

**АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

Институт управления

На правах рукописи

Махатова Сауле Алдабергеновна

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Образовательная программа «7М04105 - Государственная политика»
по направлению подготовки «7М041 – Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени магистра бизнеса и управления
по образовательной программе «7М04105 - Государственная политика»

Научный руководитель _____ Е.Ш.Дусипов, доктор
юридических наук, профессор

Проект допущен к защите «____» _____ 2023г.

Директор Института управления _____ З.С. Гаипов, д.п.н.

Содержание

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
ВВЕДЕНИЕ	5
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	9
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	40
ПРИЛОЖЕНИЯ	44

Нормативные ссылки

В настоящем магистерском проекте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Конституция Республики Казахстан;

Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» ;

Гражданский кодекс Республики Казахстан;

Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях»,

Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» ;

Государственная программа «Цифровой Казахстан»;

Послание Главы государства Республики Казахстан в 2019 году «Конструктивный общественный диалог - основа стабильности и процветания Казахстана»

Национальный План развития РК до 2025 года «Повышение ориентированности на результат и интересы граждан»

Закон КНР «Об электронной коммерции» (01.01.2019г.);

Закон «О защите прав потребителей» Эстонии (09.12.2015г.),

«Обязательно-правовой закон» Эстонии (26.09.2001г.),

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей».

Закон Украины «О защите прав потребителей» (12.05.1991г.)

Обозначения и сокращения

МТИ РК	Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан
КЗПП	Комитет по защите прав потребителей
ЗРК о ЗПП	Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей»
ЗПП	Защита прав потребителей
ЭТ	Электронная торговля
РТ	Розничная торговля
ЭК	Электронная коммерция
ДЗПП г.Алматы	Департамент по защите прав потребителей
КоАП РК	Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях»
ДЗПП Карагандинской области	Департамент по защите прав потребителей по Карагандинской области
ДЗПП ЗКО	Департамент по защите прав потребителей по Западно- Казахстанской области
СМЭС	Специализированный межрайонный экономический суд
ДЦ МТИ РК	Департамент цифровизации Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан
ТСТ	Технически сложный товар
ГПК РК	Гражданско-Процессуальный кодекс Республики Казахстан
ПК РК	Предпринимательский кодекс Республики Казахстан
Налоговый кодекс	Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет»

Введение

С момента рождения, каждый из нас становится потребителем тех или иных товаров и услуг. Согласно Конституции Республики Казахстан, «права и свободы человека принадлежат каждому от рождения» [1]. Являясь потребителем, каждый гражданин Республики Казахстан с рождения имеет право на безопасные товары и услуги надлежащего качества [2]. Однако, как показывает практика, - права потребителя не всегда защищены.

Согласно определению в ЗРК о ЗПП, потребителем является физическое лицо, приобретающее услугу либо товар для собственных нужд, не для дальнейшей реализации в коммерческих целях [2]. Раз потребитель – лицо, покупающее товар или услугу, значит на рынке присутствует еще одно лицо-продавец.

Итак, **Продавец** — это «человек или организация, которая продаёт товар или услугу за соответствующее вознаграждение. При совершении продажи часто говорят — заключена сделка купли-продажи. Вторым участником сделки является **покупатель** (клиент, потребитель). Продавец преследует в сделке определённую цель — извлечение прибыли, тогда как потребитель покупает товар не для дальнейшей продажи, а для себя или семьи.

Слова «покупатель» и «потребитель» могут показаться, на первый взгляд, словами одинакового значения. Однако, это не так. Покупатель может осуществить покупку для дальнейшей реализации с «целью извлечения прибыли, тогда как потребитель приобретает товар или услугу» для личного пользования, для бытовых и семейных нужд.

Словосочетание «права потребителей» настолько стали привычными нашему слуху, что звучат как устойчивый фразеологизм.

Рассмотрим, какие есть права у потребителя.

Согласно казахстанского законодательства, потребитель имеет право на информацию о товаре и продавце, на безопасность товара, обмен либо возврат товара, как надлежащего, так и ненадлежащего качества, на возмещение затрат вследствие оказанной услуги ненадлежащего качества.

Потребители сталкиваются с тем, что в традиционной торговле и в сфере электронной торговли продавец не отвечает на претензию, либо отказывает в обмене и возврате товара. Нерадивые продавцы имеют смелость разместить объявление «товар обмену и возврату не подлежит». Конечно же, есть перечень товаров, который подпадает под исключение, и которые действительно возврату не подлежат (метражные товары, лекарства и медицинские изделия, растения и животные, абонентские устройства сотовой связи, чулочно-носочные изделия). Потребитель всегда нуждается в защите своих прав. Эта необходимость имеет свои исторические истоки.

«Законодательство в области ЗПП возникло относительно недавно (в XX в.), хотя его отдельные элементы можно обнаружить в основных памятниках истории права. За основу была взята проблема взаимоотношений, возникающих между покупателем и продавцом, заказчиком и исполнителем».

Торговля, как процесс обмена товарно-материальными ценностями, известна начиная с каменного века. У древних греков даже существовал Бог торговли «Гермес».

Во все времена как и сейчас, сутью торговли является предложение к обмену, либо к продаже товарно-материальных, а также работ и услуг с целью извлечения выгоды из сделки.

Так же как и в торговле, истоки ЗПП берут начало из древних времен. Исполнитель нес ответственность за непрочно построенный дом или корабельное судно, в случае гибели заказчика или его сына, исполнителю полагалось смертное наказание, а также его сына. При этом, строитель и корабельщик обязаны были за свои средства заново все перестроить [3]

«Германское феодальное право также устанавливало ответственность за обман покупателей. Так, «Земское право» (начало XIII в.) указывает, что за обман на весах преступника следует повесить [4]

Таким образом, вопросы ЗПП являлись актуальными испокон веков.

«Первый, закрепленный документально, спонтанный протест потребителей, произошел в 1775 г. в США (штат Массачусетс), в результате продавцы испорченной пищи были приговорены к позорному столбу. Однако целенаправленное, организованное движение потребителей за свои права начался лишь на рубеже XIX и XX веков. В настоящее время проблема защиты прав потребителей приобрела в США общенационального масштаба и получила правовые основы. Таким образом, консьюмеристское движение возникло в США.

В конце 60—х годов 20 века возникло направление, связанное с именем юриста Ральфа Нейдера и названное "новым консьюмеризмом". Входящие в это направление организации предпочитают методы политической борьбы. Они добиваются принятия законов в пользу потребителей, публикуют разоблачительные материалы в печати, организуют демонстрации, бойкоты недоброкачественных товаров, возбуждают в судах иски против монополий, оказывают юридическую помощь потребителям».

«15 Марта является Международным Днем ЗПП. В этот день в 1961 году Президент США Д.Ф.Кеннеди произнес в Конгрессе речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал четыре основных его права». По его мнению, мы все являемся потребителями. При этом, это самый крупнейший слой экономики, воздействующий на любое частное или государственное экономическое решение. Парадокс в том, что это единственный голос, который мы не слышим. «Первые четыре основных права: - на информацию, - на безопасность, - на выбор, - быть услышанным» [5]

На сегодняшний день казахстанская статистика демонстрирует динамический рост количества обращений в уполномоченный орган по ЗПП. Это означает, что ежегодно растет количество нарушений прав потребителей продавцами. Наиболее распространенные нарушения, происходящие в розничной торговле, это – отказ в возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Одна из причин – незнание своих прав потребителями.

Каждую секунду в мире происходит колоссальное количество приобретения товаров и услуг, а значит, - миллионы потребителей так или иначе взаимодействуют с продавцом.

Недавние события в мире, такие, как пандемия COVID-19 и связанные с ней карантинные условия, дали толчок стремительному росту и развитию электронной торговли. Помимо, «демократичных» цен, по сравнению с рыночными, онлайн-шопинг привлекает такими удобствами, как возможность совершать покупки «не выходя из дома», не контактируя с продавцом. Бесспорно то, что это экономит время продавца и потребителя, а также - позволяет онлайн мониторить цены на аналогичные товары, также «не выходя из дома».

Зачастую потребитель совершает онлайн-шопинг «на эмоциях», не изучив отзывы других покупателей, не ознакомившись с реквизитами и контактными данными продавца, его местонахождением. Крылатая фраза «ожидание – реальность» появилась как раз-таки благодаря развитию электронной торговли. Потребитель не всегда при получении товара ощущает радость от покупки. Кроме того, что товар может не подойти по размеру или цвету, потребитель рискует получить вообще не тот товар, который заказывал, либо не получить его вообще. В таких ситуациях потребитель начинает осознавать, что ему нужна защита его потребительских прав. Однако, почему все-таки происходит нарушение прав потребителей? Возможно, есть «лазейки» в Законе? Либо в Законе нет запретов? Пресловутая фраза «не запрещено — значит разрешено», возможно, - на руку недобросовестным продавцам.

Таким образом, права потребителей нарушаются как в розничной, так и в электронной торговле. Продавцы отказывают в обмене и возврате товара, не отвечают на письменные претензии потребителя, зачастую потребитель не знает, куда отправить претензию и не имеет сведений о реквизитах и наименовании продавца в качестве субъекта предпринимательства.

В свою очередь, государство тратит немалые средства из бюджета на повышение правовой грамотности потребителей, на создание и трансляцию социальных видеороликов о правах потребителей в местах, доступных для всеобщего обозрения. Территориальными департаментами в сфере ЗПП проводятся: активная работа, выступления с лекциями в образовательных учреждениях, распространяются раздаточные материалы о правах потребителей.

По подпрограмме 102 «Проведение исследований, оказание социологических, аналитических и консалтинговых услуг в сфере экономики, торговли, государственного управления и ЗПП» бюджетные затраты МТИ РК составили: за 2020 год – 363,045.7 тыс.тенге; за 2021 год – 139,586.2 тыс. тенге; за 2022 год – 467,124.1 тыс. тенге, за 1 квартал 2023 года - 3,965.6 тыс.тенге [6].

При этом, с каждым годом растет количество жалоб от потребителей [7]

Таким образом, динамика роста нарушений прав потребителей требует тщательного изучения причин таковых и поиска путей совершенствования механизма защиты прав казахстанских потребителей. Ежегодно МТИ РК разрабатывает Операционный план, в котором одним из стратегических направлений является повышение качества казахстанской продукции и ЗПП.

Макроиндикатором обозначен «Уровень эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП» [8].

Одним из социально-экономических показателей торговли и интеграции является: Уровень эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП в 2019 году – 62%; в 2020 году – 64%; в 2021 году – 66%, в 2022 году -66,9% [9].

Цель исследования – на основе изучения и анализа механизма ЗПП внести предложения по его совершенствованию.

Задачи:

1. проанализировать статистику поступающих обращений от потребителей, сравнить показатели за 2020,2021,2022г.;
2. провести вторичный анализ данных по результатам социологического опроса потребителей;
3. провести интервью с экспертами в сфере ЗПП;
4. проанализировать теорию и практику применения законодательства в сфере ЗПП;
5. изучить международный опыт в сфере ЗПП;
6. по результатам исследования внести предложения и рекомендации по совершенствованию механизма ЗПП.

Объектом исследования является механизм ЗПП. Предмет исследования – ЗПП в розничной и электронной торговле. Гипотеза - совершенствование механизма ЗПП приведет к снижению количества нарушений прав потребителей.

Результаты исследования могут быть использованы в качестве рекомендаций уполномоченному органу в сфере ЗПП в лице КЗПП при разработке внесений изменений и дополнений в ЗРК о ЗПП.

Теоретической и методологической основой данного магистерского исследования послужили труды отечественных и зарубежных авторов в области ЗПП, результаты социологического опроса и экспертного интервью. В данной работе также были использована информация с официального сайта КЗПП, публикации отдельных авторов, освещавших вопросы механизма ЗПП, данные по результатам исследований ОО «Движение молодёжи за Будущее Казахстана».

Обзор литературы

Тема ЗПП всегда была актуальной. На сегодняшний день эта актуальность обусловлена развитием ЭТ, так как в условиях пандемии COVID-19 весь мир перешел на новый формат осуществления покупок товаров и услуг. В Казахстане также увеличился объем ЭТ. Вместе с тем, права потребителей нарушаются и в традиционной торговле товаров и услуг.

Вопросы ЗПП изучались отечественными и зарубежными учеными, авторами научных работ.

Доцент Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации Лебедев А.С. рассматривал проблемы трансграничной электронной торговли в Евразийском экономическом союзе, в части таможенного урегулирования [10].

Профессор кафедры финансового права МГЮА Цареградская Ю.К. изучала проблемы правового регулирования налогообложения электронной торговли [11].

Такие ученые – правоведы, как Астахов А., Генрих Н.Ю., Ашиткова Т., Маматов М., Баринов Н.А., Безлепкин П.А., Вавилин Е.В., Бодягина О., Дарымова Ю., Жердева М., освещали тему ЗПП с юридической точки зрения в области сертификации продукции, санитарных норм пищевых продуктов, а также - алгоритма действий при защите прав потребителей [12,13,14,15,16, 17].

Такие отечественные авторы, как Жумадилова М. и Жусупбекова М., в 2018 году в своей научной статье дали предложения о необходимости принятия нового закона РК «Об электронной торговле», который бы регулировал правовые отношения между продавцом и потребителем, возникающие в ЭТ [18]. Однако, данный вопрос и по сей день сохранил свою актуальность и остается открытым.

Кандидат юридических наук М.Жумабекова подняла вопросы прав казахстанских потребителей на необходимую и достоверную информацию [19].

К.В.Маленко, А.А.Курманалина, В.В.Семинихин освещали тенденции развития отечественной электронной коммерции, и также отметили отставание ЭК Казахстана по сравнению с мировыми показателями ввиду отсутствия государственного регулирования ЭТ [20].

При этом, многие авторы, которые освещали проблемные вопросы ЭТ, изучили эту сферу с точки зрения развития ЭК как блага для экономики страны, но с точки зрения степени защищенности потребителя вопрос недостаточно изучен.

Параллельная динамика развития РТ и ЭТ в Казахстане и роста количества нарушений прав потребителей, обусловила научный интерес к механизму ЗПП.

Методы исследования

Для обеспечения достоверности и правильности интерпретации анализируемых данных, а также в целях более детальной выработки рекомендаций, использовались различные методы исследования: правовой анализ и разбор кейсов из личного опыта работы в государственном органе по ЗПП, вторичный анализ данных проведенного социологического опроса Общественными объединениями, сравнительный анализ статистических данных, метод интервью с экспертами.

На первоначальном этапе проводился обзор литературы для определения актуальности темы исследования. Вместе с тем, обзор и анализ литературы является структурной частью магистерского проекта. Далее использовался метод правового анализа с изучением кейсов и научной литературы по теме магистерского проекта.

В процессе анализа и формирования рекомендаций также использовался метод вторичного анализа данных социологического опроса и статистической информации, а также - изучены отчеты и доклад КЗПП Правительству РК.

Также применен качественный метод исследования – интервью с экспертами, которые являются действующими сотрудниками государственных органов по ЗПП более 3-х лет.

В целом количество и разнообразие, примененных в ходе работы над магистерским проектом, методов исследования, позволяет утверждать, что анализ и приведенные рекомендации основаны на достоверных данных, посредством анализа теории и практики применения механизма защиты прав казахстанских потребителей.

Анализ и результаты исследования

Согласно докладу Председателя КЗПП МТИ РК Тынысбекова А.С. на аппаратном совещании от 13.02.2023г., за 12 месяцев 2022 года в Комитет и его территориальные департаменты поступило 30 167 обращений от потребителей, за 2021 год поступило 25 223 обращения, за 2020 год поступило 21 000 обращений, за 2019 год – 6000 обращений. При этом, наибольшее количество жалоб поступило по сферам:

- розничная торговля (14 372 жалобы, или 47,60%)
- бытовые услуги (4 697 или 19%)
- электронная торговля (2 663 жалобы или 9%)

Таким образом, ежегодный прирост жалоб потребителей составил 120%. [49]

По заказу КЗПП МТИ РК Общественным объединением «Движение молодежи за будущее Казахстана» проведено социологическое и аналитическое исследование по вопросам ЗПП, результаты которого были изучены в рамках магистерского исследования методом вторичного анализа данных.

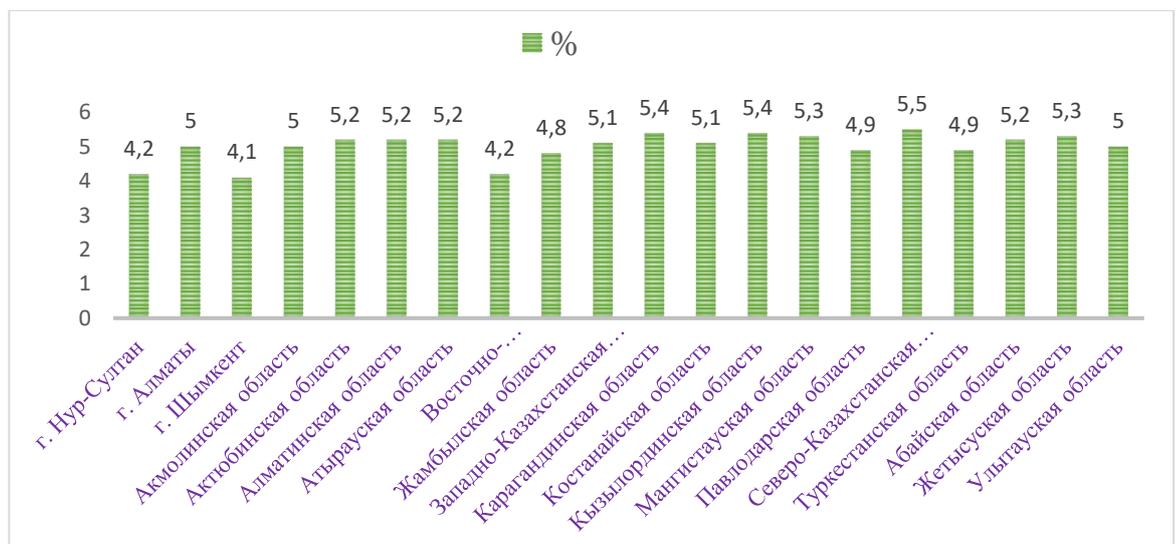
Охват социологического опроса на тему: «Соблюдение и ЗПП в Республике Казахстан» составил 10717 респондентов, где 53,7% - мужской пол, 46,3% - женский пол, в возрасте от 18 до 63 лет.

В качестве предмета социологического исследования определены такие критерии, как уровень знаний своих прав потребителями и уровень доверия государству.

Для достижения поставленной цели общественным объединением был применен формализованный анкетный опрос населения.

Результаты социологического опроса проанализированы и обработаны с помощью специализированной программы по статистической обработке данных SPSS (StatisticalPackagefortheSocialSciences) [21].

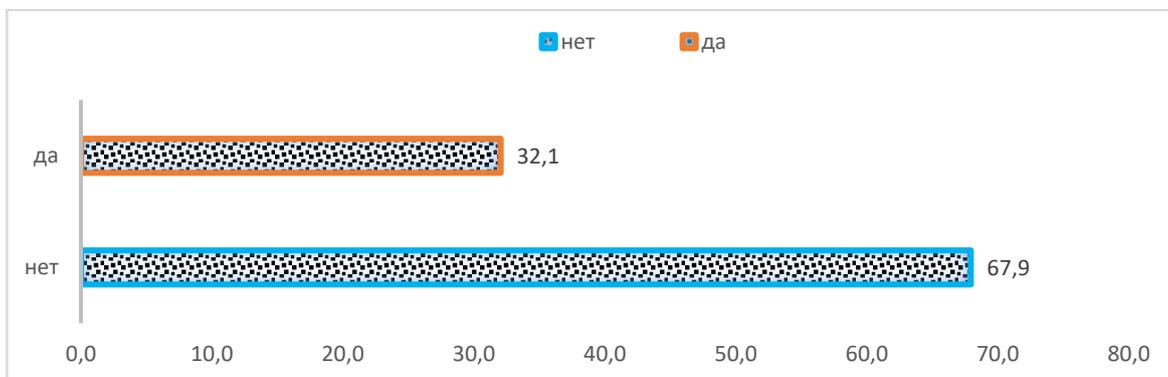
Рисунок 1. Охват респондентов в разрезе регионов Казахстана



Примечание. Составлено автором из источника [21]

Как видно на рисунке 1, количество респондентов равномерно распределено по регионам РК.

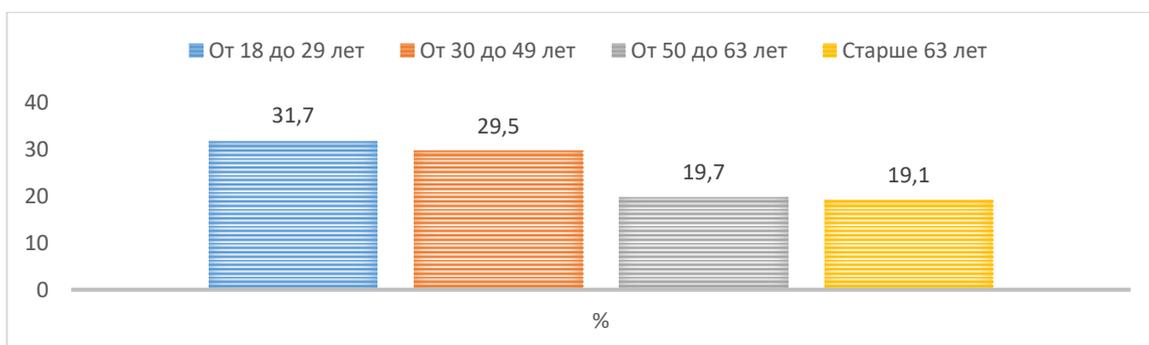
Рисунок 2. Сталкивались ли с нарушением своих потребительских прав?



Примечание. Составлено автором из источника [21]

Наибольшее количество респондентов, сталкивавшихся с нарушением их прав как потребителя, выявлены в СКО – 72,8%, Мангистауской области -71,2%, Карагандинской области – 70,2%. При этом, в целом по РК 67,9 % респондентов ответили, что не сталкивались с таковым.

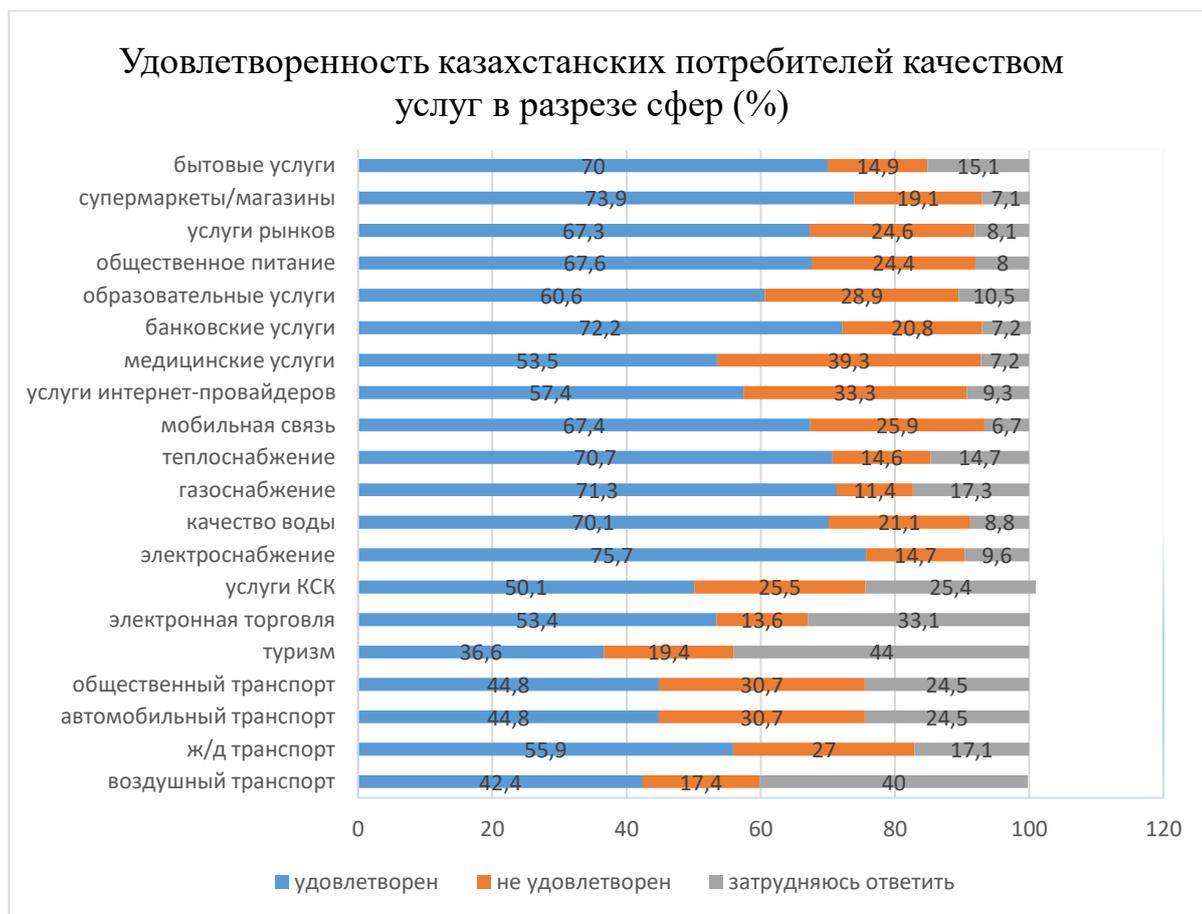
Рисунок 2. 1 Возраст респондентов



Примечание. Составлено автором из источника [21]

Рисунок 2.1. показывает, что 31,7% опрошенных респондентов относятся к возрастной группе от 18-29 лет, 29,5 % - представляют возрастную категорию 30-49 лет, 19,7 % - в возрасте 50-63 лет и 19,1% опрошенных старше 63 лет. Таким образом, представлены все возрастные категории потребителей, большая часть которых относится к активной части населения страны.

Рисунок 3. Уровень удовлетворенности качеством услуг за 2022 год



Примечание. Составлено автором из источника [21]

По рисунку 3 можно сделать вывод, что наиболее высокий показатель неудовлетворенности казахстанских потребителей относится к сфере медицинских услуг, услуг интернет-провайдеров (33%) и общественного транспорта.

Вторичный анализ исследовательских данных показал, что в сфере ЗПП не все удовлетворяет казахстанских потребителей, а это означает, что имеются проблемы либо пробелы в законодательстве. Учитывая то, что механизм ЗПП регулируется государством, необходимо изучить и проанализировать правовые аспекты, теорию и правоприменительную практику казахстанской системы ЗПП.

В ходе исследования было проведено интервью с экспертами. В интервью участвовало 5 интервьюеров, который имеют опыт работы в сфере ЗПП не менее 3-х лет. Участникам интервью были заданы 5 вопросов, касающихся механизма ЗПП.

Эксперт 1 ответил, что в законодательстве не прописаны меры ответственности к исполнителям услуг за оказанные услуги ненадлежащего качества. В Казахстане нет центров, которые проводили бы экспертизу одежды, обуви, меховых и ювелирных изделий, соответственно нет реестра организаций, которые проводят экспертизу таких товаров.

Эксперт 2 ответил, что нужно повышать правовую грамотность потребителей, чтобы они знали свои права.

Эксперт 3, также как и Эксперт 1, считает, что за ненадлежащую услугу или выполненную работу ненадлежащего качества нужно предусмотреть меры ответственности.

Эксперт 4 считает необходимым повышать правовую грамотность потребителей. Вместе с тем, ЗПП о ЗРК очень лоялен к продавцам (субъектам предпринимательства), так как за нарушение в первый раз выносится «предупреждение». Также необходимо внести в ЗРК о ЗПП срок возврата денег потребителю (данный пункт внесен во 2-й пакет поправок в законопроект).

Эксперт 5 акцентировал внимание на необходимость ужесточения требования к продавцам в электронной торговле в части обязательной регистрации в налоговых органах. С развитием электронной торговли увеличилось количество продавцов, которые не являются юридическими лицами (ТОО либо ИП), именно они и нарушают права потребителей.

Анализ эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП

В ЗРК о ЗПП в статье 8-1 перечисляются условия, ущемляющие «права потребителей при заключении договоров». Однако, в КОАП РК не предусмотрены меры ответственности для субъектов предпринимательства в таких случаях. В настоящее время проводится на портале открытых НПА «legalacts.gov.kz» проводятся публичные обсуждения проекта нового проверочного листа по ЗПП. В данном проекте внесен пункт «включение в договор с потребителем условий, и (или) ущемляющий права потребителя». [22] Несомненно то, что принятие и утверждение нового проверочного листа усилит ответственность продавца. Но при этом, нет нормы, восстанавливающей право потребителя. Следует отметить, что и в Гражданском Кодексе Республики Казахстан не предусмотрены такие основания для признания недействительными договоров.

В качестве примера рассмотрим *КЕЙС 1*. Потребитель Садирдинова Г, в декабре 2020 года заключила договор с ТОО «Казахстанская операторская компания» (оплатила на счет ТОО «Access Travel» 160 000 тенге) на приобретение сертификата, который дает право на размещение в апартаментах курортной резиденции сроком не более 2-х недель на количество 4 человека. При этом, стоимость договора составила 310 евро. Согласно условий договора, при заселении необходимо внести страховой депозит в размере 500 евро. Согласно условий договора, указанных в п.5.2., «в случае расторжения договора по вине или инициативе клиента, стоимость договора не возвращается». В данном случае указание сумм в иностранной валюте является нарушением законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании, так как стороны договора являются резидентами РК. Также договор содержит условие, ущемляющее права потребителя, что является нарушением статьи 8-1 ЗРК о ЗПП. Потребитель Садирдинова Г. трижды обращалась с иском в Медеуский районный суд города

Алматы о признании вышеуказанного договора недействительным, так как в нем содержится условие, ущемляющее ее права. В свою очередь, судом вынесено определение об отказе в удовлетворении иска, ввиду несоответствия требованиям статьи 157-160 ГПК РК. Таким образом, выяснилось, что в ГПК РК в перечне оснований недействительности договора нет пункта «содержит условия, нарушающие права потребителя».

В проверочном листе уполномоченного государственного органа по ЗПП также нет пункта касательно договоров, нарушающих права потребителей. Соответственно, в КоАП РК не предусмотрены административные меры в отношении нарушителей. И как результат, потребитель в данном случае никоим образом не защищен.

Как было указано выше, на портале открытых НПА «legalacts.gov.kz» проводятся публичные обсуждения проекта нового проверочного листа где внесен пункт «включение в договор с потребителем условий, и (или) ущемляющий права потребителя» [22]

При этом, принятие и утверждение нового образца проверочного листа, позволит привлечь к административной ответственности продавца или услугодателя за то, что включил в договор условия, ущемляющие права потребителя. Однако, нет механизма, восстанавливающего право потребителя в части признания такой сделки недействительной.

В связи с этим, необходимо рассмотреть вопрос внесения дополнений в статьи 157-160 ГПК РК, добавив в перечень оснований для признания сделок (договора) недействительным «ввиду содержания условий, ущемляющих права потребителей».

КЕЙС 2. Потребитель Алтынгүль в ноябре 2022 года приобрела зимнюю куртку за 99 000 тенге в одном из бутиков в Торговом центре «Мега» г.Алматы, через день вернула товар ввиду ненадлежащего качества товара, так как ткань куртки собирает на себя пыль и выглядит непрезентабельно. Продавец вернула деньги потребителю через 3 месяца, после «нервотрепки», многочисленных переговоров и звонков с просьбой вернуть деньги.

При этом, продавец ссылался на то, что оплата была произведена онлайн, через Каспи-приложение: якобы наличную оплату было бы проще вернуть.

КЕЙС 3. Потребитель Мурат купил куртку на рынке «Алатау» в г.Алматы, оплатив через Каспи-приложение. Через 4 дня вернул товар, продавец принял, но указал на то, что сразу деньги вернуть не сможет: нужно подождать пока продадут эту куртку.

Кейсы 2 и 3 – это не единичные случаи, поэтому требуют к себе пристального внимания. Такое поведение продавца неприемлемо, так как получив товар обратно, продавец продолжает владеть денежными средствами потребителя, что является незаконным.

В свою очередь, государственный орган по ЗПП не имеет рычагов административного воздействия на такого типа нарушение прав потребителей, поскольку в ЗРК о ЗПП не предусмотрен срок возврата денежных средств потребителю.

Таким образом, необходимо усилить требования статьи 30 ЗРК о ЗПП, установив срок возврата денежных средств потребителю, независимо от формы оплаты.

Необходимость разработки комментариев и разъяснений к ЗРК о ЗПП.

На практике часто приходится сталкиваться с тем, что возникают спорные вопросы, так как ЗРК о ЗПП не имеет комментариев и разъяснений. К примеру, касательно определения слов «нательное белье»: в ЗРК о ЗПП нет конкретного перечня наименований товаров, которые считаются нательным бельем. Зачастую при гражданских спорах даже судьи затрудняются при принятии решения, вследствие чего им остается руководствоваться «внутренними убеждениями».

КЕЙС 4. В ДЗПП Карагандинской области обратился потребитель Кенжебай Е.М. в отношении ТОО «Кристал Авто». 5 декабря 2022 года Кенжебай Е.М. заключил договор с ТОО «СарыаркаАвтоПром» о купле-продаже автомобиля. ТОО «Кристалл Авто» выступает как «Субагент» и представляет интересы продавца. Потребитель в обращении указал, что при покупке у автомобиля отсутствовала внутренняя коробка и пробег составлял 39 км. ТОО «Кристал Авто» пояснило, что пробег набирается при тестировании на заводе-изготовителе, и что всегда автомобиль выдается без упаковки.

14 декабря потребитель не смог завести автомобиль, вызвал техпомощь. На следующий день, 15 декабря эта же проблема повторилась, и более того, после запуска двигателя, при движении автомобиль начал глохнуть, появился запах горелой проводки. Таким образом, потребитель доставил автомобиль в сервисный центр, где ТОО «Кристалл Авто» принял автомобиль по акту. С момента покупки, через 5 дней автомобиль сломался, пробег увеличился вдвое. Поэтому, одновременно потребитель подал заявление о расторжении договора купли-продажи и попросил вернуть деньги. По идее, товар был приобретен как новый, на сумму 6 390 000 тенге. Ведь, если смотреть по существу, зачем потребителю такой «новый» автомобиль, у которого через 5 дней покупки сгорел генератор? Однако, ТОО «Кристалл Авто» ответило отказом, ссылаясь что неработающий генератор не является существенным недостатком и предлагает ремонт по гарантийному обслуживанию. Тем самым продавец нарушил требование подпункта б) статьи 15 ЗРК о ЗПП, где говорится, что потребитель имеет право расторжения договора и возврата уплаченной суммы. ДЗПП по Карагандинской области открыл проверку №2 от 19.01.2023г., по результатам которой вынес постановление №1 от 19.01.2023г. о наложении административного взыскания в виде предупреждения. Однако, ТОО «Кристалл Авто», не согласилось и подало иск в СМЭС Карагандинской области. По результатам рассмотрения, суд вынес постановление в пользу истца: об удовлетворении жалобы ТОО «Кристалл Авто» и отмене административного производства ввиду отсутствия состава административного правонарушения. Основанием для суда явилось то, что согласно п.14-1 статьи 30 ЗРК о ЗПП, транспортное средство является ТСТ, однако, поломка генератора не является технически существенным недостатком. Согласно пункта 4-2 статьи 1 ЗРК о ЗПП, «существенным недостатком ТСТ является неустранимый недостаток,

который не может быть устранен без соразмерных расходов или» временных затрат, что делает неактуальным и невозможным использование товара по целевому назначению. Также суд ссылаясь на условия Договора, где продавец обязуется по гарантии устранить возникшие неполадки за свой счет. В результате, ДЗПП по Карагандинской области не удалось защитить право потребителя Кенжебай Е.М. на возврат товара и возмещение уплаченной денежной суммы. В данном случае, судья по своему внутреннему убеждению решил, что сломанный генератор не является неустранимым недостатком. Таким образом, есть необходимость в разработке специального перечня недостатков ТСТ, которые являются неустранимым недостатком.

КЕЙС 5. В ДЗПП ЗКО обратились потребители с жалобой в отношении ТОО «Akdeer» и ТОО «Vip Events». Потребители пожаловались, что во время демонстрации товара (массажной накидки), продавец создавал такие условия, что не было возможности подумать и самому принять решение касательно приобретения массажных накидок. Презентация проводилась в красивом банкетном зале, при входе просили отключить сотовые телефоны. Эмоциональный фон потребителей поддерживался розыгрышами и вручением подарков, так на радостной волне потребители совершали покупки на эмоциях, «отключив рассудительность». Такой маркетинговый ход достигал своей цели. Надо отметить, что целевая группа, - в основном это пенсионеры, у которых, естественно, есть куча болезней, и которые толком и не умеют пользоваться своими смартфонами. Менеджеры этих компаний сами «помогали» оформить кредит через банковские приложения в смартфонах потребителей. При демонстрации товара в зале было представлено добротное массажное кресло, на котором люди могли протестировать свойства массажной накидки. Довольные клиенты оформляли кредиты на суммы от 700 000 тенге и выше.

Позже люди понимали, что попались на обман, так как в интернете полно таких массажных накидок, которые в разы стоят дешевле. Решив вернуть товар, потребители обращались к продавцам и получали отказ в возврате товара. Да и сроки по оплате кредита подходят очень быстро. В результате массовых обращений, в 2022 году ДЗПП ЗКО направил иски в СМЭС в отношении ТОО «Akdeer» и ТОО «Vip Events». Суд вынес решение о признании недействительными договоров купли-продажи и взыскании с продавца стоимости товара в пользу потребителей.

Ответчик ТОО «Vip Events» предложил урегулировать спор в порядке медиации. Во исполнение судебного решения, ответчиками произведен денежных средств всем потребителям, общая сумма которых составила сумму в размере 53 млн 130 тыс. тенге [6].

Основанием для признания недействительными договоров купли-продажи явилось то, что продавец вводил в заблуждение потребителей путем обмана касательно страны производства товара. По версии продавца, - этот товар является новейшим оборудованием японского производства, который на самом деле оказался китайским. Такие же массажные накидки с аналогичными

характеристиками, к примеру, в АО «Технодом» продаются по 72900 тенге, то есть в 10 раз дешевле [23].

Резюмируя данный кейс, надо отметить, что основанием для признания недействительными договора купли-продажи массажных накидок явился факт обмана потребителя путем предоставления недостоверной информации о товаре, в нарушение статьи 10 ЗРК о ЗПП.

В докладе Правительству КЗПП МТИ РК этот случай назван беспрецедентным.

Аналогичный кейс имеется в ДЗПП Акмолинской области, который помог вернуть потребителям более 11 млн. Тенге [6].

Электронная торговля.

Согласно подпункта 65) пункта 1 статьи 1 Налогового кодекса, «электронная торговля товарами – это реализация товаров через интернет-магазин и (или) интернет-площадку, при оплате безналичным платежом, и оформлении сделок по реализации товаров в электронной форме, с обеспечением доставки товара потребителю» [24].

Одной из ключевых задач Государственной программы «Цифровой Казахстан» является развитие электронной торговли. Целевой индикатор-достигнуть 2,6% доли ЭТ в общем объеме РТ в 2022 году [25].

Новостной портал Tengrinews.kz 17 апреля 2023 года сообщил, что «электронная коммерция в Казахстане показывает феноменальный рост». Данный вывод сделан по результатам совместного исследования Ассоциации «Цифровой Казахстан» и компании «PwC Kazakhstan». Аналики резюмируют, что продолжается стремительный рост электронной торговли в РК: за 2022 год совершено около 50 млн онлайн-покупок, что составляет 1,3 триллиона тенге. Объем казахстанской ЭТ составляет 8,2 процента от общей розничной торговли внутри страны. Потребители все больше осуществляют покупки ежедневного спроса, такие, как товары для дома и продукты питания, для красоты и здоровья, детские товары и товары для животных [26].

Из данной статистики следует, что задача Государственной программы в части развития ЭТ успешно перевыполнена с превышением почти в 3 раза.

Подобная динамика — общемировой тренд. По данным Nasdaq, к 2040 году до 95% всех покупок будет совершаться в интернете [27].

В мировом масштабе в сфере ЭТ по итогам 2020 года определилась пятерка лидеров из топ-10 стран: Китай (52,1%), США (19,0%), Великобритания (4,8%), Япония (3,0%) и Южная Корея (2,5%). Далее – Германия (2,1%), Франция (1,6%), Индия (1,4%), Канада (1,3%) и Бразилия (0,8%). Прогнозируется, что пятерка сохранит свое лидерство до 2025 года. Китай является мировым рынком электронной коммерции №1 с большим отрывом. Огромное количество цифровых покупателей и их растущая покупательская способность сохранит лидерство Китая в обозримом будущем. Также одной из самых быстрорастущих рынков считается Индия, чей потенциал из-за пандемии не использован в значительной мере, и до 2025 года прогнозируется динамический рост [28].

Параллельно стремительному развитию ЭТ в Казахстане, страна опустилась в мировом рейтинге электронной торговли. По итогам 2020 года, Казахстан с 56 места опустился на 60 место [29]. Одна из причин отставания - недостаточный уровень доступа к сети интернет населения в отдаленных местностях от областных центров, вторая причина – многие представители старшего поколения не умеют пользоваться смартфонами и компьютерами.

Однако, несмотря на это, мировая обстановка задала свой тренд - в связи с пандемией в 2020 году ЭТ и в Казахстане показала динамический рост.

Лидером в ЭК Казахстана является крупнейшая интернет-площадка АО «Kaspi.kz» [30]. Успех этой компании рассказывают студентам Гарварда как уникальный успешный кейс [31].

Рисунок 4. Нарушались ли права потребителей в сфере ЭТ



Примечание. Составлено автором из источника [21].

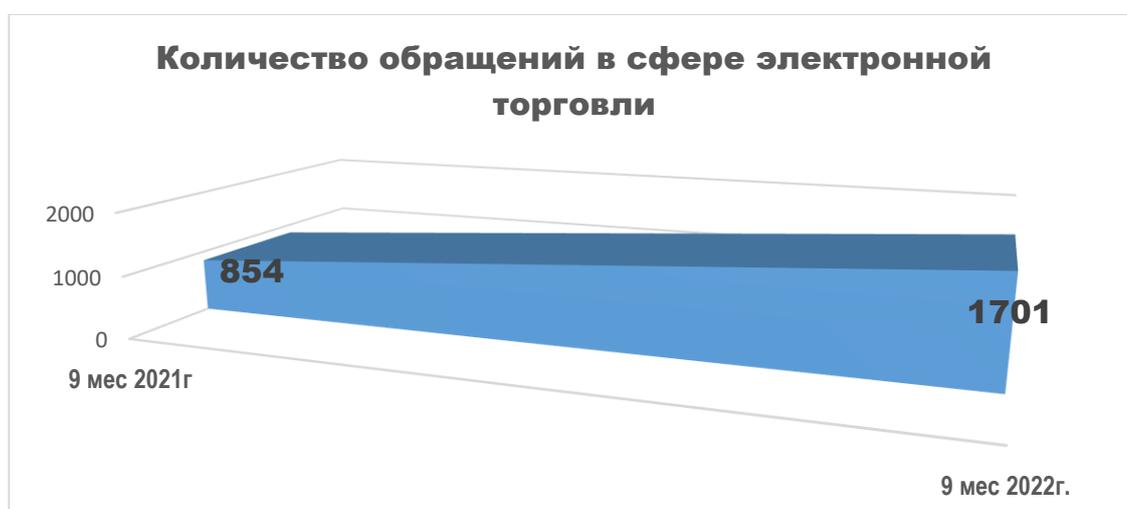
На рисунке 4 видно, что у 48,6% опрошенных их потребительские права в ЭТ не нарушались, а 51,4% потребителей сталкивались с нарушением их прав в данной сфере.

Отдельного внимания заслуживает сфера ЭТ Казахстана. Во время всемирной пандемии Covid-19, в Казахстане стремительно начала развиваться ЭТ. Примечательно то, что ЭТ позволяет осуществить покупку, не контактируя с продавцом. Потребители, используя свои смартфоны с интернетом, могут заказать доставку еды, и любых других товаров, с разных регионов страны и за ее пределами. Перед тем, как осуществить онлайн-покупку, потребитель имеет возможность промониторить цены на товар, ознакомиться с ассортиментом. Зачастую, «влюбившись» в красивую картинку, потребитель на эмоциях делает покупки. Однако, ожидание не всегда совпадает с реальностью. Очень часто доставляют товар ненадлежащего качества, а иногда его и вовсе не доставляют. В таких случаях потребитель начинает искать пути защиты своих прав, начинает изучать информацию о продавце: его реквизиты, адрес местонахождения, ИНН, БИН. Это действительно так: на площадке ЭТ очень много встречается недобросовестных продавцов, даже попадаются мошенники.

КЕЙС 6. С разных городов Казахстана в ДЗПП г. Алматы обратились 20 пострадавших потребителей. Через инстаграмм они осуществили покупку мебели на сумму свыше 21 млн тенге. Продавец в лице ТОО «SM» завлекал относительно недорогими ценами на мебель. С момента оплаты прошло больше года, а товар так и не был доставлен потребителям со всего Казахстана. Продавец каждый раз обещал, что скоро доставит мебель, просил подождать еще немного. Потребители поняли, что попались «на удочку» мошенника. ДЗПП г.Алматы в интересах 20-ти потребителей подан иск в Алатауский районный суд города Алматы. В рамках рассмотрения иска выяснилось, что это не первый иск в отношении ТОО «SM», так как аналогичные дела уже рассматривались в уголовном суде, и ответчик уже имеет не одну судимость за мошенничество. Исковое заявление ДЗПП города Алматы было удовлетворено, суд обязал ответчика вернуть деньги потребителям.

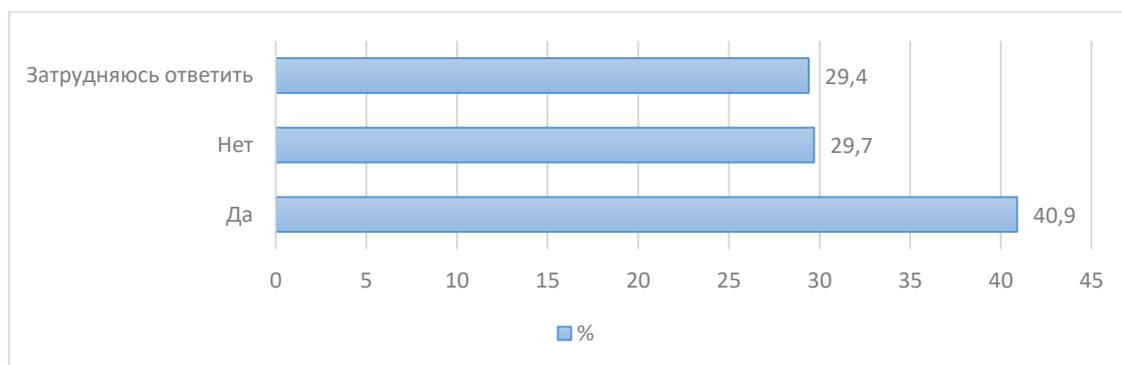
В целом, развитие ЭТ – это благо для экономики любой страны, в том числе и Казахстана. Вместе с тем, есть и «поле для работы» уполномоченному органу в сфере ЗПП. Согласно информации КЗПП МТИ РК [6], количество обращений в сфере ЭТ ежегодно растет: за 9 месяцев 2022 года поступило всего по Казахстану 1701 обращение, за 9 месяцев 2021 года – 854 обращения, темп роста составляет 199%.

Рисунок 5. Количество обращений в сфере ЭТ



Примечание. Составлена автором по данным КЗПП МТИ РК [6]

Рисунок 6. Вопрос ужесточения регулирования состояния дел по торговле товарами через электронные торговые площадки



Примечание. Составлено автором из источника [21].

На вопрос, «Согласны ли Вы, что состояние дел по торговле товарами через электронные торговые площадки требует ужесточения регулирования?», почти половина респондентов (40,9%) согласны с тем, что необходимо ужесточить порядок торговли товарами через электронные торговые площадки. Отрицательно ответили 25,7%, затруднились ответить – 29,4% респондентов.

КЕЙС 7. Учитывая, что лидером интернет-продаж в Казахстане является АО «Kaspi.KZ», наибольшее количество жалоб от потребителей поступает в отношении данной интернет-площадки. Зачастую на этом маркетплейсе имеется неполная информация о продавце. Потребители, желающие осуществить возврата товара надлежащего либо ненадлежащего качества, обращаются в службу поддержки АО «Kaspi.KZ» с просьбой предоставить информацию о конкретном продавце, то есть полное наименование, адрес, ИИН либо БИН и контакты субъекта предпринимательства. Данная торговая площадка не несет ответственности за действия недобросовестного продавца. Консультанты и менеджеры всех уровней отказывают в предоставлении сведений о продавце, сообщая, что это является коммерческой тайной. Вместе с тем, в соответствии с пунктом 13 статьи 28 ПК РК, такая информация не является коммерческой тайной. Таким образом, сотрудники интернет-магазина Kaspi.KZ не содействуют потребителям, а усложняют им установление местонахождения продавца. Максимум, что могут сделать, это - заблокировать продавца. Такое поведение торговой площадки никак не способствует ЗПП. При этом, согласно пункта 2 статьи 33-2 ЗРК о ЗПП, продавец обязан размещать на интернет-ресурсе информацию о контактных данных, фактического адреса. Не располагая такой информацией, потребитель не знает, куда отправить претензию. Также при отсутствии реквизитов и контактов продавца, государственный орган по ЗПП не сможет помочь потребителю. Действующий ЗРК о ЗПП не обязывает держателей интернет-площадок строго следить за действиями недобросовестных продавцов, также не предусмотрена административная ответственность в отношении субъектов предпринимательства, на чьих интернет-площадках происходят нарушения прав потребителей. К примеру, в Китайской Народной Республике

предусмотрен «двойной» контроль: за нарушения несут ответственность и продавец, и держатель торговой площадки.

В целом, необходимо совершенствовать механизм и нормативно - правовые акты в сфере ЗПП. Для целостности восприятия, некоторые нормы из других правовых актов целесообразно вписать в действующий ЗРК о ЗПП. К примеру, требования по электронной торговле прописаны всего лишь в трех статьях 105,106 и 107 в Правилах внутренней торговли, утвержденных 25.05.2015г. Также в статье 164 указано, что товары, бывшие в употреблении, обмену или возврату не подлежат, если иное не оговорено сторонами. В ЗРК о ЗПП также нет уточнения, за чей счет осуществляется возврат товара надлежащего качества. Только исходя из той нормы, что возврат товара ненадлежащего качества осуществляется за счет продавца, «по умолчанию» приходится делать вывод, что товар надлежащего качества возвращается за счет потребителя, имеется ввиду оплата доставки товара продавцу.

КЕЙС 8. В ДЗПП г.Алматы в 2021 году поступило несколько обращений от потребителей в отношении Центра аппаратной косметологии «Miracle Med». Потребители жаловались на то, что во время презентации, сотрудники этого центра навязывали им покупку косметологических процедур по уходу за кожей лица. На деле потребители убеждались в том, что они заплатили большие деньги за услуги, которые не стоят этих денег, и после 1-2 процедуры изъявили желание вернуть свои деньги. Однако, юристы и другие сотрудники этого центра грубили в ответ, отвечали отказом в возврате денег. При этом, как оказалось, многие потребители оформили кредит на эти услуги.

ДЗПП г.Алматы отвечал на их обращения разъяснительным письмом, что для подачи иска в суд необходимо более 10-ти пострадавших потребителей. В дальнейшем приходилось давать контакты первых обратившихся потребителей другим, более позже обратившимся потребителям. В результате, у ДЗПП г.Алматы не было возможности установить более 10-ти потребителей, чтобы подать иск в суд для защиты их потребительских прав.

Действующее законодательство в сфере ЗПП предусматривает компетенцию государственных органов обращаться в суд в случае нарушения прав более 10 потребителей по одному и тому же вопросу. Вместе с тем, данное условие затрудняет процедуру ЗПП, так как им приходится искать еще других пострадавших, чтобы их количество достигало более десяти человек.

Следует отметить, что в настоящее время идет разработка 2-го проекта поправок в законопроект о ЗПП. Во втором проекте поправок в ЗРК о ЗПП предлагается сократить требование «более 10-ти потребителей» по количеству пострадавших потребителей для обращения с иском в суд по их коллективным жалобам.

КЕЙС 9.

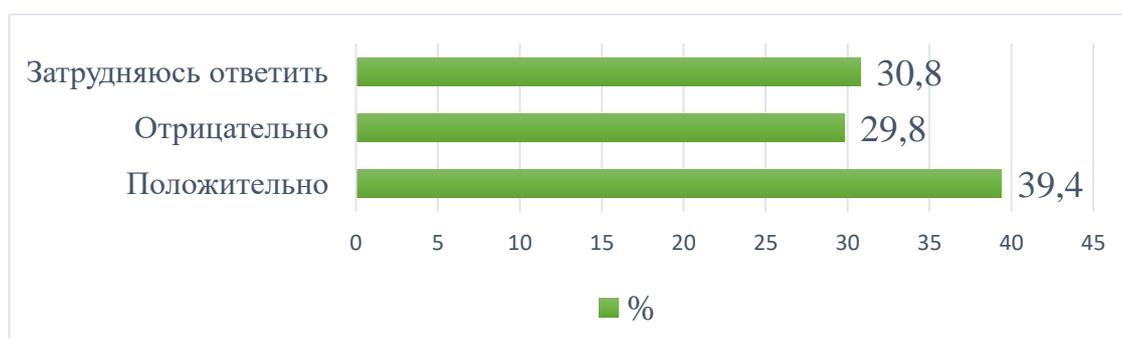
Согласно подпункта 1) пункта 4 статьи 29-1 ЗРК «О регулировании торговой деятельности», «электронная торговая площадка, информационно-рекламная торговая площадка в электронной коммерции не вправе разглашать

информацию, содержащуюся в электронных документах или электронных сообщениях, в том числе сведения, составляющие коммерческую и иную охраняемую законом тайну» [32].

При этом, согласно пункта 12 статьи 28 ПК РК, «обобщенная информация, не раскрывающая сведений о деятельности конкретного субъекта предпринимательства, является общедоступной» [33]. Пунктом 13 названной статьи указано, что «фамилия, имя, отчество или наименование индивидуального предпринимателя; наименование и дата регистрации юридического лица; идентификационный номер; юридический адрес (место нахождения); вид деятельности; фамилия, имя, отчество руководителя относятся к общедоступной информации», то есть не являются коммерческой тайной.

Казахстанские интернет-магазины главным образом являются торговыми площадками, где «встречаются» и взаимодействуют потребители и продавцы. При этом, торговая площадка не несет ответственности за добросовестность продавца. К примеру, интернет-магазин «Kaspi.kz» отказывает потребителям в выдаче сведений о продавце, ссылаясь на коммерческую тайну, хотя наименование, адрес и контакты продавца не являются коммерческой тайной. На практике, после жалобы потребителя, «Kaspi.kz» блокирует недобросовестного продавца, но не оказывает содействие в восстановлении нарушенных прав потребителя.

Рисунок 7. «Как Вы относитесь к тому, чтобы число потребителей в случаях их нарушения по одному и тому же вопросу было уменьшено с десяти до пяти для обращения государственных органов в суд с иском в защиту прав потребителей?»



Примечание. Составлено автором из источника [21].

Таким образом, показатели на рисунке 7 подтверждают необходимость изменить требование о количестве 10 человек для подачи госорганом иска в суд в интересах потребителей.

Правовой ликбез для потребителей.

Авторы книги «Защити себя сам» Т.Квятковская и Г.Осипова полагают, что «права потребителя нарушаются на каждом шагу. Все мы жалуемся друг другу, ругаем государство, но мало что меняется от этого. И причиной тому

является то, что потребитель сам не знает свои права. Защита его прав начинается со знания этих прав» [34].

Из современных авторов научных работ следует отметить общественного деятеля и руководителя Республиканского общественного объединения «Национальная лига потребителей Казахстана» Романовскую С.Ю. По утверждению Романовской С.Ю., права потребителей нарушаются во всех сферах: общественного питания, образовательных и бытовых, медицинских и косметологических услуг. В последнее время участились случаи задержек авиарейсов. При этом, авиакомпании не предоставляют горячей еды и гостиницы, не сообщают о задержке рейса. «Корень зла» - в незнании своих прав потребителем. Необходимо воспитывать осознанного потребителя, путем просветительской работы надо повышать правовую грамотность наших граждан. Ведь только грамотный покупатель способен очистить товарный рынок от недобросовестных продавцов. На сегодняшний день наблюдается тенденция заполнения казахстанских прилавков контрафактной продукцией, с поддельными сертификатами, которые представляют опасность здоровью наших граждан [35].

Действительно, потребители, зачастую оказавшись в такой ситуации, когда нужна защита их прав, не знают куда и к кому обратиться. Не все потребители знают, что есть ЗРК о ЗПП, уполномоченный орган по ЗПП, информационная система по приему жалоб потребителей, общественные объединения по ЗПП. А главное, потребитель не знает свои права.

Государственные органы в пределах своей компетенции, на основании пункта 4) статьи 6 ЗРК о ЗПП, «осуществляют информирование, консультирование, просвещение и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов».

С целью определения уровня информированности населения и эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП, а также выявления «проблемных зон», МТИ РК расходует из бюджета немалые деньги. В 2019 году в сфере ЗПП (49,8 млн.тенге) проведены социологические исследования (9,8 млн. тенге), выпущены видео и аудио ролики (40 млн. тенге). Результаты данных работ, применяются в процессе разработок законопроектов, программных и международных документов [36]. Для справедливости нужно сказать, что также были выпущены бумажные раздаточные материалы в виде цветных гляцевых флаеров и буклетов, которые раздавались потребителям во время проводимых акций в торговых помещениях и на рынках. Данный раздаточный материал содержит краткую информацию о контактах и местонахождении государственного органа по ЗПП. Согласно информации на официальном сайте МТИ РК, расходы по бюджетной программе 102 выглядят следующим образом, как показано в таблице 1 [37]:

Таблица 1. Расходы бюджета по подпрограмме 102

Итого расходы по бюджетной подпрограмме 102	Единица измерения Тыс тенге			
	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
Проведение исследований, оказание социологических, аналитических и консалтинговых услуг в сфере экономики, торговли, государственного управления и защиты прав потребителей	612 037	473 517	473 335	461 335
<i>Примечание. Таблица составлена автором из источника [37]</i>				

Сотрудниками территориальных ДЗПП периодически проводятся выездные и онлайн-лекции в колледжах и университетах страны, брифинги на площадках региональных центров коммуникаций, проводятся выступления в прямых эфирах и публикации в социальных сетях Фэйсбук и Инстаграмм, на местных каналах телевидения и СМИ. Цель данных мероприятий – повысить уровень правовой грамотности потребителей. Ежедневно в вышестоящий орган в лице КЗПП предоставляется дайджест по выступлениям и публикациям в СМИ.

2.1.1. Инновации в сфере защиты прав потребителей В Послании Главы государства в 2019 году «КОНСТРУКТИВНЫЙ ОБЩЕСТВЕННЫЙ ДИАЛОГ – ОСНОВА СТАБИЛЬНОСТИ И ПРОЦВЕТЕНИЯ КАЗАХСТАНА» обозначена концепция современного эффективного государства, которая предусматривает эффективную обратную связь с населением, где оперативное реагирование на нужды людей являются главными приоритетами в деятельности государственных органов. Данная концепция перекликается с одной из задач Национального Плана развития РК до 2025 года «Повышение ориентированности на результат и интересы граждан», где сказано, что «взаимодействие между бизнесом, государством и населением перейдет в цифровой формат. Гражданам будет предоставлена возможность получать услугу в одном канале и завершить его в другом в любое время, с любого устройства».

В свете вышеуказанной стратегии государства, в 2021 году начал функционировать портал приема жалоб по ЗПП (<https://e-tutynushy.kz/main>), для оперативного рассмотрения обращений и разъяснения норм законодательства о ЗПП.

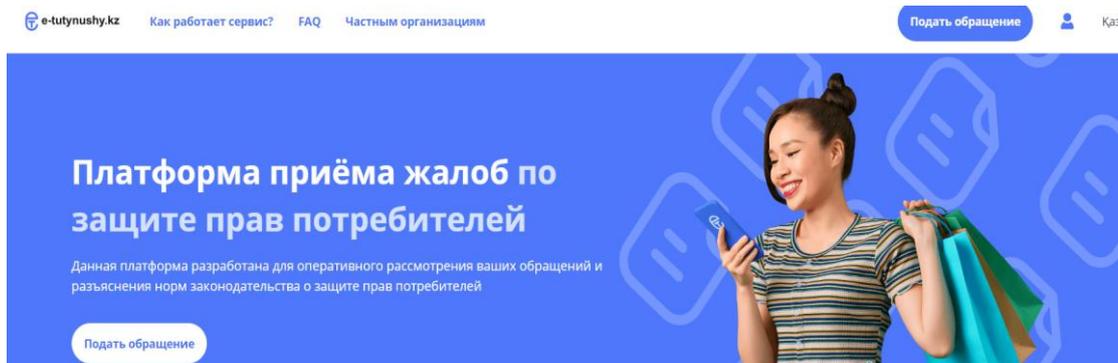


Рисунок 8. Примечание. Скрин веб-сайта ЕИС E-tutynushy.

Идея данного функционала заключается в том, что на портале будут зарегистрированы все субъекты предпринимательства, осуществляющие розничную торговлю, а также оказывающие услуги и выполняющие работы. В случае необходимости обмена или возврата товара, потребитель отправляет претензию через данный портал <https://e-tutynushy.kz>, претензия поступает к продавцу. Далее, если потребительский спор не решен продавцом, жалоба поступает в соответствующий государственный орган. Однако, этот проект за 2 года функционирования показал свою неэффективность по ряду таких причин, как: 1) не все потребители знают, что есть такой онлайн-портал; 2) не все субъекты предпринимательства знают о существовании данного портала; 3) не все предприниматели зарегистрированы на данном портале; 4) отсутствие норм закона, обязывающих продавцов регистрироваться на онлайн-портале E-tutynushy.

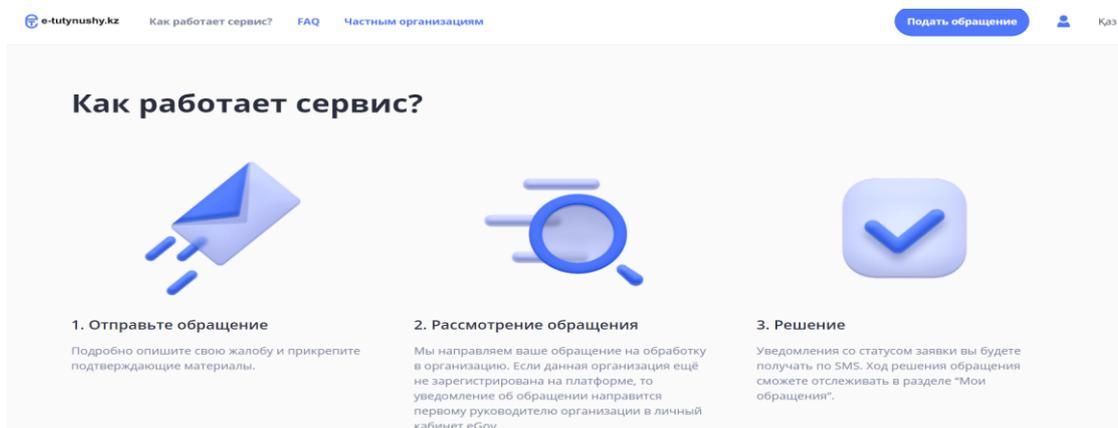


Рисунок 9. Примечание. Скрин веб-сайта ЕИС E-tutynushy.

Согласно данным Национального доклада о состоянии предпринимательской активности в Казахстане, представленного Главе государства 24.01.2023 года, количество действующих субъектов малого и среднего предпринимательства составило 1,4 млн, что позволило обеспечить занятостью 3,5 млн казахстанцев [38].

При этом, статистика зарегистрированных субъектов предпринимательства на портале E-tutynushy выглядит нижеследующим образом:

Таблица 2. Электронные обращения на сайте e-tutynushy.kz
Общая статистика

Показатель	Количество
Общее количество обращений	4645
Количество обращений в субъекты досудебного урегулирования	1265
Количество обращений в организации бизнеса	3380
Количество потребителей/пользователей	35807
Количество зарегистрированных организаций субъектов досудебного урегулирования	18
Количество зарегистрированных организаций	296
<i>Примечание. Таблица 2 составлена автором по состоянию на 14 мая 2023 года</i>	

Из 1,4 млн действующих субъектов предпринимательства, в ЕИС «E-Tutynushy» зарегистрировано всего лишь 296 организаций.

Нижкий уровень количества зарегистрированных субъектов предпринимательства и потребителей обусловлено тем, что данный портал предусматривает необходимость регистрации путем личного входа на портал. В результате мы имеем то, что претензия потребителей, в соответствии с пунктом 2 статьи 42-4 ЗРК о ЗПП, 10 календарных дней «висит» на портале и никому не поступает. Субъект предпринимательства не видит претензию потребителя, поскольку он не зарегистрирован на данном портале E-Tutynushy.

Вместе с тем, согласно пункта 1 статьи 42-4 ЗРК о ЗПП, претензия вручается продавцу нарочно либо направляется заказным письмом с уведомлением, либо по электронной почте.

При этом, пунктом 3 в проверочном листе за соблюдение законодательства о ЗПП предусмотрена необходимость «предоставления письменного ответа на претензию. Также «за неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) обязанностей по представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок, установленный ЗРК о ЗПП», подпунктом 3) пункта 5 статьи 190 КоАП РК, предусмотрена ответственность.

Таким образом, возникает вопрос легитимности отправки претензии потребителем через портал E-Tutynushy, поскольку в Законе четко обозначены 3 способа официальной отправки претензии продавцу. На практике это означает то, что если продавец не ответит на претензию, уполномоченный орган по ЗПП не вправе привлечь к административной ответственности субъект предпринимательства.

Также следует отметить, что не имеется законодательных норм, обязывающих субъекты предпринимательства регистрироваться на онлайн-платформе E-Tutynushy.

Зачастую потребители, отправившие свои претензии через данный электронный ресурс, звонят в территориальные органы по ЗПП, чтобы узнать «о судьбе» своей претензии. При этом, сотрудники государственного органа не могут прояснить ситуацию, пока претензия «висит» на портале «на рассмотрении» отсутствующего продавца. Данное обстоятельство не способствует повышению доверия граждан государству. Вместе с тем, данная онлайн-платформа разработана в целях:

- а) оперативного реагирования на нужды людей, что является приоритетным направлением в деятельности государственных органов;
- б) совершенствования механизма ЗПП.

Как указано на сайте КЗПП МТИ РК, «необходимость создания Единой информационной системы приема жалоб в сфере ЗПП обусловлена ее социальной ролью, поскольку концентрация всех мер ЗПП в одном месте обеспечит быстрый и беспрепятственный доступ потребителя к любой информации, связанной с его эффективной защитой» [39].

На данный момент онлайн-платформа содержит объявление для потребителей о том, что государственный орган временно принимает обращения на E-Otinish.kz

Из вышеуказанного следует, что за 2 года функционирования портала E-Tutynushy, не оправдал ожидания и «благие намерения», равно как и расходы, потраченные из государственного бюджета.

Согласно документа, опубликованного на официальном сайте МТИ РК, сумма выделенных средств из государственного бюджета выглядит следующим образом [40]:

Таблица 3. Выделенные средства из госбюджета на информационные системы и их техобеспечение

		Тыс.тенге			
Программа	Наименование	2020	2021	2022	2023 План
104	Обеспечение функционирования информационных систем и информационно-техническое обеспечение государственного органа	40,123.8	48,440.2	99,216.0	196,552.0
<i>Примечание. Таблица 3 составлена по информации на официальном сайте МТИ РК [40]</i>					

Как видно из таблицы 3, наблюдается динамика увеличения расходов бюджетных средств на обеспечение функционирования информационных систем МТИ РК.

В настоящее время КЗПП совместно с ДЦ МТИ РК продолжает работу по совершенствованию информационной системы «E-Tutynushy» и устранению

технических ошибок. Претензии, поступающие на «E-Tutynushy», автоматически переходят в систему «E-Otinish» и поступают в государственный орган по ЗПП.

Колизии в законодательстве

1. Статья 6-2 ЗРК о ЗПП предусматривает осуществление уполномоченным органом и его территориальными подразделениями государственного контроля в соответствии с ПК РК и профилактического контроля без посещения субъекта, по выявленным фактам нарушений.

Пунктом 8 статьи 6-2 ЗРК о ЗПП предусмотрено, что «рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть исполнена в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем ее вручения (извещения)». Вместе с тем, за неисполнение данного требования административная ответственность продавца не предусмотрена. То есть, если продавец не исполнит рекомендацию уполномоченного государственного органа, ему за это «ничего не будет».

Несомненно то, что выявив нарушение, государственный орган должен принимать меры, но в данном случае он не принимает меры, а направляет рекомендацию об устранении выявленных нарушений. Такое обстоятельство может создавать поле для коррупции, и вместе тем, эта норма неэффективна ввиду того, что субъект не несет ответственности за неисполнение рекомендации.

2. При том, что разработана и функционирует ЕИС «E-Tutynushy», отправка претензии на данную платформу в ЗРК о ЗПП не прописана как официальная. Следовательно, если продавец не ответит на претензию, поступившую через портал «E-Tutynushy», государственный орган не имеет оснований для привлечения к административной ответственности продавца. Также в пункте 3 статьи 6-3 ЗРК о ЗПП указано, что обращения потребителей, поступившие в ЕИС, рассматриваются продавцом при условии добровольной регистрации в ней.

3. В статье 33-1 ЗРК о ЗПП говорится, что «электронная торговая площадка должна обеспечить условия по недопущению некорректных действий продавцов и предоставление ими недостоверной информации для предотвращения незаконной торговли». Вместе с тем, не предусмотрено никаких административных мер взысканий за несоблюдение данной нормы Закона. К примеру, после жалобы потребителя, торговая интернет-площадка Каспи Кз всего лишь блокирует продавца, даже не предоставляет реквизиты, контакты и адрес продавца, хотя эти сведения не являются коммерческой тайной.

Трехступенчатый механизм ЗПП

Принятый в 2020 году первый пакет поправок в ЗРК о ЗПП подразумевал 3-х ступенчатый механизм рассмотрения жалоб потребителей: 1) обращение с претензией к продавцу либо к субъектам досудебного урегулирования споров; 2)

обращение в государственный орган; 3) обращение в суд. Данная правоприменительная практика продемонстрировала свою несостоятельность и неэффективность, так как тем самым был создан еще один барьер для защиты законных прав потребителей. Дело в том, что суды начали отказывать в рассмотрении гражданских исков потребителей ввиду того, что потребителю сначала следует обратиться в государственный орган. При этом, данный 3-х ступенчатый механизм не является обязательной процедурой.

Пункт 1 статьи 42-5 действующего ЗРК о ЗПП предусматривает право потребителей обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере ЗПП, а не обязанность. Пункт 2 статьи 42-1 ЗРК о ЗПП определяет «комплекс последовательных мероприятий» ЗПП, включающий в себя поэтапное обращение потребителей к субъекту бизнеса, субъектам досудебного урегулирования споров, государственным органам и, наконец, в суд.

Учитывая данное «разночтение» норм ЗРК о ЗПП, предлагается упростить действующий трехступенчатый механизм в двухступенчатый, сохранив возможность досудебного урегулирования споров исключительно между сторонами потребительского спора, не обязывая потребителя обращаться в государственный орган перед обращением с иском в суд.

Также Социологический опрос показал, что большинство респондентов полагают необходимым упростить действующий трехступенчатый алгоритм рассмотрения жалоб потребителей – 37,1%, не видят такой необходимости - 30,4% респондентов, затруднились ответить 32,5% респондентов [21].

Таблица 4. Международный опыт применения инновационных решений в сфере ЗПП

№	Наименование страны	Инновационные решения
1	Казахстан	Онлайн-платформа Е-Тутынушы (претензия-продавец-госорган-суд), Функционирует с 2021 года, https://e-tutynushy.kz/consumer/create-appeal
2	Россия	Онлайн-платформа подачи обращений rospotrebnadzor.ru
3	Узбекистан	Единый портал интерактивных государственных услуг, функционирует с 2017 года https://my.gov.uz/ru
4	Европа	Платформа урегулирования споров в режиме «онлайн» (Online Dispute Resolution Platform) (В сфере ЭТ)
5	Китай	Функционал урегулирования потребительских споров в ЭТ https://aliexpress.ru/
<i>Примечание. Таблица составлена автором</i>		

Онлайн-платформа по урегулированию споров в Европе и в Китае максимально защищает потребителей, так как имеется прямая связь между потребителем и продавцом. Нет необходимости обращаться с официальной претензией в адрес продавца, как это предусмотрено на казахстанском портале Е-Tutynushy. Такой механизм ЗПП эффективно снижает нагрузку на уполномоченные государственные органы, так как потребительский спор

исчерпывается на стадии обращения к продавцу. Данную практику можно было бы внедрить на казахстанских маркет-плейсах, таких как Kaspi.kz, и других интернет-магазинов.

Международный опыт в сфере ЗПП

На примере таких стран, как Эстония, Россия, Китай и Украина, изучена международная практика ЗПП. Проведен сравнительный анализ и выделены некоторые имеющиеся различия с казахстанским законодательством.

Эстония. Департамент ЗПП и технического надзора является правительственным учреждением, относящимся к сфере управления Министерства экономики и коммуникаций Эстонии. В Казахстане уполномоченный орган по ЗПП относится к МТИ РК.

Согласно законодательству Эстонии о ЗПП, который состоит из 85 статей, органы местного самоуправления организуют на своей административной территории консультации для потребителей по ЗПП. Единица местного самоуправления для выполнения, указанных в части 1 настоящей статьи, задач может образовать подразделение по ЗПП или уполномочить должностное лицо заниматься вопросами ЗПП либо заключить в соответствии с Законом об административном сотрудничестве соответствующий административный договор с объединением потребителей.

Интересный факт, что согласно подпункта 5) статьи 4 Закона Эстонии о ЗПП, если уплачиваемая потребителем сумма составляет менее 20 евро, то документ, подтверждающий покупку, выдается по требованию потребителя. В казахстанском законодательстве такая норма отсутствует.

Также продавец вправе установить свой Кодекс поведения – свод правил, не установленный правовыми актами, но соблюдаемый в хозяйственной или профессиональной деятельности, для разрешения жалоб, связанных с их деятельностью. Продавец обязан рассмотреть письменную жалобу потребителя в течение 15 дней. В Казахстане на рассмотрение претензии продавцу предоставляется 10 календарных дней.

В Эстонском Законе о ЗПП применяются такие определения, как «нечестный торговый прием», «вводящий в заблуждение торговый прием», «агрессивный торговый прием», «контрольная сделка» [41].

Содействие потребителю в трансграничных спорах. В трансграничных спорах содействие потребителю при удовлетворении жалобы в отношении продавца, действующего в другом государстве — члене Европейского союза, оказывает созданный при Департаменте ЗПП и технического надзора Европейский центр по ЗПП. Указанный центр поможет потребителю подать жалобу в адрес действующего в другом государстве — члене Европейского союза продавца и заявление в адрес подразделения по внесудебному разрешению споров, имеющегося в государстве — члене Европейского союза — месте нахождения продавца.

Согласно норме статьи 36 Закона Эстонии о ЗПП, результатом производства по внесудебному разрешению споров не может быть решение,

являющееся юридически обязывающим для потребителя. Даже если учесть положения договорного права обычного места пребывания потребителя в государстве — члене Европейского союза, в соответствии с которыми соглашение, склоняющееся не в пользу потребителя, является ничтожным.

Разрешение споров в интернете. В соответствии с постановлением Европейского парламента и совета (ЕС) 524/2013 разрешение споров, связанных с договорными обязательствами, следующими из договоров продажи товаров, оказания услуги или выполнением иного действия через интернет, может осуществляться через интернет-платформу по разрешению споров. «Продавцы, заключающие с потребителями договоры при помощи электронных средств, и лица, оказывающие услугу информационного общества, предоставляющие возможность заключать договоры между потребителем и продавцом при помощи компьютерной сети, сообщают потребителям об интернет-платформе для разрешения споров в соответствии с постановлением (ЕС) 524/2013 Европейского парламента и Совета Европейского союза о разрешении потребительских споров онлайн и об изменении постановления (ЕС) 2006/2004 и Директивы 2009/22/ЕС (постановление о разрешении споров потребителей онлайн) (ОЖЕС L 165, 18.06.2013)»

Если потребитель отказывается от договора, ему необходимо вернуть деньги не позднее, чем через 14 дней после получения уведомления об отказе. Продавец имеет возможность отложить возврат до тех пор, пока покупатель не вернет товар или не предоставит доказательство того, что он вернул товар. Если продавец хочет, чтобы расходы по возврату товара взял на себя покупатель, то такое условие должно быть сообщено потребителю до заключения договора. В Казахском законодательстве такие моменты не прописаны.

Российская Федерация. В целом российское законодательство схоже с казахским. Хотя есть некоторые отличия, например, в Казахстане для обмена и возврата товара предусмотрено 14 дней, включая день покупки. А в России - также 14 дней, но день покупки не учитывается [42].

В Российской Федерации дополнительно к Закону о ЗПП, Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 утверждены Правила (далее-Правила) продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи, где вкратце изложены основные принципы ЭТ.

В Правилах указано, что «если в интернет-магазине продавец не представил информацию о форме и способах направления претензий, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом». То есть потребитель может направить свою претензию в виде сообщения через такие мессенджеры как WhatsApp, Telegram, и такие сообщения могут считаться официальными обращениями. И «если продавец не прочитает вовремя, только потому что не заметил, и не рассмотрит эту претензию своевременно, потребитель может сочти это как игнорирование либо отказ в рассмотрении потребительского спора». [43]. В казахском законодательстве четко обозначены 3 способа официального направления претензии: 1) нарочно, 2)

заказным письмом с уведомлением, 3) на электронную почту, если продавец ранее указал таковой адрес.

В целом, алгоритм действий потребителя для защиты своих прав в РФ такой же, как в Казахстане.

Российская структура ЗПП отличается от Казахстанской тем, что Федеральная служба по надзору в сфере ЗПП и благополучия человека (Роспотребнадзор) включает в себя также контрольные функции по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения [44].

Китай. С 1 января 2019 года вступил в силу Закон КНР «Об электронной коммерции» [45], определяющий основные правила продажи товаров и оказания услуг через интернет. Данный Закон распространяется на все виды электронной торговли, в том числе продажи через Wechat и социальные сети. Одно из основных нововведений - обязательная регистрация предпринимательской деятельности. Также на все виды электронной торговли распространяется Закон КНР «О ЗПП». Предприниматели обязаны соблюдать все требования данного закона: правила возврата товаров, предоставлять потребителям достоверную и полную информацию о товаре или услуге. В случае получения от потребителей залога, предприниматели обязаны указать способы и порядок возврата полученного залога и не вправе устанавливать необоснованные условия для его возврата.

Примечательно то, что в Китае не работают такие социальные сети, как Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Tinder и другие, так как китайское правительство не дает официального разрешения [46]. Такие меры осуществляют надежную защиту китайскому потребителю. В РК данные соцсети доступны, и именно в этих соцсетях чаще всего наши граждане попадают на уловки мошенников, которые «работают» под видом продажи товаров.

Площадки для ЭК обязаны следить за соблюдением прав потребителей. Если не будут предпринимать меры ЗПП, то предприниматель и площадка ЭК будут привлечены к ответственности совместно. «Основная цель данного Закона КНР «Об электронной коммерции» - упорядочить деятельность всех предпринимателей в интернете, включая «микро-бизнесы» в социальных сетях, которым раньше государство не уделяло внимания. Закон выгоден в основном для потребителей: теперь при покупке товаров вне зависимости от места их продажи они вправе рассчитывать на одинаковые условия и защиту своих прав на получение полной и достоверной информации о товаре или услуге, возврат и обмен товаров, ремонт товаров в течение гарантийного срока и других прав, предусмотренных в Законе КНР «О ЗПП»».

Несоблюдение Закона грозит предпринимателям штрафами, причем не только продавцам, но и для сервисов, создающих возможность продажи товаров и оказания услуг, поэтому контроль будет осуществляться не только государственными органами, но и площадками для ЭТ.

Согласно нормам Закона КНР «О ЗПП», «потребитель вправе вернуть товар как надлежащего, так и ненадлежащего качества в течение 7 дней», тогда

как в Казахстане потребитель вправе вернуть товар надлежащего качества в срок 14 дней, а товар ненадлежащего качества – в срок до двух лет, если докажет, что неисправности возникли до момента получения товара. Жалоба потребителя в государственный орган Китая рассматривается в течение 7 дней, тогда как минимальный срок рассмотрения заявления в Казахстане составляет 15 рабочих дней [47].

Украина. В соответствии с пунктом 5 статьи 7 украинского закона по защите потребительских прав, в течение 2-х лет потребитель вправе предъявить требование на товар, у которого не установлен срок годности либо срок гарантии, а относительно объекта строительства - не позднее десяти лет со дня передачи их потребителю».

В казахстанском законодательстве о ЗПП, такая норма касательно объектов строительства не предусматривается.

Согласно пункта 2 статьи 8 Закона Украины «О ЗПП» [48], «для товаров, бывших в употреблении либо те, которые были реализованы через розничные комиссионные предприятия, требования потребителя, указанные в части первой настоящей статьи, удовлетворяются с согласия продавца». То есть, права потребителей, купивших товары, бывшие в употреблении, также регулируются нормами данного законодательства, по согласованию с продавцом. В Республике Казахстан, согласно пункта 164 Правил внутренней торговли, утвержденных приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 264, «бывшие в употреблении непродовольственные товары обмену или возврату не подлежат, если иное не оговорено сторонами» [49].

Согласно пункта 6 статьи 8 Закона Украины «О ЗПП», на проверку качества товара продавцу предоставляется 14 дней, а в казахстанском законодательстве – 30 дней.

По украинскому законодательству (пункт 7 статьи 8), «деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора - в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение» 7 дней. В казахстанском законодательстве такой срок не установлен.

В пункте 9 статьи 8 указано, что «по письменному требованию потребителя на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) независимо от модели». В казахстанском законе об этом ничего не говорится.

В статье 18 законодательства ЗПП Украины, предусмотрено, что условия договоров, ограничивающих права потребителя, признаются недействительными. Также перечисляются виды условий, которые могут ограничить права потребителей. Аналогично, Законом о ЗПП Казахстана также в статье 8-1 перечисляются условия, ущемляющие «права потребителей при заключении договоров». Однако, в Гражданском Кодексе Республики Казахстан не предусмотрены такие основания для признания недействительными договоров.

Заключение

В настоящем магистерском проекте был исследован механизм защиты прав казахстанских потребителей. Основные тезисы и рекомендации отражены в научной статье «Вопросы ЗПП в электронной торговле. Практика и теория», опубликованной АГУ при Президенте РК, №4, 2022г.

Целью исследования являлось: изучить, проанализировать механизм ЗПП и внести предложения по его совершенствованию.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие задачи:

1. проанализировать статистику поступающих обращений от потребителей, сравнить показатели за 2020, 2021, 2022 годы;
2. провести вторичный анализ данных по результатам социологического опроса потребителей;
3. провести интервью с экспертами в сфере ЗПП;
4. проанализировать теорию и практику применения законодательства в сфере ЗПП;
5. изучить международный опыт в сфере ЗПП;
6. по результатам исследования внести предложения и рекомендации по совершенствованию механизма ЗПП.

Объектом исследования является механизм ЗПП.

Предмет исследования – ЗПП в розничной и электронной торговле.

Гипотеза исследования - совершенствование механизма ЗПП приведет к снижению количества нарушений прав потребителей.

Анализ количества обращений, поступающих в государственный орган по ЗПП, включая его территориальные департаменты, показал ежегодный динамический рост, в том числе ежегодно растет количество жалоб в сфере электронной торговли.

Для сравнения исследован период за 3 года. В 2022 году поступило 30 167 обращений от потребителей, за 2021 год поступило 25 223 обращения, за 2020 год поступило 21 000 обращений. Антилидерами по наибольшему количеству поступивших жалоб явились следующие сферы:

- розничная торговля (14 372 жалобы, или 47,60%)
- бытовые услуги (4 697 или 19%)
- электронная торговля (2 663 жалобы или 9%)

Таким образом, ежегодный прирост жалоб потребителей составил 120% [50].

Вторичный анализ данных показал, что 32,1% респондентов сталкивались и 67,9 % не сталкивались с нарушением своих потребительских прав. Большинство респондентов указало на неудовлетворенность медицинскими услугами, общественного транспорта и доступа к сети интернета.

Опрос касательно совершенствования механизма ЗПП показал, что потребители выразили согласие с необходимостью:

- снижения требования о количестве потребителей более 10-ти на более 5-ти потребителей для подачи иска в суд государственным органом [21, стр.75];
- упрощения 3-х ступенчатого механизма на 2-х ступенчатый механизм ЗПП [21, стр.88];
- совершенствования ЗРК о ЗПП [21, стр.91].

Интервью с экспертами также подтвердило необходимость совершенствования механизма ЗПП. Почти все интервьюеры указали на то, что в ЗРК о ЗПП имеются недоработки, которые необходимо устранить. Было отмечено, что законодательство о ЗПП очень лояльно к продавцам в части применения административной ответственности. К примеру, за нарушение, совершенное в первый раз выносится административная мера в виде предупреждения, и только в следующий раз могут быть применены штрафные санкции. Также необходимо внести в ЗРК о ЗПП требования о сроках возврата денег потребителю, так зачастую при возврате товара потребителю приходится месяцами ждать возврата своих денег. Один из экспертов указал на необходимость создания центров экспертизы качества одежды, обуви, меховых и ювелирных изделий и создать реестр таких центров, потому что потребитель не знает куда обратиться в таких ситуациях.

По результатам сравнительного и вторичного анализа данных социологического опроса и проведенного интервью с экспертами установлено, что ежегодно растет количество жалоб потребителей, и есть необходимость в совершенствовании механизма ЗПП.

Теория и практика применения законодательства в сфере ЗПП.

В ходе анализа выявлены следующие пробелы и коллизии в ЗРК о ЗПП:

1. Не указан срок возврата денежных средств потребителю при возврате товара;
2. Нет комментариев и разъяснений к ЗРК о ЗПП;
3. В КоАП не предусмотрены санкции в отношении продавца, не ответившего и не выполнившего рекомендации государственного органа, выявившего нарушения без посещения субъекта;
4. Не прописан механизм признания недействительности договора, который содержит условия, ущемляющие права потребителей;
5. Не предусмотрена мера ответственности в отношении маркет-плейсов, интернет-площадок, участвующих в электронной торговле.

Инновации в сфере ЗПП.

Механизм защиты прав казахстанского потребителя включает включает прием претензий потребителей в цифровом формате через Единую информационную систему E-Tutynushy. Бизнес-процес этой системы предусматривает поступление претензии сначала продавцу, и если вопрос не будет решен в течение 10 календарных дней, далее поступит в соответствующий государственный орган. Однако, ввиду того, субъекты предпринимательства регистрируются на добровольной основе, - данная платформа работает

неэффективно. Претензия потребителя зачастую просто «висит» на платформе 10 календарных дней, и потом только поступает в государственный орган. Не имея обратной связи от продавца, потребитель не знает на какой стадии рассмотрения находится его претензия.

Следует отметить, что в ЗРК о ЗПП предусмотрены 3 способа официального отправления претензии:

- 1) Нарочно; 2) заказным письмом с уведомлением; 3) по электронной почте, если продавец указал на своем сайте.

Следовательно, претензию, отправленную через ЕИС продавец может проигнорировать и его за это не привлекут к административной ответственности.

В данное время портал находится на доработке, и поэтому потребители отправляют сразу в государственный орган через электронные порталы EGOV.KZ и E-Otinish.

Вместе с тем, казахстанская инновационная ЕИС «E-Tutynushy» не имеет аналогов зарубежом.

Электронная торговля. Карантинные ограничения во время пандемии COVID-19 поспособствовали бурному развитию ЭТ как отдельной экономической отрасли, как во всем мире, так и в Казахстане. С увеличением объемов продаж в ЭТ, в Казахстане с каждым годом увеличивается количество нарушений прав потребителей в ЭТ. Под видом реализации товаров и услуг, происходят мошеннические действия со стороны псевдо-продавцов.

В отличие от других стран, в Казахстане отсутствует специальный Закон, регулирующий гражданско-правовые взаимоотношения между продавцом и потребителем в сфере ЭТ. Практика указывает на неэффективность имеющихся нескольких статей относительно ЭТ в ЗРК о ЗПП, так как в проверочном листе не предусмотрена ответственность.

Вопрос об отсутствии государственного регулирования сферы ЭТ ранее поднимался и другими авторами научных работ.

В рамках настоящего исследовательского проекта также изучен **международный опыт** в сфере ЗПП на примере таких стран, как Эстония, Россия, Китай и Украина.

В ходе анализа выявлены следующие особенности:

Эстония, являющаяся страной-членом Евросоюза, в сфере интернет-торговли руководствуется Постановлением Европейского парламента, для разрешения споров в интернет-торговле используется специальная электронная платформа. Соглашения, заключенные не в пользу потребителя, признаются ничтожными.

Российское законодательство в сфере ЗПП в целом аналогично с казахстанским. При этом, есть и различия. К примеру, день покупки товара не включается с 14-ти дневный срок для возврата товара, тогда как в Казахстане день покупки входит в этот срок.

В отличие от структуры казахстанской ЗПП, Федеральная служба РФ по надзору в сфере ЗПП и благополучия человека (Роспотребнадзор) включает в

себя также контрольные функции по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.

Примечательно то, что претензии российских потребителей, отправленные через мессенджеры WhatsApp и Telegram, также считаются направленными официально, и если продавец не увидел и не прочитал вовремя такую претензию, это не освобождает его от ответственности. Такой практики в сфере ЗПП Казахстана не имеется.

Китай как разработчик и владелец маркет-плейса №1 в мире, очень основательно подошел к защите потребительских прав. Такие социальные сети, как Facebook Instagram не имеют доступа на китайский рынок интернет-торговли, что сводит шансы на мошеннические действия к нулю. Владельцы интернет-площадок несут ответственность за недобросовестных продавцов, допустивших нарушение потребительских прав, то есть так же, как и сами продавцы. К примеру, в Казахстане маркет-плейс Каспи.КЗ не несет ответственности, если продавец нарушит права потребителей. Данная практика КНР заслуживает внимания и может быть рекомендована к внедрению в Казахстане для защиты прав отечественных потребителей.

Украинский опыт ЗПП привлекает внимание такой нормой в Законе, которая позволяет потребителю обращаться с претензией к строительной компании в течении 10 лет. В Казахстане такое не предусмотрено.

В соответствии с украинским законодательством, деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора - в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней. В казахстанском законодательстве такой срок не установлен.

Подводя итог анализу международного опыта, рекомендуется рассмотреть возможность перенять зарубежный опыт для повышения эффективности отечественного государственного регулирования в сфере ЗПП.

Трехступенчатый механизм ЗПП.

Действующий 3-х ступенчатый механизм: 1) обращение с претензией к продавцу либо к субъектам досудебного урегулирования споров; 2) обращение в государственный орган; 3) обращение в суд является неэффективным, ввиду того, что создается волокита и лишний барьер для защиты законных прав потребителей. Судебные органы возвращают иски потребителей, если те не обращались в государственный орган по ЗПП. При этом, данный 3-х ступенчатый механизм не является обязательной процедурой.

Пункт 1 статьи 42-5 действующего ЗРК о ЗПП предусматривает право потребителей обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере ЗПП, а не обязанность. Пункт пункт 2 статьи 42-1 ЗРК о ЗПП определяет последовательность алгоритма ЗПП, включающий в себя поэтапное обращение потребителей к субъекту бизнеса, субъектам досудебного урегулирования споров, государственным органам и, наконец, в суд.

Учитывая данное «разночтение» норм ЗРК о ЗПП, предлагается упростить действующий трехступенчатый механизм в двухступенчатый, сохранив

возможность досудебного урегулирования споров исключительно между сторонами потребительского спора, не обязывая потребителя обращаться в государственный орган перед обращением с иском в суд.

На основе проведенного исследования, подводя итог, выработаны рекомендации в целях совершенствования механизма ЗПП, путем внесения в ЗРК о ЗПП следующих изменений:

1. Установить определенные сроки возврата уплаченных денежных средств потребителю;
2. Разработать комментарии и разъяснения к ЗРК о ЗПП;
3. Предусмотреть в КоАП санкции в отношении продавца, не ответившего и не выполнившего рекомендации государственного органа, выявившего нарушения без посещения субъекта; либо упразднить пункты 6,7,8,9,10 статьи 6-2 ЗРК о ЗПП ввиду неэффективности;
4. Разработать механизм признания недействительности договора, который содержит условия, ущемляющие права потребителей;
5. Составить реестр центров, которые проводят экспертизу таких товаров, как: одежда, обувь, меховые и ювелирные изделия.
6. Издать Закон об электронной торговле;
7. Внести в КоАП меры ответственности в отношении маркет-плейсов, интернет-площадок, на которых недобросовестные продавцы допустили нарушение прав потребителей.
8. Упростить 3-х ступенчатый механизм ЗПП, исключив необходимость обращения в государственные органы перед подачей иска в суд по вопросам ЗПП.

Следует отметить, что рекомендации, указанные в пунктах 1, 4, 8 уже внесены в проект второго пакета поправок и находятся на рассмотрении субъектов бизнеса.

Резюмируя итоги исследования, полагаем, что реализация вышеуказанных рекомендаций будет способствовать совершенствованию механизма ЗПП, что в свою очередь, приведет к снижению количества нарушений прав потребителей.

Список использованных источников

- 1 Конституция Республики Казахстан, принятая на референдуме 30.08.1995г. //URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000> Дата обращения 01.09.2022г.
- 2 Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» от 04.05.2010г. №274-IV. //URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30661723&show_di=1 Дата обращения 01.09.2022г.
- 3 Законы Вавилонии, Ассирии и Хеттского царства. Перевод и комментарий под ред. И. М. Дьякова // Вестн. Древней истории. – 1952. – № 3. – С. 254, 258
- 4 «Саксонское зеркало». Хрестоматия по всеобщей истории государства и права / Сост. В. И. Садиков; Под ред. проф. З. М. Черниловского. – М.: Гардарики, 1996. – С.98
- 5 Об истории Всемирного дня защиты прав потребителей – URL: <https://xn--90aodbbvqig6h4a.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/novosti/114713?ysclid=19352mvqb5139114276> . Дата обращения 11.10.2022г.
- 6 Бюджетные затраты по направлениям расходования средств по состоянию на 1 апреля 2023 года – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/documents/details/452081?lang=ru>. Дата обращения 16.04.2023г.
- 7 Доклад Правительству Республики Казахстан – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/documents/details/373418?lang=ru> Дата обращения 16.04.2023г.
- 8 Операционный план МТИ РК на 2022 год – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mtizpp/documents/details/380470?lang=ru>. Дата обращения 16.04.2023г.
- 9 Социально-экономические показатели в сфере торговли и интеграции – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/documents/details/36187?lang=ru> Дата обращения 30.04.2023г.
- 10 Лебедев А.С. //Проблемы правового регулирования трансграничной электронной торговли в Евразийском экономическом союзе – URL: <https://www.ejournal.ru/jour/article/download/808/285>. Дата обращения 11.10.2022
- 11 Цареградская Ю.К. //Проблемы правового регулирования налогообложения электронной торговли – URL: <https://vestnik.msai.ru/jour/article/download/1545/1566>. Дата обращения 11.10.2022

- 12 Астахов А.А., Генрих Н.Ю. Сертификация продукции - основа защиты прав потребителей // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. - 2009. - №8. - С. 66-70.
- 13 Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей // Законность. - 2005. - №9. - С. 22-26.
- 14 Баринов Н.А. Порядок и способы защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2010. - №5. - С. 3-7.
- 15 Безлепкин П.А. Права потребителей на информацию о товарах (работах, услугах) как обременение предпринимательской деятельности // Черные дыры в Российском законодательстве. - 2009. - №4. - С. 184-187.
- 16 Вавилин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2010. - №5. - С. 7-11.
- 17 Бодягина О., Дарымова Ю., Жердева М. Санитары потребительского рынка // ЭЖ-Юрист. - 2009. - №11. - С. 22-26.
- 18 М.Жумадилова, М.К.Жусупбекова. Некоторые правовые аспекты электронной торговли в Республике Казахстан – URL: <https://elis.psu.ru/node/555764>. Дата обращения 01.11.2022г.
- 19 М.К.Жумабекова. Права потребителей на получение необходимой и достоверной информации. //Вестник Института законодательства РК, 2019//. Дата обращения 18.04.2023г.
- 20 К.В.Маленко, А.А.Курманалина, В.В.Семенихин. Электронный маркетинг и электронная коммерция в Казахстане: анализ состояния, особенности и тенденции развития. – URL: <https://vestnik.turan-edu.kz/jour/article/view/2373/1442>. Дата обращения 15.03.2023г.
- 21 Отчет по проведению социологического и аналитического исследования по вопросам прав потребителей – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/documents/details/385448?lang=ru> Дата обращения 15.03.2023г.
- 22 «О внесении изменения в совместный приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 29 сентября 2020 года №212-НҚ и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 сентября 2020 года №71 «Об утверждении проверочного листа за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей». Открытые НПА – URL: <https://legalacts.egov.kz/npa/view?id=14402814>. Дата обращения 15.02.2023г.
- 23 Жайық Пресс - Накинули на накидки - официальные новости ЗКО (zhaikpress.kz) – URL: <https://zhaikpress.kz/news/nakinuli-nf-nakidki/>. Дата обращения 24.04.2023г.

- 24 Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000120>. Дата обращения 30.04.2023г.
- 25 Стратегии и Программы. – URL: https://akorda.kz/ru/official_documents/strategies_and_programs. Дата обращения 29.04.2023г.
- 26 Электронная коммерция в Казахстане показывает феноменальный рост – URL: https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/elektronnaya-kommertsiya-kazahstane-pokazyivaet-496625/. Дата обращения 29.04.2023г.
- 27 Электронная торговля в Казахстане. 2022. – URL: <https://ranking.kz/reviews/other/elektronnaya-torgovlya-v-kazahstane-2022.html>. Дата обращения 04.05.2023г.
- 28 Karin von Abrams. These are the top global ecommerce markets. – URL: <https://www.insiderintelligence.com/content/top-global-ecommerce-markets> Дата обращения 04.05.2023г.
- 29 Казахстан опустился в рейтинге стран по уровню электронной торговли В2С – URL: https://dzen.ru/media/kursiv/kazakhstan-opustilsia-v-reitinge-stran-po-urovniu-elektronnoi-torgovli-b2c-603bc6dc82fc21754d00b403?utm_referer=www.google.com Дата обращения 29.04.2023г.
- 30 Kaspi.KZ №1 интернет-магазин в Казахстане. – URL: https://forbes.kz//process/internet/kaspikz_-_1_internet-magazin_v_kazahstane/? Дата обращения 29.04.2023г.
- 31 Кейс Kaspi.KZ изучают студенты бизнес-школы Гарварда – URL: <https://www.nur.kz/politics/kazakhstan-economy/1833261-kejs-kaspikz-izucaut-studenty-biznes-skoly-garvarda/> Дата обращения 29.04.2023г.
- 32 Закон РК «О регулировании торговой деятельности» от 12 апреля 2004 года № 544 – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z040000544> Дата обращения 16.11.2022г.
- 33 Предпринимательский кодекс РК от 29 октября 2015 года № 375-V ЗРК. – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000375> Дата обращения 16.11.2022г.
- 34 Т.Квятковская, Г.Осипова. Защити себя сам.// Жеті жарғы, 1995, с-4
- 35 Светлана Романовская: Нарушения фиксируются во всех сферах. – URL: <https://dknews.kz/ru/eksklyuziv-dk/272369-svetlana-romanovskaya-narusheniya-fiksiryutsya-vo>
- 36 По бюджету Министерства торговли и интеграции РК – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/documents/details/22831?lang=ru> Дата обращения 01.05.2023г.
- 37 Бюджетные программы МТИ РК на 2020-2022 годы – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/documents/details/66775?lang=ru> Дата обращения 01.05.2023г.
- 38 Главе государства представлен Национальный доклад о состоянии и предпринимательской активности в Казахстане – URL: <https://www.akorda.kz/ru/glave-gosudarstva-predstavlen-nacionalnyy-doklad->

- [o-sostoyanii-predprinimatelskoy-aktivnosti-v-kazahstane-240490](#) Дата обращения 07.05.2023г.
- 39 Единая информационная система защиты прав потребителей – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/projects/details/1618?lang=ru> Дата обращения 07.05.2023г.
- 40 Бюджетные затраты по направлению расходования средств – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/documents/details/421853?lang=ru> Дата обращения 07.05.2023г.
- 41 Закон Эстонии «О защите прав потребителей» [Закон о защите прав потребителей 14.12.2020.pdf \(juristaitab.ee\)](#) Дата обращения 15.11.2022г.
- 42 Закон РФ "О защите прав потребителей" (ЗОЗПП) от 07.02.1992 N 2300-1 – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lbdzrp0oox75091110 Дата обращения 15.11.2022г.
- 43 Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202101090017> Дата обращения 03.05.2023г.
- 44 Официальный сайт Роспотребнадзор – URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/> Дата обращения 03.05.2023г.
- 45 Закон КНР «Об электронной торговле»: новые правила бизнеса в интернете. – URL: https://cnlegal.ru/china_economic_law/china_ecommerce_law_2019/ Дата обращения 18.10.2022г.
- 46 Заблокированные ресурсы – URL: <https://koronapay.com/about/blog/internet-v-kitae-kak-rabotaet-interesnye-fakty/> . Дата обращения 03.05.2023г.
- 47 Закон КНР о защите прав потребителей – URL: https://chinalaw.center/civil_law/china_consumer_rights_protection_law_revised_2013_russian/ Дата обращения 03.05.2023г.
- 48 Закон Украины «О защите прав потребителей». – URL: https://urst.com.ua/ru/download_act/o_zaschite_prav_potrebiteley Дата посещения 15.02.2023г.
- 49 Правила внутренней торговли – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011148> Дата обращения 03.05.2023г.
- 50 Доклад Председателя КЗПП МТИ РК на аппаратное совещание по теме «Итоги деятельности КЗПП по рассмотрению жалоб за 2022 год» от 13 февраля 2023 года. (Приложение 1).

Приложение 1.

Доклад Председателя Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан
Тынысбекова А.С. на аппаратное совещание по теме «Итоги деятельности КЗПП по рассмотрению жалоб за 2022 год»
г.Астана, Дом Министерств, подъезд 7, кабинет 1244
13 февраля 2023 года, «18:00» часов.

Қайырлы күн, құрметті Серік Мақашұлы,
Әріптестер!

Главой государства в сентябрьском послании народу Казахстана отмечено «нам предстоит глубинная перестройка отношений в триаде «гражданин-бизнес-государство».

В компетенцию Комитета входят задачи по обеспечению реализации государственной политики, межотраслевая координация, проводится анализ и мониторинг поступивших обращений.

Основная задача нашего органа – это обеспечение эффективной защиты прав населения, в том числе – мерами по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами, работами и услугами, это все прописано в действующем Законе РК «О защите прав потребителей».

За 12 месяцев 2022 года в Комитет и его территориальные департаменты поступило 30 167 обращений, темп роста с аналогичным периодом прошлого года составил 120% (если брать аналогичные периоды, то за 2021г. – 25 223, за 2020г. – 21 000, за 2019г.- 6 000 обращений).

По результатам работы возвращено потребителям 786 млн.тг., - по сравнению с аналогичным периодом прошлого года темп роста составил 216,5% (за 2021 год возвращено потребителям 363,02 млн тенге).

Из 30 тысяч поступивших в 2022 году обращений Комитетом и его территориальными подразделениями:

- по 13 525 обращениям или 44,8% оказана консультативно-правовая помощь.

- 13 175 обращений или 43,7% были удовлетворены и по ним приняты положительные решения.

- 3071 обращений или 9,6% были перенаправлены по компетенции в отраслевые госорганы.

По итогам проведенного анализа определены сферы, где имеется наибольшее число жалоб, это:

- розничная торговля (14 372 жалобы, или 47,60%);

- бытовые услуги (4697 жалоб, или 19%);

- электронная торговля (2 663 жалобы, или 9%).

Наблюдается рост нарушений в сферах , регулируемых иными государственными органами, где количество обращений возросло с 44 815 в 2021 году до 49 857 в 2022 году, или рост составил 111%.

Аналогично наблюдается рост поступлений обращений в Общественные объединения по защите прав потребителей, если в 2021 году поступило порядка 21 тысячи обращений, то в 2022 году количество возросло до 22 тысяч, рост составил 102%.

Отмечается низкий уровень обеспечения защиты прав потребителей, искаженная статистика: на самом деле фактов нарушений значительно больше. А также, учитывая наличие в торговом обороте товаров 30%-ного контрафакта, несертифицированной, некачественной продукции, высокий уровень теневой экономики до 30%, потребитель или наше население страны остается один на один со своими проблемами. Действующий Закон «О защите прав потребителей» не защищает в полной мере от недобросовестных субъектов бизнеса, реализующих некачественные товары, услуги, выполнение работы.

В этой связи, Комитетом в целях исполнения Плана мероприятий по реализации поручений Президента РК, Плана мероприятий по построению целостной системы ЗПП, разработан II-ой пакет поправок в новой редакции и сопутствующий к нему законопроект.

Справочно:

Согласно Плану законопроектных работ правительства РК на 2023 год срок представления законопроектов в МЮ РК – февраль, Правительство РК – апрель, Парламент РК – июнь.

На сегодняшний день законопроект согласован со всеми центральными и местными исполнительными органами, за исключением Верховного Суда РК.

Вопросы по введению гражданско-правовой ответственности бизнеса в виде штрафа и упрощение алгоритма разрешения потребительских (гражданско-правовых) споров из многоступенчатой в 2-х ступенчатую по настоящее время не решены Верховным Судом РК.

Справочно: Позиция Верховного Суда РК:

- 1. «Взыскание штрафов с субъектов предпринимательства в пользу общественных объединений по защите потребителей и Омбудсмана может повлечь злоупотребление данной нормой и расцениваться как источник извлечения (цель) дополнительных доходов за счет субъектов частного предпринимательства. Введение нормы о взыскании гражданско-правового штрафа с субъектов предпринимательства повлечет перекос в пользу одной из сторон.*
- 2. Такой подход не соответствует заявленной системе защиты прав потребителей, предусмотренной статьей 4 проекта Закона, а также положениям подпункта 92-1) статьи 138 Предпринимательского кодекса РК и подпункта 11) статьи 6 проекта Закона по осуществлению государственного контроля со стороны уполномоченного органа и его территориальных подразделений, призванных осуществлять межотраслевую координацию, контроль-надзорные, реализационные функции в сфере защиты прав потребителей.*

Более того, досудебное урегулирование споров имеет очевидные преимущества, так как судебный порядок урегулирования спора - достаточно длительный, а гарантии процессуального характера достигаются по средствам сложных судебных процедур.

Указанные нормы одобрены на Межведомственной комиссии по вопросам регулирования предпринимательской деятельности при Правительстве РК и поддержано всеми центральными исполнительными органами на Межведомственном совете по ЗПП при Министерстве.

Хотелось бы отметить, что Министерством финансов Республики Казахстан отказано в финансировании аппарата Омбудсмана по вопросам защиты прав потребителей, так как юридическое лицо, являющееся некоммерческой организацией и содержащееся только за счет государственного бюджета, может быть создано исключительно в форме государственного учреждения.

Также, на сегодняшний день Комитетом начата работа по расширению перечня государственных контрольных функций в проверочном листе, разработан проект совместного приказа МТИ и МНЭ, и опубликован на сайте «Открытых НПА» для публичного обсуждения.