

ӘОЖ 347.02  
ҒТАМР 10.27.31

## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

А.А. Казенова<sup>1</sup>, И.Г. Некрасова<sup>1</sup>, Д.Е. Кантарбаева<sup>1</sup>, А.М. Оспанова<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>М. Қозыбаев атындағы СҚМУ, Петропавл, Қазақстан

### Аңдатпа

Нақты мақалада Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғау мәселесі қарастырылған. Мақалада 2018 жылы Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің жүргізген әлеуметтік және аналитикалық зерттеулердің мәліметтері қолданылған. Атап өтетін жайт, нақты зерттеу соңғы үш жылда өткізіліп жүр. Әлеуметтік зерттеулер Қазақстан Республикасының барлық 16 амағында өтеді. Нәтиже көрсетіп отырғандай, зерттеу қорытындылары шамалы ғана өзгеріске ұшырайды. Нақты жағдайдың мемлекеттік деңгейде қатты өзгеріске ұшырамағандығының айғағы. Бірақ алға жылжулар да бар: мемлекет бизнесті ырықтандыруға тырысады, негізсіз тексерулерге тыйым салады, салықтарды төмендетеді, лицензиялауды алып тастап, бизнесті дамытуды ынталандырудың басқа да жолдары мен тәсілдерін бастамашылыққа алып жатыр. Қорытынды жасау үдерісінде теориялық талдаудың арнайы әдістері (жүйелік-құрылымдық, салыстырмалы-құқықтық), қисынды танымның негізгі әдістері (анализ, синтез, жалпылау), тарихи, әлеуметтік, теориялық, эксперименталдық әдістер қолданылды. Сонымен қатар, сауалнама түрінде көрініс тапқан әлеуметтік әдіс – зерттеуде қорытындыланған кейбір мәліметтерді нақтылау үшін қосымша ретінде қолданылды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілердің тиімділігі де қарастырылды (атап айтса, ҚР Конституциясы, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы), сот инстанцияларына түскен азаматтардың өтініштері қарастырылды. Зерттелініп жатқан сала бойынша республика азаматтарының өздерінің тұтынушылық құқықтарымен қандай дәрежеде ақпараттандырылғандары анықталды. Сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктердің даму деңгейін анықтауға мүмкіндік жасалды. Жүргізілген зерттеу нәтижесінде автормен Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі мәселелер бойынша негізгі қорытындылар қалыптасқан.

**Түйінді сөздер:** тұтынушылардың құқығын қорғау, тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғау, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктер, өз құқықтарын қорғау бойынша халықтың ақпараттандырылуы, әлеуметтік және аналитикалық зерттеу мәліметтері, халықтың құқықтық сауаттылығының төмен деңгейі, қоғамдық қорлар өкілеттіліктерінің жеткіліксіздігі.

## ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Казенова А.А.<sup>1</sup>, Некрасова И.Г.<sup>1</sup>, Кантарбаева Д.Е.<sup>1</sup>, Оспанова А.М.<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>СКГУ им. М. Козыбаева, Петропавловск, Казахстан

### Аннотация

В данной статье рассмотрены проблемы защиты прав потребителей в Республике Казахстан. В статье использованы данные социологического и аналитического исследования, проведенного Комитетом по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан в 2018 году. Необходимо отметить, что данное исследование проводится уже на протяжении последних трех лет. Социологические исследования проводятся во всех 16 регионах Республики Казахстан. И что характерно результаты исследования меняются незначительно. Это говорит о том, что на государственном уровне данная ситуация не сильно изменилась. Хотя некоторые сдвиги есть: государство старается либерализовать бизнес, запрещает не обоснованные проверки, снижает налоги, отменяет лицензирование, инициирует другие меры по стимулированию развития бизнеса. В процессе анализа использовались специальные методы теоретического анализа (системно-структурный, сравнительно-правовой), основные методы логического познания (анализ, синтез, обобщение), исторический, социологический, теоретический и

экспериментальный. А также были использованы социологические методы, которые предлагаются в форме анкетирования как дополнительный метод для уточнения некоторых данных, анализируемых в исследовании. Проанализирована эффективность нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей (в том числе Конституция РК, Закон РК «О защите прав потребителей»), рассмотрены обращения граждан в судебные инстанции. Определен уровень информированности населения республики по вопросам защиты своих прав в исследуемой сфере. А также сделана попытка определить уровень развития общественных объединений по защите прав потребителей. На основе проведенного исследования автором формулируются основные выводы по вопросам защиты прав потребителей в Казахстане.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, защита законных интересов потребителей, общественные объединения по защите прав потребителей, информированность населения по вопросам защиты своих прав, данные социологического и аналитического исследования, низкий уровень правовой грамотности населения; недостаточность полномочий общественных фондов.

## THE PROBLEMS OF CONSUMER RIGHT PROTECTION IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

A.A. Kazenova<sup>1</sup>, I.G. Nekrassova<sup>1</sup>, D.E. Kantarbaeva<sup>1</sup>, A.M. Ospanova<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*NKSU named after M. Kozybaev, Petropavlovsk, Kazakhstan*

### Abstract

This article deals with the problems of protection of the rights and legitimate interests of consumers in the Republic of Kazakhstan. The article uses the data of sociological and analytical research conducted by the Committee on regulation of natural monopolies, protection of competition and consumer rights of the Ministry of national economy of the Republic of Kazakhstan in 2018. It should be noted that this study has been conducted for the past three years. Sociological research is conducted in all 16 regions of the Republic of Kazakhstan. And that is typical of the results of the study changed slightly. This suggests that at the state level, the situation has not changed much. Although there are some changes: the state is trying to liberalize business, prohibits unjustified inspections, reduces taxes, cancels licensing, initiates other measures to stimulate business development. Special methods of theoretical analysis (system-structural, comparative-legal), basic methods of logical cognition (analysis, synthesis, generalization), historical, sociological, theoretical and experimental were used in the process of analysis. Sociological methods were also used, which are offered in the form of a questionnaire as an additional method to clarify some of the data analyzed in the study. Analyzed the effectiveness of legal acts in the sphere of protection of consumer rights (including the Constitution of RK, Law of RK «On protection of consumer rights»), considered the complaints of citizens to the court. The level of awareness of the population of the Republic on the protection of their rights in the study area. An attempt is made to determine the level of development of public associations for the protection of consumer rights. On the basis of the conducted research the author formulates the main conclusions on the issues of consumer protection in Kazakhstan.

**Key words:** consumer protection, protection of legitimate interests of consumers, public associations for the protection of consumer rights, awareness of the population on the protection of their rights, the data of sociological and analytical research, low level of legal literacy of the population; lack of powers of public funds.

### Кіріспе

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау ҚР Конституциясы, «тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы, ҚР Азаматтық Кодексі және басқа да нормативтік-құқықтық актілер негізінде жүзеге асырылады.

Тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелерін зерттеу қажеттілігі осы салада құқықтық сипаттағы шешілмеген проблемалар аз емес. Соңғы жылдары тұтынушылардың құқықтарын қорғауға айтарлықтай көңіл бөлінеді: заңнамаға өзгерістер енгізіледі; соңғы үш жыл ішінде ҚР Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың

құқықтарын қорғау комитеті Қазақстанның барлық өңірлерінде әлеуметтік зерттеулер жүргізеді; халық арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. Бірақ экономикалық, құқықтық, әлеуметтік сипаттағы шешілмеген мәселелер қалып отыр.

#### Зерттеу әдістері

Мақалада теориялық талдаудың арнайы әдістері (жүйелік-құрылымдық, салыстырмалы-құқықтық), логикалық танымның негізгі әдістері (талдау, синтез, жалпылау), Тарихи, социологиялық, теориялық және эксперименталды. Зерттеу барысында талданатын кейбір деректерді нақтылау үшін қосымша әдіс ретінде сауалнама түрінде ұсынылатын әлеуметтік әдістер жұмыста ерекше орын алады.

Жүргізілген әлеуметтік зерттеу келесі нәтижелерді көрсетті.



Сурет 1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеудің өзгерістері

1 – Суретті талдай отырып, 2018 жылдың қорытындысы бойынша сарапшылардың 58% тұтынушылардың мүдделері мен құқықтарын қорғауды мемлекеттік реттеу жақсарды, өткен кезеңмен салыстырғанда нашар болды - 10%, өзгерген жоқ, яғни бұрынғы деңгейде қалды - 32%.

Мемлекеттік реттеудегі өзгерістердің жоқтығына әсер ететін факторларға мыналар жатады: заңнаманың жетілдірілмеуі; халықтың құқықтық сауаттылығының төмен деңгейі; қоғамдық қорлар мен бірлестіктер өкілеттіктерінің жеткіліксіздігі; тұтынушылардың өтініштері бойынша Мемлекеттік органдардың жеткіліксіз жұмысы және басқалар.



Сурет 2 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілердің тиімділігін бағалау

2-Суретке сәйкес сарапшылардың көпшілігі (45%) нормативтік – құқықтық актілердің тиімділігіне орташа баға береді; өте жақсы – 38% және қанағаттанарлықсыз-17% [4].



Сурет 3 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік-құқықтық актілердің тиімсіздігінің себептері

Сондай-ақ, сауалнама барысында нормативтік-құқықтық актілердің тиімсіз болу себептерін анықтау қажет болды. Респонденттердің 33% - ы заңнаманың жетілдірілмеуіне байланысты; 25% - ы-халықтың төмен белсенділігіне байланысты; 25% - ы-қоғамдық бірлестіктер өкілеттілігінің жеткіліксіздігіне байланысты және 17% - ы себебі қаржыландырудың жоқтығына байланысты деп есептейді [4].

Халықтың пассивті азаматтық позицияға ие болуы, бұл адамдардың көп санының құқықтық сауаттылығының төмен деңгейіне ие болуына және өз құқықтары туралы білмейді, сондай-ақ өз құқықтары үшін күресу үшін жеткілікті қаражатқа ие еместігіне байланысты. ҚР ҰЭМ Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитетінің 2018 жылғы статистикалық

мәліметтеріне сәйкес, тұтынушылардың құқықтарын бұзудың үлесі бөлшек саудаға (51%) келеді. Бірақ тұтынушылар, әдетте, егер сатушы немесе қызмет көрсетуші іс-әрекеттерімен елеулі материалдық залал келтірілген болса, өз құқықтарын қорғау үшін сот инстанцияларына жүгінеді.

Сот анықтауы бойынша, 19.12.2016 жылы талапкер Б.К. Бекмурзина «ЖК» Комфорт компаниясына жиһаз жасауға және жеткізуге тапсырыс берді. Сол күні «Комфорт» компаниясының директоры Р.Б. Омаров оған компанияның қызметкері Тарасов Кирилл Николаевичті жіберді, ол қажетті өлшемдерді алып, тапсырыс берілген жиһаздың құнын есептеді, одан кейін қызмет көрсету шартын жасады және төлем үшін 649 000 теңге соммасын ұсынды.

Шарттың 2.2. т.сәйкес тапсырыс беруші шартқа қол қою сәтінде қызметтер ерекшелігінде тараптар белгілеген және белгілеген қызметтер құнының 70% - ын төлеуге міндеттенеді. Қызметтің ерекшелігіне сәйкес 19.12.2016 жылғы шартқа №1 қосымша алдын ала төлем сомасы 330 000 теңгені құрады, тапсырысты дайындау мерзімі алдын ала төлем алған күннен бастап 10-15 жұмыс күні. 19.12.2016 жылы талапкер 330 000 теңге көлеміндегі соманы төледі. Орындаушы, яғни "Комфорт" компаниясының қызметкері қызмет ақысын растайтын фискалдық чектер, кіріс-кассалық ордерлер берген жоқ. «Комфорт» компаниясы жиһаз жасау жөніндегі қызметтерді осы уақытқа дейін орындамаған, 430 000 теңге мөлшеріндегі қызметтерге ақы төлеу тұтынушыға «тұтынушының құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 13-бабында қайтарылмаған, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тауардың (жұмыстың, қызметтің) сапасына қойылатын міндетті талаптар көзделсе, тұтынушының осы талаптарға сәйкес келетін тауарды (жұмысты, қызметті) алуға құқығы бар деп көрсетеді [3]. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» қоғамдық бірлестігінің Б.К. Бекмурзинаның мүддесінде «Комфорт» компаниясына материалдық және моральдық зиян сомасын, тұрақсыздық айыбын және сот шығындарын өндіріп алу туралы талап арызын ішінара қанағаттандыру.

Тауардың құнын, тұрақсыздық айыбын өндіріп алу және моральдық зиянды өтеу туралы істі қараудың тағы бір мысалы.

Қоғамдық бірлестік тұтынушылардың құқықтарын қорғау, Астана қаласының «Әділет» тұтынушылар мүддесінде Оспанова Зумрад Андреевнаның талап арызбен сотқа жүгінген Жеке кәсіпкер «Тасмагамбетов Нұржан Аблкасимович» ақшалай соманы өндіріп алу туралы – сатып алу құны 17 100 теңге, есіктерге арналған жиек құны 2 890 теңге, есіктерді арамен кесу бойынша жұмыстар, жиегін орау, материалдарды жеткізу 10 500 теңге, жиһазды құрастыру және орнату құны 80 000 теңге, 2 060 000 теңге, 390 000 теңге мөлшерінде тұрақсыздық айыбы, 65 000 теңге мөлшерінде заң қызметтерінің құны және 200 000 теңге мөлшерінде моральдық зиянды өтеу. Сот ісі Оспанова З.А. асхана жиһазын жеткізу үшін 470 000 теңге алдын-ала төлеммен 650 000 теңге көлемінде келісім-шарт жасады. Шарттың бағасы өнімді дайындауды, жеткізуді және монтаждауды қамтиды. Шарт бойынша дайындау мерзімі алдын ала төленген сәттен бастап 15 жұмыс күнін құрайды, келесі 7 күнде жеткізуші жиһазды тұтынушыға ыңғайлы уақытта жеткізуге және орнатуға міндетті. Алайда, жауапкер жиһазды жеткізіп, жиһаз орнату жұмыстарын жасамады. Осыған байланысты тұтынушы жиһаз орнату үшін басқа адаммен келісуге мәжбүр болды. Жиһазды орнату барысында тұтынушы қосымша тапсырыс берген 34 асүй гарнитурасы жетіспейтіні анықталды. Тұтынушыға сапалы емес тауарды жеткізу түрінде сапалы қызмет көрсетілмейтініді санайды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы»

Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі-заң) 34-бабының 1, 2 және 4-тармақтарына сәйкес, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, Орындаушы жұмысты орындау (Қызмет көрсету) туралы шартта белгіленген мерзімде жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) міндетті.

Заңның 30-бабының 6-тармағына сәйкес, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, тұтынушының талаптарын орындау мерзімін өткізіп алғаны үшін бұзушылықтарға жол берген сатушы тұтынушыға әрбір мерзімі өткен күн үшін тауар құнының бір пайызы мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлейді.

АК-нің 9-бабының 1-тармағына сәйкес азаматтық құқықтарды қорғауды сот моральдық зиянды өтеу жолымен жүзеге асырады. АК - нің 951-бабының 1-тармағына орай, моральдық зиян-бұл жеке және заңды тұлғалардың жеке мүліктік емес игіліктері мен құқықтарын бұзу, кемсіту немесе айыру, оның ішінде өзіне қарсы жасалған құқық бұзушылық нәтижесінде жәбірленуші сыналатын (төзетін, уайымдайтын) адамгершілік немесе физикалық азап (кемсіту, тітіркену, ашулану, ұялу, күйзелу, физикалық ауыру, залал келтіру, жайсыздық жағдайы және т. б.) Кодекстің 4-бабы 3-АК 951, моральдық зиян өтеледі қарамастан, зиян келтірушінің кінәсі болған жағдайларда, заңнамалық актілерінде көзделген. Заңның 7-бабының 12-тармақшасында және 21-бабында тұтынушының моральдық зиянды өтеу құқығы көзделген.

Іс материалдарын, тараптардың пікірлерін қарап, сот "Әділет" Астана қаласы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау" қоғамдық бірлестігінің "Тасмағамбетов Нұржан Аблкасимович" жеке кәсіпкері Зумрад Андреевна Оспанованың мүддесінде тауар құнын, тұрақсыздық айыбын және моральдық зиянды өтеу туралы талабын ішінара қанағаттандырды.

Қоғамдық бірлестіктердің қызметіне келетін болсақ, мұнда мыналарды атап өткім келеді: Қазақстанда тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау бойынша 120 бірлестік ресми түрде тіркелген, оның ішінде іс жүзінде 60 жұмыс істейді. Оның жартысы мемлекет тарапынан қаржыландырудың, материалдық базаның, білікті кадрлардың, мемлекеттік қолдаудың жоқтығынан жұмыс істемейді. Сондай-ақ олардың қызметі бөлек, сондықтан тиімділігі аз. Солтүстік Қазақстан облысына келетін болсақ, қазіргі уақытта бізде тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша төрт қоғамдық бірлестік жұмыс істейді.

ҚР ҰЭМ Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитетінің мәліметтері бойынша 2018 жылдың қорытындысы бойынша 30 мыңнан астам тұтынушылар өтініштері мен шағымдары түсті. Бірақ ҚР ҰЭМ Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің департаменттері өз құзыреті шегінде бір мәселе бойынша оннан астам тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда сотқа талап-арызбен жүгінуге құқылы. Сондықтан ҚР ҰЭМ Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті департаментінің мамандары негізінен халық арасында түсіндіру және ақпараттық жұмыстар жүргізеді [4].

### **Зерттеу нәтижелері**

Осылайша, біздің республика халқының өздерінің тұтынушылық құқықтарын қорғау мәселелерінде жеткілікті түрде түсінбейтіні туралы келесі тұжырымдар жасау қажет, сондықтан өзінің бұзылған құқықтарын әрдайым қорғай бермейді, сондықтан азаматтардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ағартушылығын

кеңейту қажет. Мемлекет тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық базаны жетілдіруді әрі қарай да жалғастыруы қажет.

#### **Қорытынды**

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін түсіндіру қажеттілігі біздің барлығымыз тұтынушылар болып табылатындығымызды және ешкім өз құқықтарын бұзудан сақтандырылмағанын білдіреді. Ал, тұтынушылардың өздері өмір сүру сапасын жақсы жаққа өзгерту үшін неғұрлым белсенді өмірлік позицияға ие болуы керек.

#### **Әдебиет:**

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы 30.08. 1995 ж.
2. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы.
3. Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы N 268-ХІІІ Азаматтық кодексі.
4. Тұтынушылардың құқықтары мәселелері бойынша әлеуметтік және талдамалық зерттеу жүргізу бойынша есеп. – Астана, 2018 ж., 196-199 б.