

**Ответственность
за нарушение
закона о «Защите
прав
потребителей»**

защита прав потребителей



Дурить будут всегда и всех, кого только смогут.
Единственная защита от обмана – знание закона.
Чтобы не быть обманутым при совершении покупки или заказе услуги
необходимо знание закона РК «О защите прав потребителей»

Права потребителей (статья 7)

1. Потребители имеют право на:

- 1) свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
- 2) доступ к информации в сфере защиты прав потребителей;
- 3) получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);
- 4) приобретение безопасного товара (работы, услуги);
- 5) свободный выбор товара (работы, услуги);
- 6) надлежащее качество товара (работы, услуги);
- 7) обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- 8) возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- 9) получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги);
- 10) предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненного, оказанного) в виде выигрыша;
- 11) создание общественных объединений потребителей;
- 12) возмещение морального вреда;
- 13) защиту прав и законных интересов;
- 14) осуществление иных прав, предусмотренных настоящим Законом





Статья 10. Право потребителей на получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Потребитель имеет право на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе).

2. Если предоставление неполной, недостоверной и несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Статья 11. Право потребителей на приобретение безопасного товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды.

Многие товары подлежат сертификации, такие как:

- Товары для детей
- Продукты питания
- Лекарства
- Парфюмерия и косметика
- Товары народного потребления, контактирующие с кожей и др.



Статья 13. Право потребителей на надлежащее качество товара (работы, услуги)

1. Если в установленном законодательством Республики Казахстан порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), потребитель имеет право на получение товара (работы, услуги), соответствующего этим требованиям.

2. Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, объема, количества, размеров приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.



Статья 14. Право потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе в **течение четырнадцати дней** с момента передачи ему недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), **обменять купленный товар** на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет с продавцом (изготовителем). Обмен производится в соответствии со статьей 30 настоящего Закона.

2. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца (изготовителя) покупатель вправе вернуть приобретенный товар продавцу (изготовителю) и **получить уплаченную за него денежную сумму**.

3. Местом обмена или возврата товара является место покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

Статья 15. Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков товара.

В случае, когда продавец товара ненадлежащего качества не является его изготовителем, требования, указанные в подпунктах 2), 4) и 5) настоящего пункта, могут быть предъявлены по выбору покупателя к продавцу либо к изготовителю;

- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
 - 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
 - 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.
- Право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования, указанного в подпунктах 1) – 6) части первой настоящего пункта.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

3. Потребитель вправе предъявить требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные настоящим Законом.

Статья 16. Право потребителей на возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на возмещение убытков (вреда), причиненных его жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), в полном объеме.

2. Право требовать возмещения убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потребителем независимо от вины продавца (изготовителя, исполнителя) и от того, состоял ли он с ним в договорных отношениях или нет.



Статья 17. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. В отношении товара, на который **установлен срок годности**, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если они обнаружены в **течение срока годности** товара.

2. Если на товар установлен **гарантийный срок**, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, **при обнаружении недостатков товара в течение гарантийного срока**.

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара по договору.



Статья 18. Право потребителя на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)

Потребитель имеет право на **получение у продавца** (изготовителя, исполнителя) **документа**, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги).

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не лишает его **права ссылаться на свидетельские показания** в подтверждение факта заключения договора или его условий.



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

Право потребителя на доступ к информации в сфере защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав.

4 этапа защиты прав потребителей

1. **Вернуться туда**, где вы купили товар.
2. **Потребовать** обменять товар, принять на гарантийный ремонт, вернуть деньги за покупку (на выбор). При отказе продавца, вы можете обратиться к директору магазина.
3. Если и директором ваши требования не будут выполнены, вы можете **предъявить** официальную письменную **досудебную претензию**.
4. Если вам не ответили в течение 10 дней, вы можете **обратиться в суд** с исковым заявлением.

Статья 30. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества

1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить **обмен или возврат** непродовольственного товара надлежащего качества, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, **в течение четырнадцати календарных дней**. В случае если документ, подтверждающий факт приобретения товара, был утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, то обмен или возврат товара должен быть произведен, если **потребитель докажет факт покупки** у данного продавца (изготовителя).

2. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене **продавец (изготовитель) обязан заменить** его **незамедлительно**, а при необходимости **дополнительной проверки** качества товара продавцом (изготовителем) – в течение **тридцати календарных дней** с момента предъявления соответствующего требования.

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его потребителю, если иное не предусмотрено договором.

3. С согласия потребителя **недостатки, обнаруженные в товаре**, должны быть **устранены** продавцом (изготовителем) в течение **десяти календарных дней** с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.



**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ВОЗВРАТ ТОВАРА**