынсыз өкіметпен шешіледі (Франция, Литва Республикасы)

СОТ

Тұтыну мәселелерді шешу сот рәсімдерінде қана негізделеді

РЕТТЕУ

Бәсекелестік және нарық саласында тұтынушылық қорғау үшін жауапты мемлекеттен тәуелсіз, Парлмаент тағайындаған арнайы органдар (экономикалық соттар, қаржылық омбудсмен) (Скандинав елдері).

АРАЛАС

Осы модель Еуропа елдерінде кеңінен таралған.
Тек қана тұтынушы саясат үшін жауапты мемлекеттік орган, тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру омбудсмен және сот органдарының қызметі шеңберінде жүзеге асырылады, және азаматтық қоғам институттары істейді (Германия, Польша және б.)

Заң жобасын әзірлеудің негізгі мақсаттары

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі қағидаттарын белгілеу

Тұтынушылардың заңды мүдделерін және құқықтарын қорғаудың батымды тетіктерді құру және оны жетілдіру

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін мемлекеттік реттеу тәртібін айқын белгілеу

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің маңызын арттыру

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі қағидаттарын белгілеу

- Өміріне, денсаулығына және мүлкіне зиян келтіруден тұтынушыларды қорғау
- Тұтынушылардың экономикалық құқықтары мен заңды мүдделерінің басымдылығы және осы мүдделерді қорғау
- Сатушы ұсынатын тауарлар, жұмыстар, қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігі және дәйектілігі
- Тауарды және қызметті таңдау еркіндігіне құқығын іске асыру жағдайларын қамтамасыз ету
- Тұтынушыларды сауаттандыру
- Тұтынушылардың құқықтарын шектейтін әрекеттер мен шешімдерге шағымдану процесінің әділеттілігі

Тұтынушылардың заңды мүдделерін және құқықтарын қорғаудың батымды тетіктерді құру және оны жетілдіру

- Тауарды сату, қайтару және айырбастау кезінде нақты талаптар белгілеу
- Жұмыс істеу, қызмет көрсету шарттарын тәптіштеу
- Шарттағы тұтынушылардың құқықтарын бұзатын талаптардың тізімін айқындау
- Электрондық сауда шарттарын белгілеу торговли
- Тұтынушымен шарттың мәтінін ресімдеуге, оның мазмұнына қойылатын талаптарды белгілеу

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша уәкілетті органның өкілеттігін кеңейту

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Елбасыға жылсайынғы баяндама жасау

Тұтынушылардың шағымдарына және мемлекеттік органдардың қызметіне талдау жүргізу

Мемлекеттік органдарға тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып қабылдаған өз шешімдерінің күшін жою туралы ұсыныс енгізу

Тұтынушыларға хабарлау, консультация беру және сауаттандыру

Өнімдер мен көрсетілетін қызметтер бойынша техникалық регламенттерді сақталуына мемлекеттік бақылау

Оннан астам тұтынушының бір мәселе бойынша құқықтары бұзылған жағдайларда тұтынушылардың айқындалмаған тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгіну

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында мемлекеттік органдардың өкілеттіктерін белгілеу:

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сараптама кеңестерін құру

Тұтынушыларға хабарлау, консультация беру және сауаттандыру

Тұтынушылардың айқындалмаған тобының мүдделері бойынша сотқа жүгіну

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің маңызын арттыру

- Мемлекеттік органдарға шара қолдану үшін қауіпсіздік және сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) шығаруға және өткізуге кінәлі тұлғаларға қатысты ақпаратты енгізу
- Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүдделеріне орай талаптар қою
- Тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы дауларды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіру

Өзгертуге жататын НҚА-дің тізімі

1. «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 30 қаңтардағы Кодексі;
2. «Нормативтік құқықтық актілер туралы» 1998 жылғы 24 наурыздағы Қазақстан Республикасының Заңы;
3. «Жарнама туралы» 2003 жылғы 19 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Заңы;
4. «Сауда қызметін реттеу туралы» 2004 жылғы 12 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы;
5. «Электр энергетикасы туралы» 2004 жылғы 9 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңы;
6. «Тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы» 2006 жылғы 7 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңы;
7. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңы

Күтілетін нәтижелер

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін
институционалдық күшейту

Тұтынушылар мен кәсіпкерлер мүдделерінің
теңгеріміне қол жеткізу

Азаматтардың тұтынушылық құқықтарын қоғамдық
бірлестіктермен тиімді қорғау

Тұтынушылардың құқықтық сауаттылық деңгейін
арттыру