

**Комитет по защите прав потребителей
Министерства торговли и интеграции
Республики Казахстан**

**Доклад Правительству Республики Казахстан
о результатах проводимой работы по
вопросам защиты прав потребителей,
обсужденных на Межведомственном совете
по защите прав потребителей**



г. Астана, 2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

I	РАЗДЕЛ. ВВЕДЕНИЕ. ТЕЗИСЫ	3-4
II	РАЗДЕЛ. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
	Подраздел 1. Анализ поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей	5-14
	Подраздел 2. Результаты анализа обращений потребителей в иные государственные органы	15-16
	Подраздел 3. Результаты анализа обращений потребителей в общественные объединения по защите прав потребителей	17-18
	Подраздел 4. Результаты социологического опроса	19-24
III	РАЗДЕЛ. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИТЕТА И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ДЕПАРТАМЕНТОВ ПО РЕЗОНАНСНЫМ ДЕЛАМ	25-29
IV	РАЗДЕЛ. О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВОДИМОЙ РАБОТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫХ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ	
	Подраздел 1. Основные события	30-31
	Подраздел 2. Проект Закона «О защите прав потребителей» в новой редакции и сопутствующий к нему законопроект	32-37
	Подраздел 3. Проводимая совместная работа с государственными органами и неправительственными организациями	38-39
	Подраздел 4. Международный опыт	40
	Подраздел 5. Задачи уполномоченного органа	41

Раздел 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий ежегодный доклад подготовлен Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан во исполнение подпункта 13) статьи 5 Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей».



Целью доклада является информирование Правительства о результатах проводимой работы по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, обеспечения центральных и местных исполнительных органов, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов), субъектов внесудебного регулирования потребительских споров и населения Республики Казахстан объективной систематизированной аналитической информацией о результатах работы уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей, социологического исследования, которые должны служить основой для определения государственными органами приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, совершенствования нормативной правовой базы регулирования и межотраслевой координации в сфере защиты прав потребителей.

Приведенный сравнительный анализ показателей, отражает работу институтов по защите прав потребителей в претензионной исковой деятельности, рост уровня потребительской культуры за счет проделанной работы по направлениям информационного просвещения, оказания консультационной помощи обратившимся, повышение правовой грамотности населения, изучения общественного мнения, активная работа по совершенствованию законодательных актов по вопросам защиты прав потребителей.



«Защита внутреннего рынка. Протекционистская промышленная политика. Новые, смелые подходы в торговой политике. Государство обязано защищать отечественных производителей».

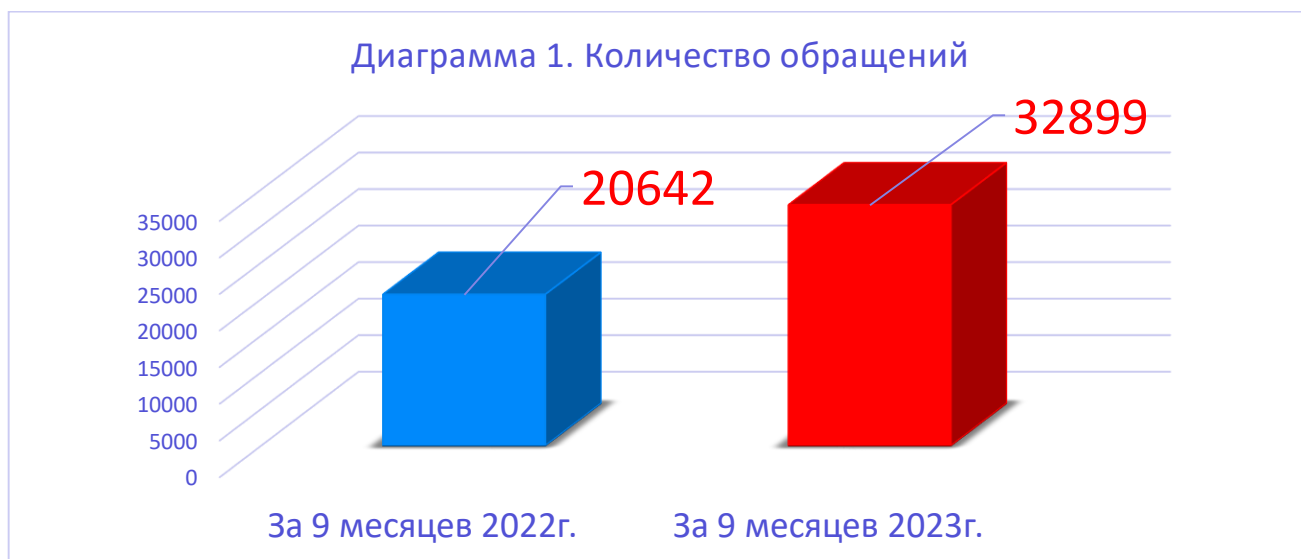
**Из послания Главы государства народу
Казахстана от 1 сентября 2023 года**

«Нам предстоит глубинная перестройка отношений в триаде «гражданин – бизнес – государство». В первую очередь, государство обеспечит равенство возможностей и справедливость для всех».

**Из послания Главы государства народу
Казахстана от 1 сентября 2022 года**

Подраздел 1. Анализ поступивших обращений в сфере защиты прав потребителей

Согласно результатам анализа жалоб потребителей, за 9 месяцев 2023 года в Комитет по защите прав потребителей и территориальные подразделения поступило 32 899 обращений, темп роста увеличился в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 159% (в 2022 году за 9 месяцев поступило 20 642 обращений (см. диаграмму 1)).



ВЫВОД:

Рост количества поступивших обращений за 9 месяцев 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года свидетельствует о росте нарушения прав потребителей со стороны предпринимателей, о предоставлении бизнесом некачественных услуг, а также о повышении потребительской культуры.

Следует отметить, что Комитетом и территориальными департаментами ежедневно ведется информационно-просветительская работа в социальных сетях и средствах массовой информации.

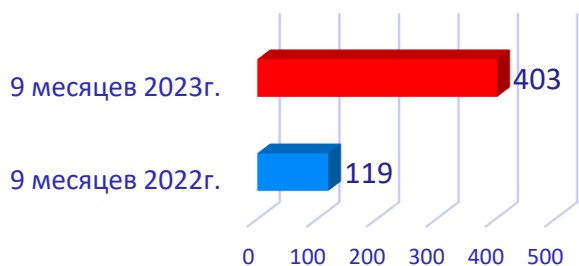
Требуется продолжить работу уполномоченного, государственных органов и заинтересованных лиц по просвещению и повышению правовой грамотности населения, в том числе бизнес-сообщества, по вопросам сферы защиты прав потребителей, усилив действующие способы и увеличив действующие средства в этом направлении.

Из общего числа 32 899 обращений Комитетом и территориальными подразделениями (см. диаграмму 2):

- 1) *разъяснены права потребителей – 15 188 или 46,2%;*
- 2) *удовлетворены требования потребителей – 11 434 или 34,8%;*
- 3) *перенаправлены по компетенции в другие государственные органы – 4 358 или 13,2%;*
- 4) *иные вопросы защиты прав потребителей 1389 или 4,2%;*
- 5) *проведен государственный контроль – 403 или 1,2%;*
- 6) *проведен профилактический контроль – 100 или 0,3%;*
- 7) *проведена претензионная исковая работа – 27 или 0,1%.*



Диаграмма 3. Количество проверок

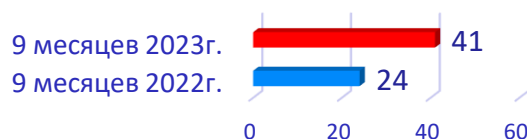


Территориальными департаментами торговли и защиты прав потребителей за 9 месяцев 2023 года проведено 403 проверок, по сравнению с прошлым годом темп роста составил 338,7% (в 2022 году за 9 месяцев было проведено 119 проверок (см. диаграмму 3).

По итогам проверок было привлечено к административной ответственности в виде штрафа:

41 субъект бизнеса, темп роста по сравнению с прошлым годом составляет 170,8%, в 2022 году было 24 штрафа (см. диаграмму 4)

Диаграмма 4 Количество штрафов



Сумма штрафа в текущем году составило 4 217 тыс. тенге, по сравнению с прошлым годом рост составляет 147,1% (в 2022 году общая сумма штрафов – 2 866 тыс.тг. (см. диаграмму 5)

Диаграмма 5 Сумма штрафов (тыс. тг.)

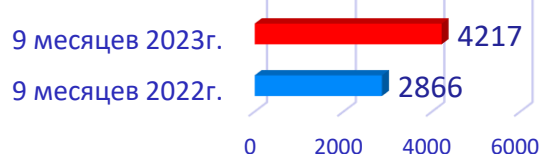
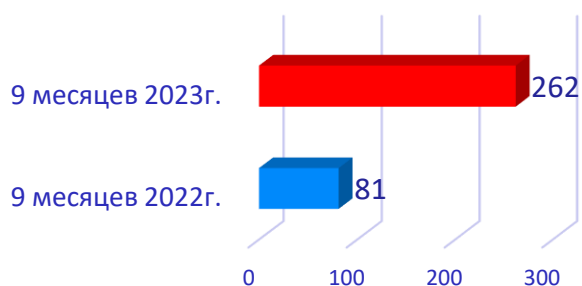


Диаграмма 6. Предупреждения

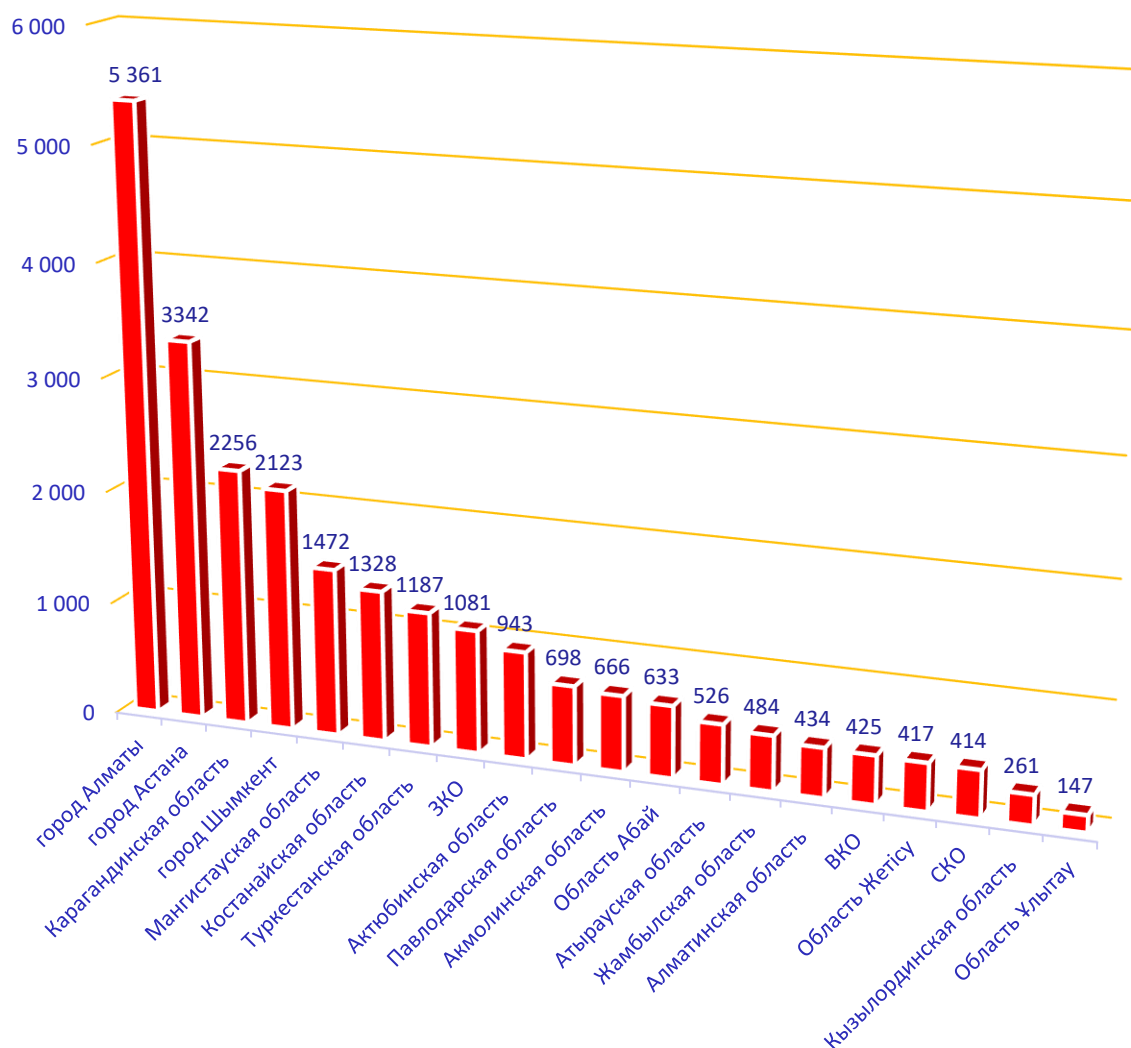


Привлечено к административной ответственности в виде предупреждения 262 субъект бизнеса, в 2022 году было 81 предупреждения, темп роста 323,4% (см. диаграмму 6).

За указанный период наибольшее количество обращений потребителей в городах (регионах (см. диаграмму 7):

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1) Алматы – 5 361; | 11) Ақмолинской области – 666; |
| 2) Астана – 3 342; | 12) Область Абай – 633; |
| 3) Карагандинской области – 2 256; | 13) Атырауской области – 526; |
| 4) Шымкент – 2 123; | 14) Жамбылской области – 484; |
| 5) Мангистауской области – 1 472; | 15) Алматинской области – 434; |
| 6) Костанайской области – 1 328; | 16) ВКО – 425; |
| 7) Туркестанской области – 1 187; | 17) Область Жетісу – 417 обращений; |
| 8) ЗКО области – 1 081; | 18) Северо- Казахстанской области – 414; |
| 9) Ақтөбінской области – 943; | 19) Қызылординской области – 261; |
| 10) Павлодарскую область – 698; | 20) Область Улытау – 147 обращений. |

Диаграмма 7. Количество обращений (в разрезе регионов)

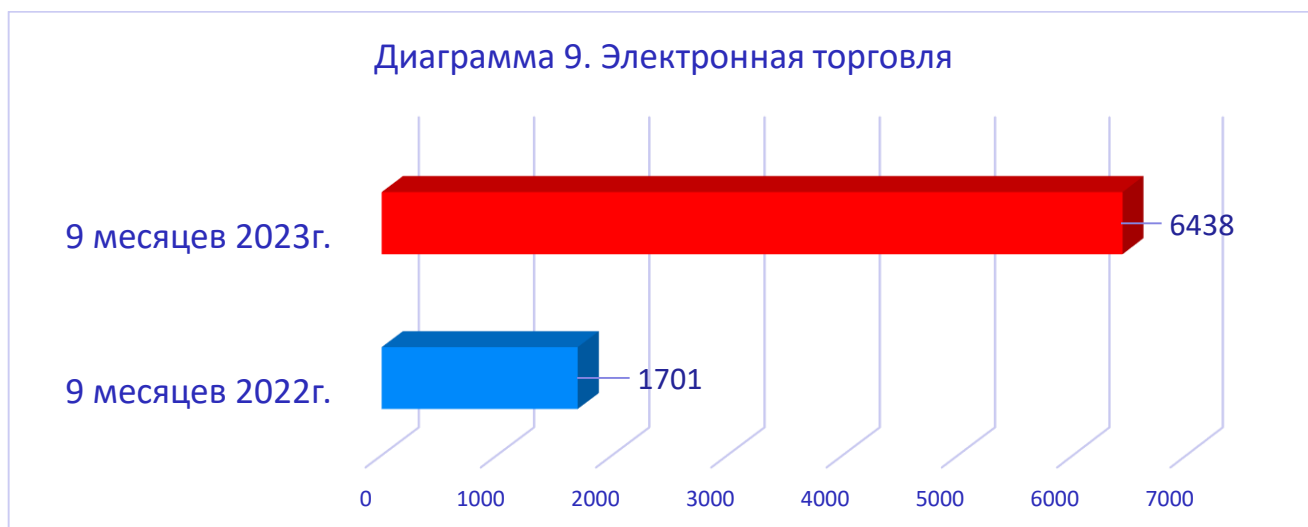


Следует отметить области экономики, по которым чаще всего нарушаются права потребителей.

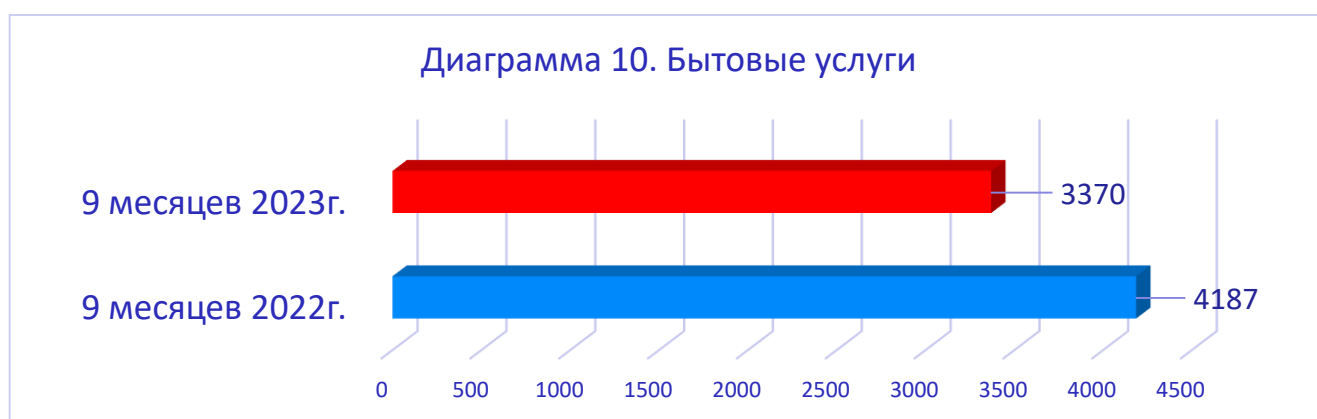
Розничная торговля – 12 079 или 36,7% от общего числа жалоб (в 2022 году за 9 месяцев поступило 9 795 обращений в этой сфере), (см. диаграмму 8).



Электронная торговля – 6 438 или 19,6% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом рост на 378,5% (в 2022 году поступило всего 1701 обращений в этой сфере), это жалобы на отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие предлагаемого товара описанию, отказ интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также касательно участвовавших фактов мошенничества, повлияло факты продолжающихся жалоб на маркетплейсы (см. диаграмму 9).

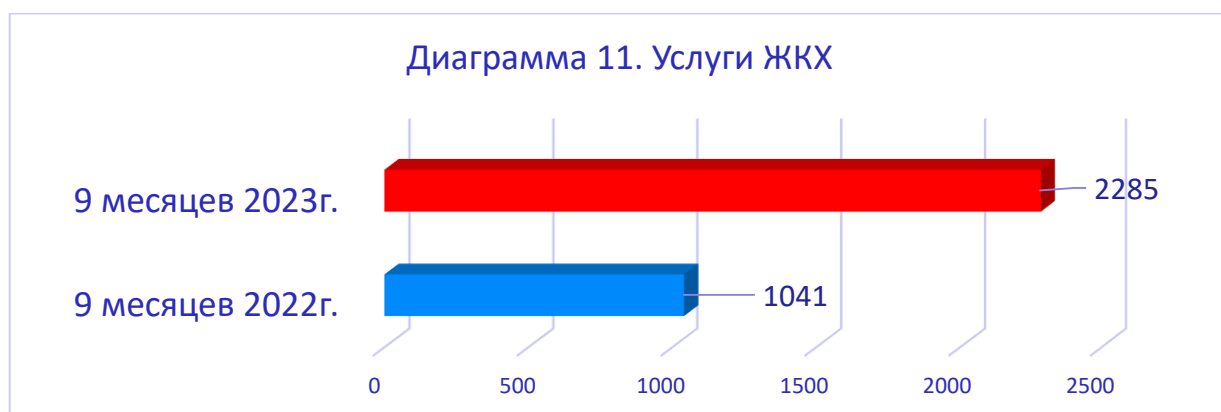


Бытовые услуги – 3 370 или 10,2% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом произошло снижение на 19,5% (*в 2022 году поступило 4 187 обращений в этой сфере*), в эту категорию входят жалобы по некачественному и несвоевременному оказанию услуг социально-бытовой сферы, в эту же категорию входят жалобы на мебельщиков и услуги по ремонту квартир и т.д. (см. диаграмму 10).

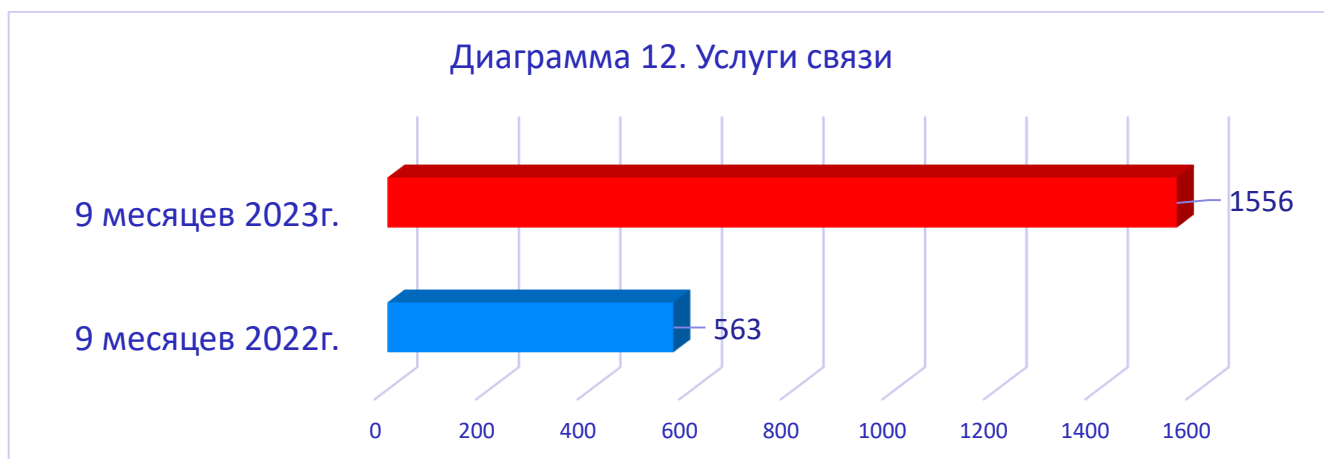


Услуги жилищно-коммунального хозяйства – 2 285 жалоб или 6,9% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом темп роста составил 219,5% (*в 2022 году поступило 1041 обращение в этой сфере*).

Обращения относительно некачественного оказания коммунальных услуг, необоснованного повышения тарифов, неправомерных проверок и замены приборов учета электроэнергии, незаконного захвата электросетей, а также участились жалобы на газораспределительные компании, услуги домофонных компаний, на застройщиков и отключения электроэнергии, жалобы на работу кооперативов собственников квартир и объединений собственников имущества и др. (см. диаграмму 11).



Услуги связи – 1 556 или 4,7% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом рост 276,4% (в 2022 году 563 обращения в этой сфере), это жалобы на неправомерное взимание абонентской платы, некачественное предоставление услуг интернета, увеличение стоимости тарифного плана, изменение тарифного плана без уведомления потребителя (см. диаграмму 12).

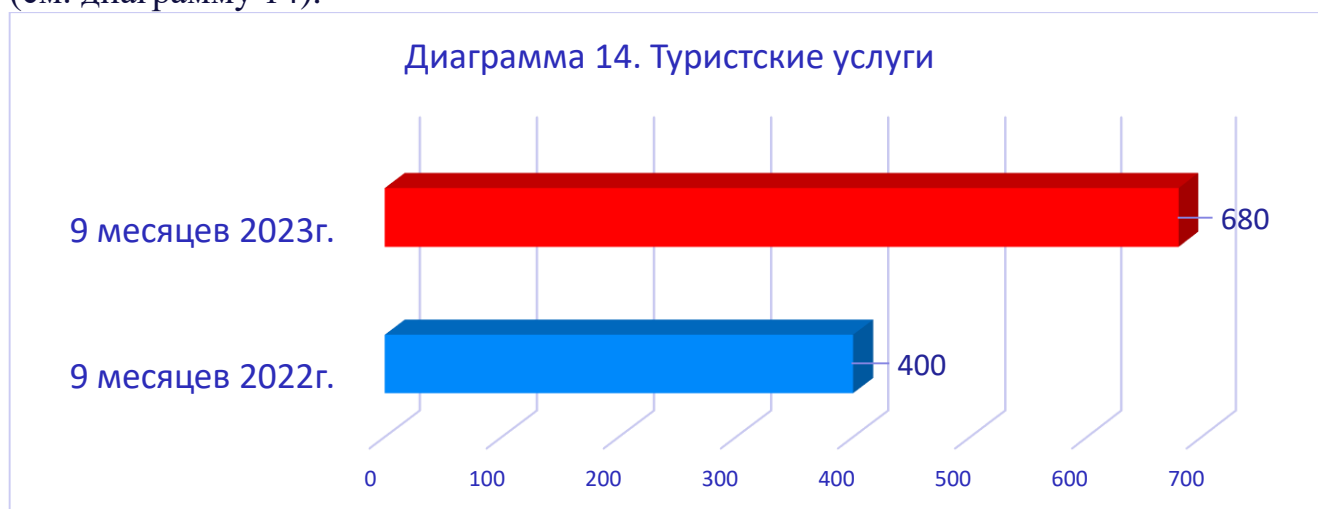


Финансовые услуги – 655 или 2,0% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом рост 164,2% (в 2022 году поступило 399 обращений в этой сфере), это жалобы относительно недобросовестных действий ломбардов, обменных пунктов, кредитных организаций, вводящих потребителей в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности, также добавились жалобы на льготное автокредитование (см. диаграмму 13).

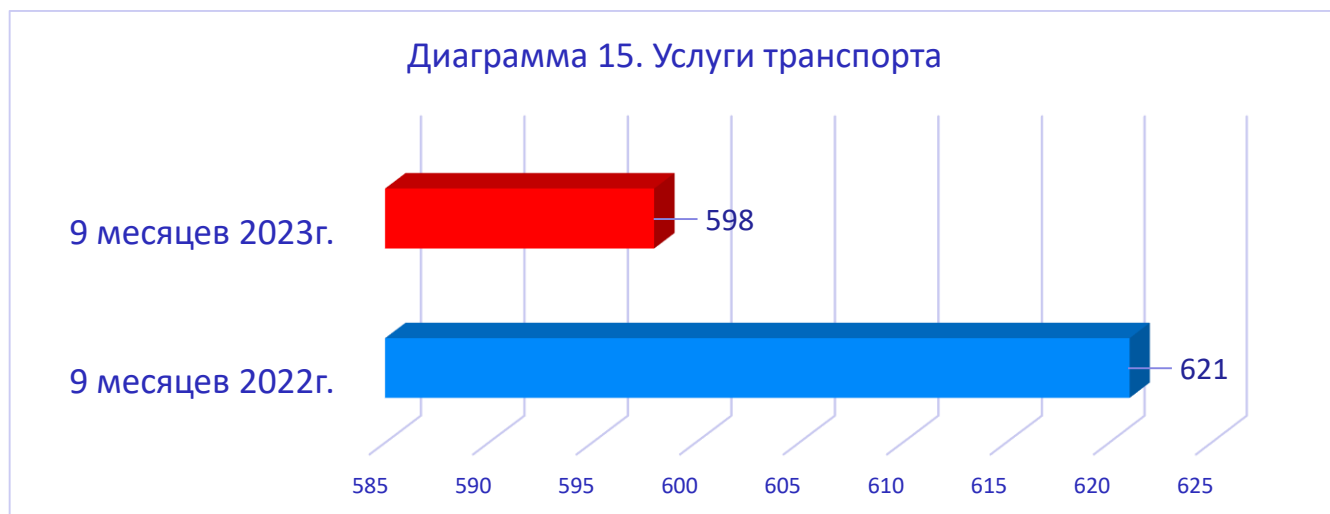


Туристские услуги – 680 или 2,1% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом увеличение 170% (в 2022 году 400 обращений в этой сфере).

В основном это жалобы по отказу туроператор в возврате денежных средств за неиспользованные туры, либо не соответствие условий, введение в заблуждение (см. диаграмму 14).

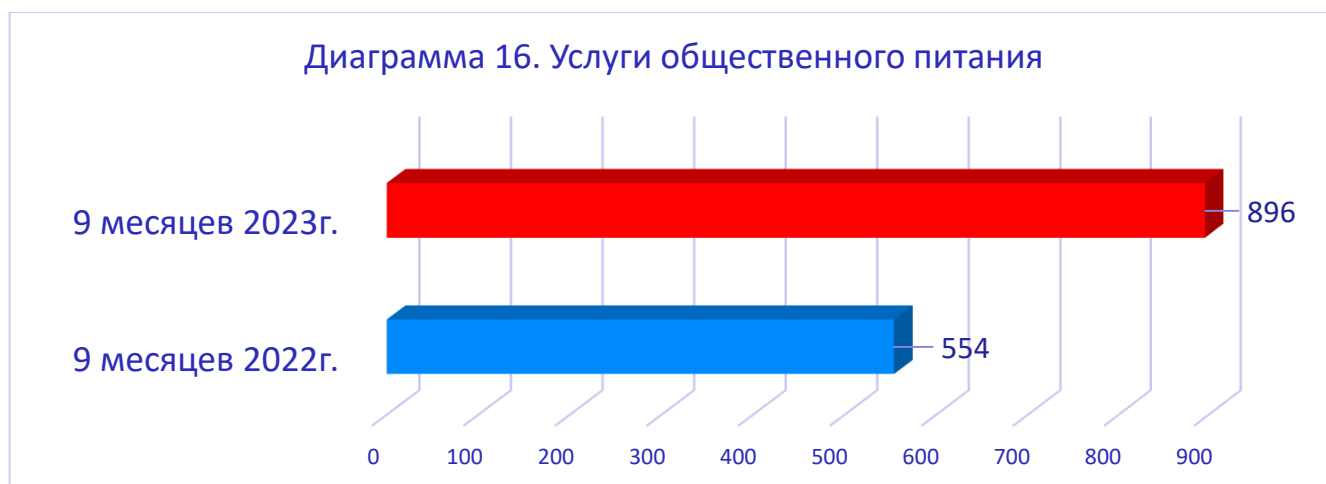


Услуги транспорта – 598 или 1,8% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом снижение на 3,7% (в 2022 году поступило 621 обращение в этой сфере), это жалобы по невозможности потребителями возврата денежных средств за неиспользованные ими услуги, с нарушением правил перевозки общественным транспортом, грубость персонала (см. диаграмму 15).



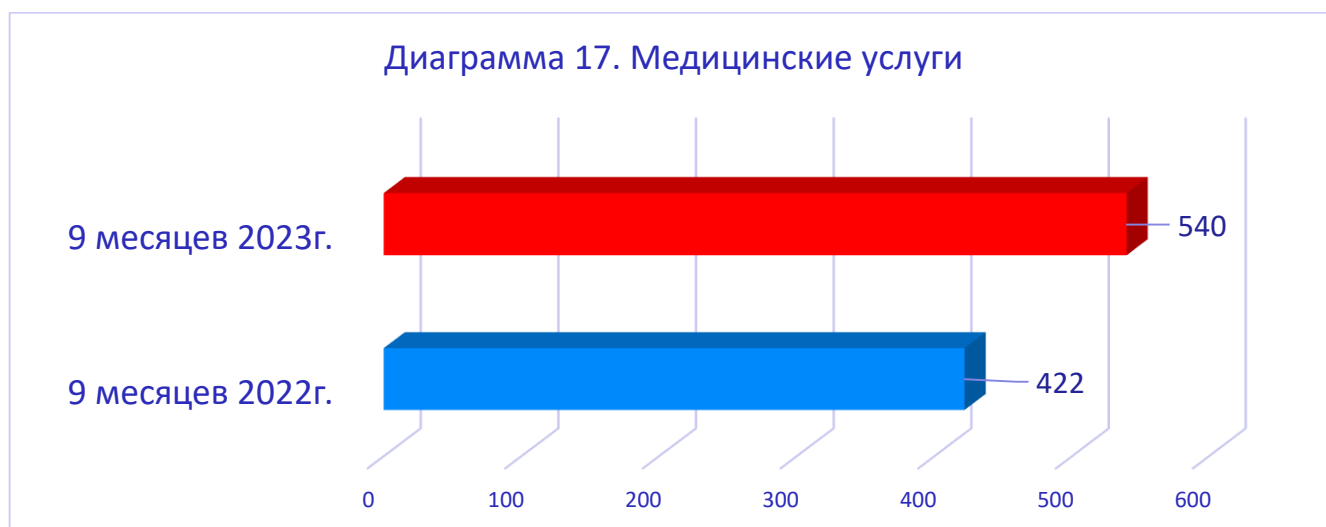
Общественное питание – 896 или 2,7% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом увеличение 161,7% (в 2022 году поступило 554 обращения в этой сфере), (это жалобы на грубое и некачественное обслуживание, испорченная еда, несоблюдение санитарно-гигиенических норм, отсутствие меню на государственном языке (см. диаграмму 16).

Диаграмма 16. Услуги общественного питания



Медицинские услуги – 540 или 1,6% от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом увеличение 127,9% (в 2022 году поступило 422 обращения в этой сфере), доля в общем числе обращений осталась на прежнем уровне (это жалобы на грубость и некомпетентность медицинского персонала, большие очереди, некачественные оказанные медицинские услуги (см. диаграмму 17).

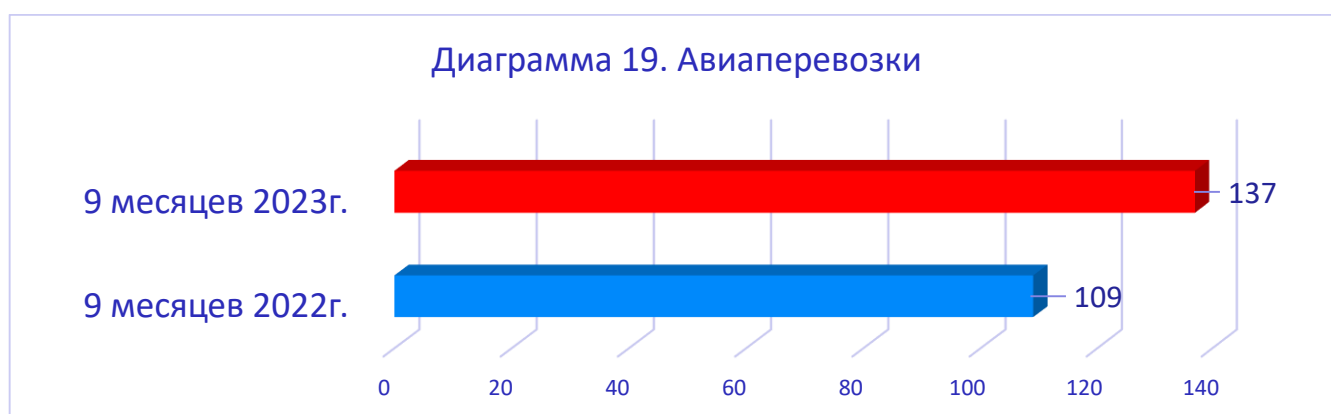
Диаграмма 17. Медицинские услуги



Услуги образования – 542 или 1,6% от общего числа жалоб по сравнению с прошлым годом увеличение на 299,4% (в 2022 году за 9 месяцев поступило 181 обращение в этой сфере), обращений в основном (*жалобы на некачественные курсы, низкая подготовка преподавателей, отказ в возврате денег за курсы обучения* (см. диаграмму 18).



Авиаперевозки – 137 или 0,4 % от общего числа жалоб, по сравнению с прошлым годом наблюдается увеличение на 125,6% (в 2022 году поступило 109 обращений в этой сфере), доля в общем числе обращений (в основном это жалобы на отечественные авиакомпании, также имеются жалобы на другие авиакомпании, в основном это жалобы на невозврат денег за авиабилеты, задержки рейсов и т.д. (см. диаграмму 19).



Другое – 3 123 или 8,3% от общего числа жалоб.

Подраздел 2. Результаты анализа обращений потребителей в иные государственные органы

За первое полугодие 2023 года иными государственными органами рассмотрено 90 039 обращений потребителей, что на 190,8% больше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (47,2 тыс. обращений).

К сведению, за 2019 г. в иные государственные органы поступило порядка 30 тыс. обращений, за 2020 год – 49 тыс., за 2021 год – 45 тыс.

Наибольшее количество жалоб поступило от потребителей в сфере финансовых услуг – 41 697 или 46,3% от общего количества обращений (жалобы на банки и микро-кредитные организации по изменению условия займа, отсрочка, не согласия с задолженностью и т.д.)

Из общего количества обращений, в местные исполнительные органы за 6 месяцев текущего года поступило 46 171 жалоб от потребителей или 51,3%.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается темп роста 111,5% (за 6 месяцев 2022 года рассмотрено 41,4 тыс.) (см. диаграмму 20).



Наибольшее количество жалоб поступило в Акимат города Астаны – 43 065.

Вопросы потребителей, в целом, повторяются из года в год.

Это сферы ЖКХ – 33%, потребители сталкиваются с некачественным оказанием услуг по всем видам коммунальных услуг, с необоснованными повышениями тарифов, участились жалобы на газораспределительные компании, на неправомерные поверки и замены приборов учета электроэнергии, незаконный захват электросетей и т.д.;

- розничной торговли – 28,9%,
- бытовых услуг – 7,6%,
- электронная торговля (3,1 % обращений), отсутствует информация о товаре и (или) продавце, предлагаемый товар не соответствует описанию, такие Интернет-сайты, отказывают в возврате товара и (или) денежных средств, в том числе при отмене мероприятия, участились факты мошенничества на ряде Интернет-сайтов.
- прочие – 13%, также часто встречаются вопросы повышения цен на социально-значимые продовольственные товары.

Примечание:

Согласно подпункта 8) статьи 6 Закона РК «О защите прав потребителей», государственные органы в пределах своей компетенции ежегодно размещают в средствах массовой информации статистические данные по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей, результатам их рассмотрения и информацию о деятельности в сфере защиты прав потребителей.

В этой связи информация в настоящем Докладе формировалась по запросу уполномоченного органа за 6 месяцев 2023 года.

ВЫВОД:

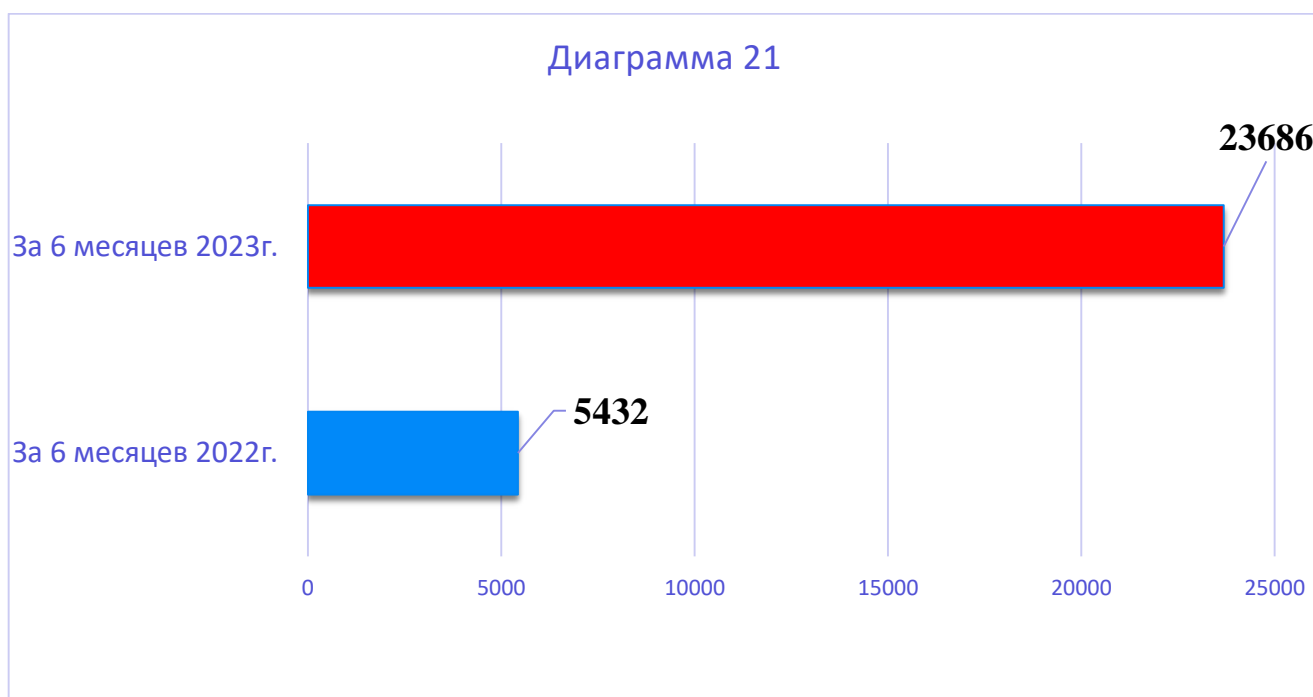
В целях обеспечения наличия своевременной и необходимой информации по динамике роста жалоб потребителей в разрезе сфер, регионов рекомендуется формировать статистические данные в сфере защиты прав потребителей ежеквартально.

Необходимо усиление межотраслевой координации государственных органов в сфере защиты прав потребителей.

Подраздел 3. Результаты анализа обращений потребителей в общественные объединения по защите прав потребителей

На основании пункта 2 статьи 41 Закона Республики «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о количестве и содержаниях жалоб потребителей, мероприятиях, проведенных в уставных целях.

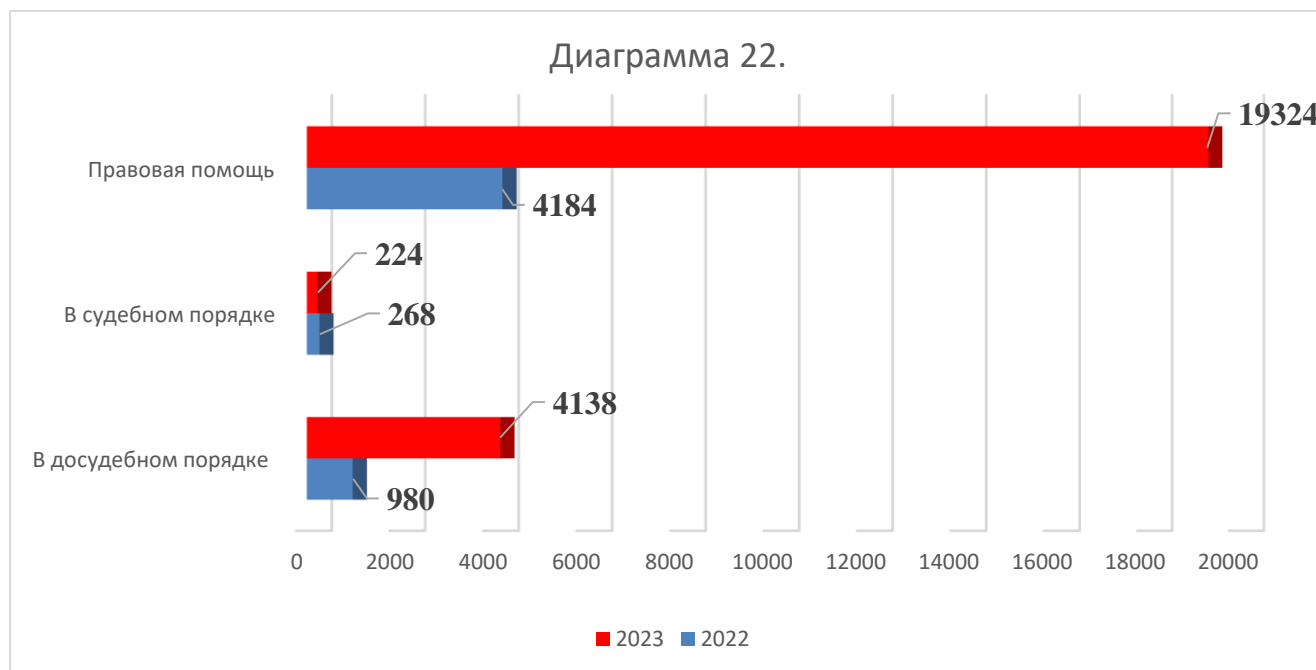
За 6 месяцев 2023 года общественными объединениями потребителей было рассмотрено 23 686 обращения, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года наблюдается увеличение на 436% (в 2022 году в общественные объединения потребителей поступило 5 432 обращения) (см. диаграмму 21).



В том числе:

- Рассмотрено в досудебном порядке 4 138 обращений или 17,5% от общего числа, увеличение по сравнению с прошлым годом на 422,2 % (в 2022 году 980 обращения);
- Рассмотрено в судебном порядке по искам общественных объединений потребителей по 224 обращениям или 0,9 %, снижение по сравнению с прошлым годом на 16,4 % (в 2022 году 268 обращения);

- Оказана правовая помощь по 19 324 или 81,6 %, рост по сравнению с прошлым годом составил 461,9% (в 2022 году 4 184 обращения (см. диаграмму 22)).



* указанная статистка не полной мере отражает информацию по обращениям, в связи с тем, что не всеми общественными объединениями по защите прав потребителей представлены данные.

Помимо дачи разъяснений и консультаций потребителям, общественными объединениями были организованы круглые столы, акции, семинары, брифинги, выступления на местных телеканалах, радио, публикации в социальных сетях.

За 6 месяцев 2023 года, территориальными подразделениями совместно с представителями общественных объединений по защите прав потребителей проведены 112 общественных приемных, 68 день открытых дверей, совместных консультации 89.

Подраздел 4. Результаты социологического опроса за 2022 год

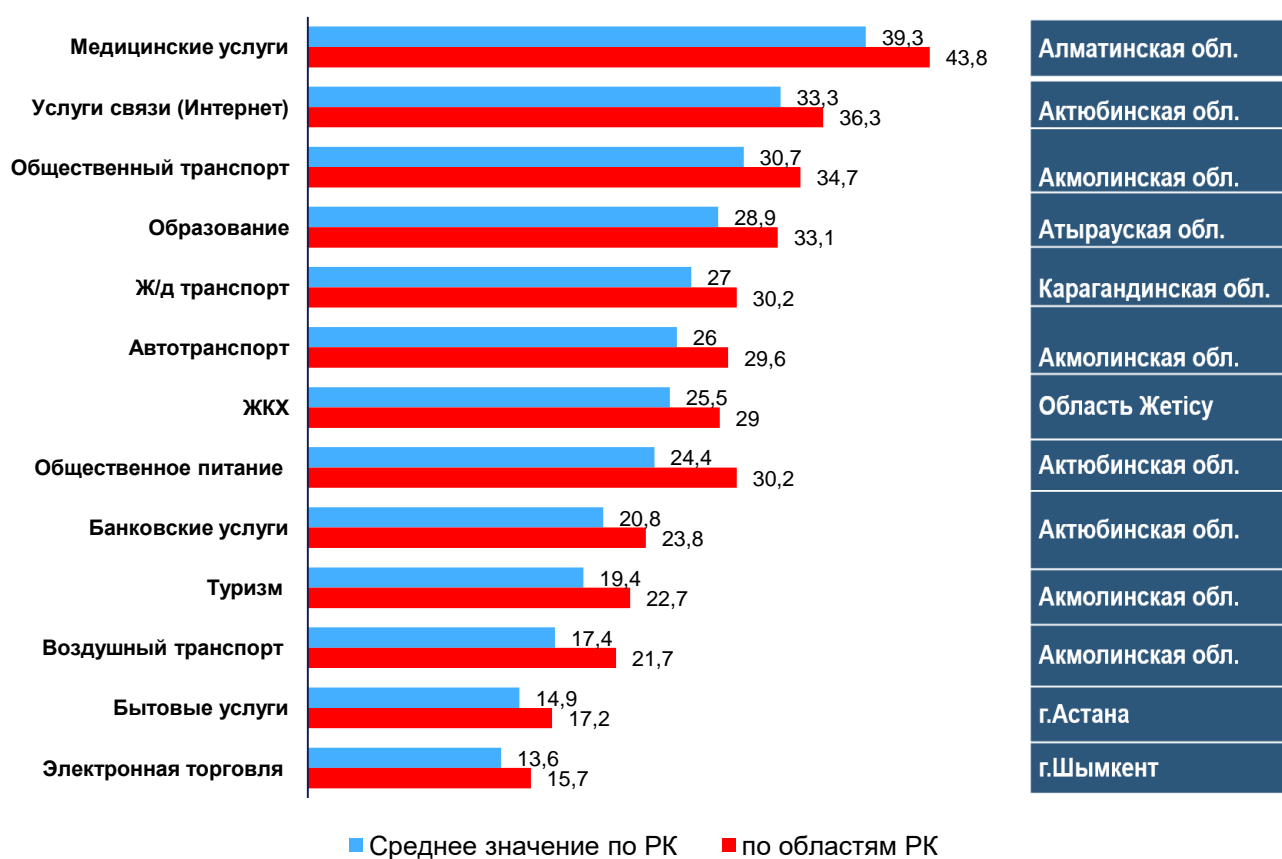
Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан ежегодно отслеживает потребительское настроения в стране. Социологическое исследование текущего года стартовало с июня и продолжает изучать мнения респондентов по всем регионам Казахстана. Работа в этом направлении продолжается, и завершится до конца текущего года.

В этой связи, в настоящем докладе представляются данные социологического исследования 2022 года, итоги изученного мнения 10 тысяч респондентов Казахстана.

Результаты социологического исследования ОО «Движение молодёжи за Будущее Казахстана» показывают следующее.

Уровень недовольства разрезе регионов и сфер свидетельствуют следующие показатели опрошенных (см. диаграмму 23).

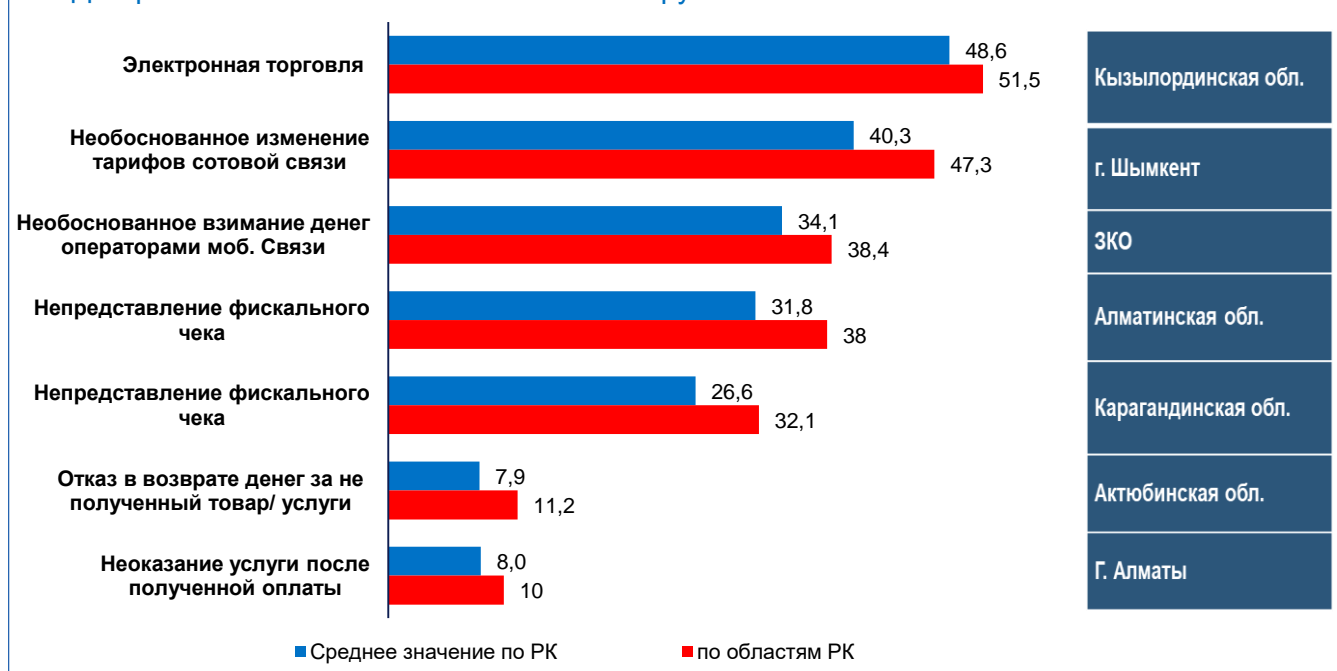
Диаграмма 23. Уровень недовольственности потребителей по услугам (в %)



Наибольшее количество нарушений

По результатам опроса наибольшее количество нарушений происходит в сферах предоставления услуг по электронной торговле – 48,6%, необоснованного изменения тарифов и взимание денег операторами сотовой связи – 40,3%, а также не предоставление фискального чека – 31,8% (см. диаграмму 24).

Диаграмма 24. Наибольшее количество нарушений



Оценка текущей ситуации с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан

Общее распределение мнений, 8 % респондентов затрудняются ответить, 10,2% не удовлетворены текущей ситуацией соблюдения и защиты прав потребителей в Республике Казахстан, 10,8% респондентов оценивают средне и 71,2% респондентов оценивают текущую ситуацию с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан положительно (см. диаграмму 25).

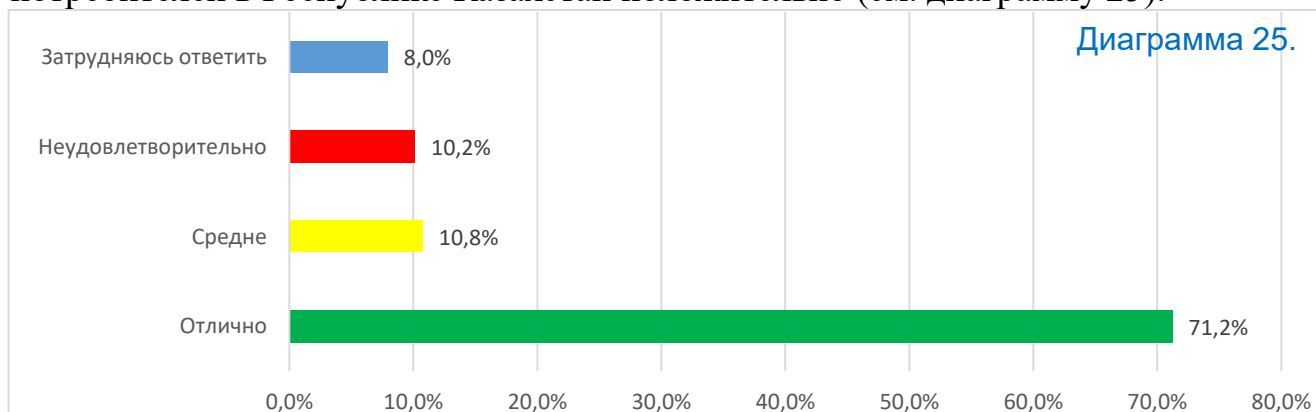
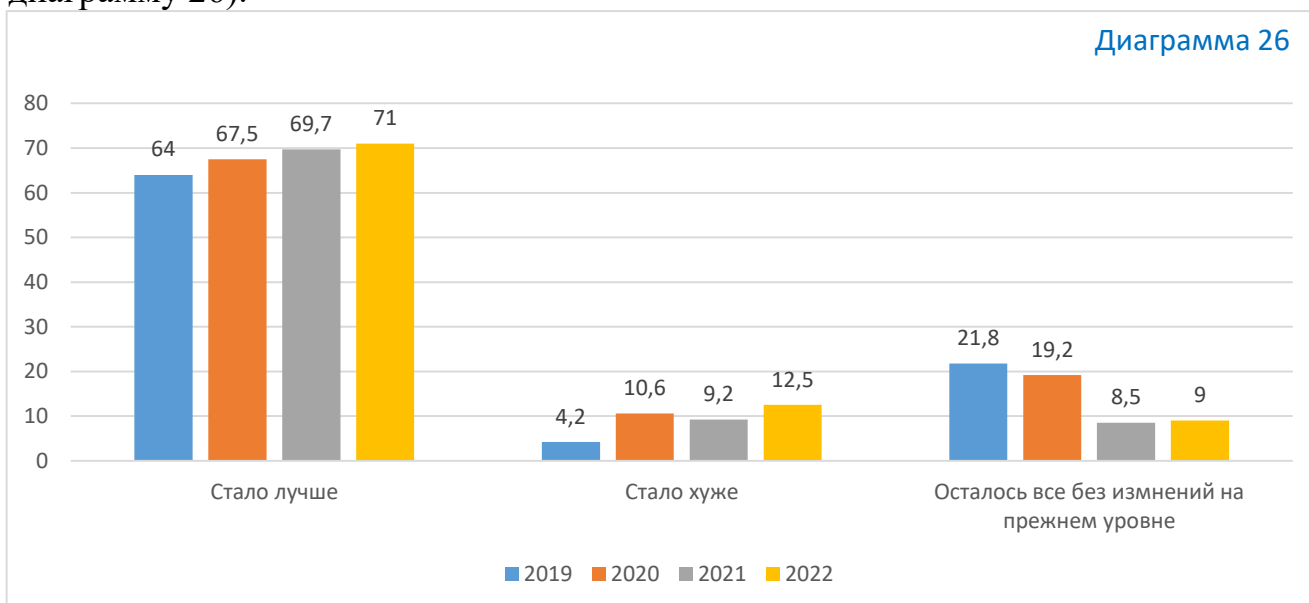


Диаграмма 25.

В Абайской области – 91,9%, Туркестанской области – 92,3%, Акмолинской области - 88% оценили на «отлично». Не удовлетворительно среди жителей Улытауская область – 17,2%, СКО – 16,8% и Карагандинской области – 15,6%. Большая часть респондентов, которые затруднились ответить, проживает в Улытауской области – 17,2%, Карагандинской области – 15,6% и г. Шымкент – по

В динамике за последние 4 года (2019-2022 г.г.) ситуация в сфере защиты прав потребителей улучшилась, о чем говорят мнения респондентов (см. диаграмму 26).



Жители Жамбылской области – 85,9%, Кызылординской и Туркестанской области – 81,2% и Алматинской области – 81,7% отметили положительную динамику.

Отмечает отрицательную динамику в ВКО – 16,9%, ЗКО -17,3% и в СКО – 17,1%.

Не заметили изменений все на прежнем уровне в ЗКО – 10%, Улытауской области - 10,8%. Атырусской области – 9,9%.

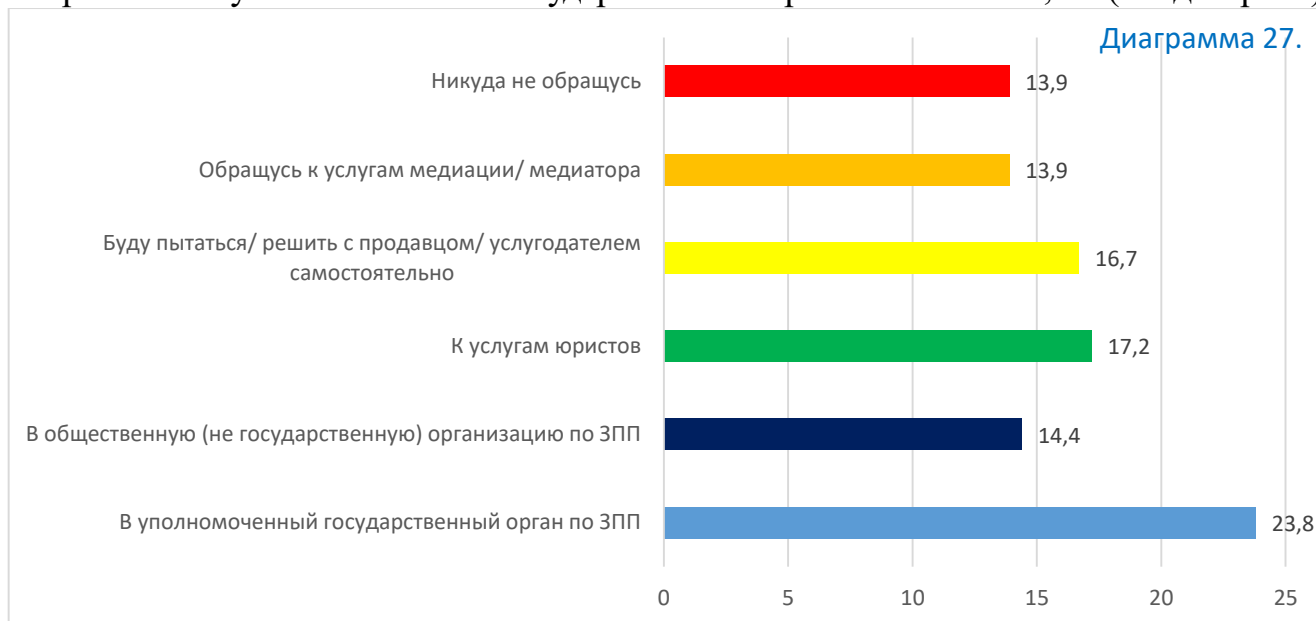
Вариант ответа «затрудняюсь ответить» чаще всего встречается среди респондентов, которые проживают в Актюбинской области – 16,8 % и Улытауской области – 11,2%, Костанайской области – 10,9 %.

Вопрос. Если Ваши права потребителя будут нарушены куда Вы обратитесь?

Общее распределение мнений показывает:

- никуда не обращаются или обращаются к медиаторам выбрали 13,9% респондентов;

- пытаются решить с продавцом или услугодателем самостоятельно – 16,7% респондентов;
- обращаются к услугам юристов – 17,2%;
- в общественную (не государственную) организацию по ЗПП 14,4%;
- большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении прав потребителя в уполномоченный государственный орган по ЗПП – 23,8% (см. диагр. 27).



Большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении прав потребителя в уполномоченный государственный орган по ЗПП, проживающих в Алматинской области – 31%, Туркестанской области – 25,7%, Жетысуской области – 27,9%.

Жители Костанайской области – 20,3%, Жамбылской области – 20,3% и Улытауской области - 29,1 обратятся к услугам юристов.

Никуда не обращаются больше всего выбрали респонденты Актюбинской области – 16%, Атырауской области – 15,3%, Жамбылской и Павлодарской области – 15,1%.

Обращаются к медиаторам в Акмолинской области – 17%, Карагандинской области – 17,6%, Туркестанской области – 16,3%.

Большинство опрошенных респондентов обращаются при нарушении права потребителя в общественную организацию по ЗПП из ЗКО – 18,3%, Кызылординской области 19,2%, СКО – 16,6% и Абайской области – 16,8%.

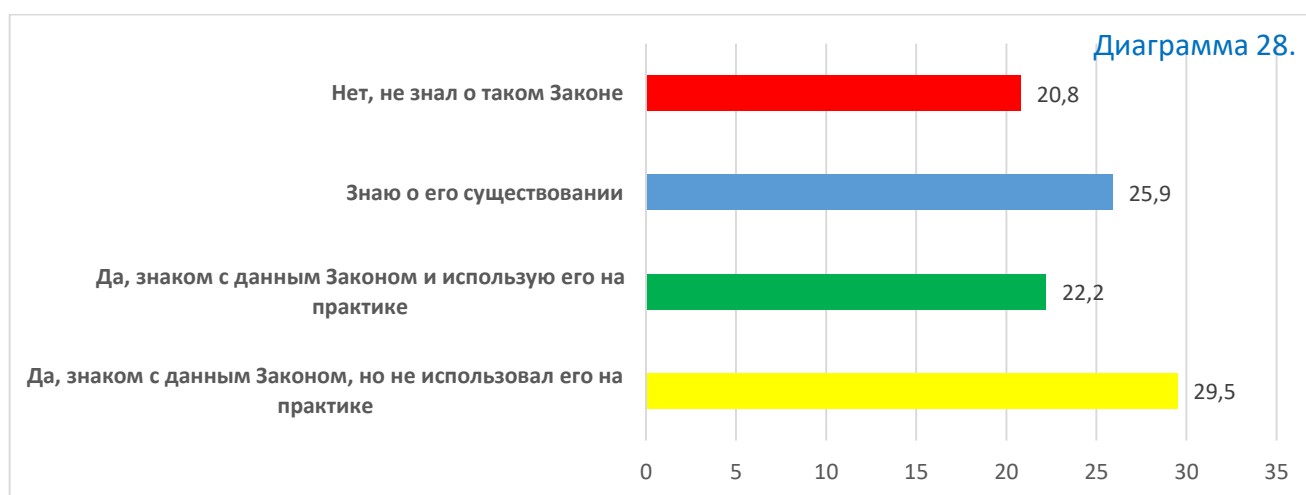
А попытаются решить с продавцом или услугодателем самостоятельно респонденты в г. Шымкент – 22,3%, СКО – 19,8%, Улытауской области – 32%.

Рекомендации: Усилить роль и работу по популяризации общественных объединений по защите прав потребителей среди населения. Инициировать проведение ими тренингов по формированию навыков разумного потребительского поведения, практическим действиям по отстаиванию своих прав как потребителей.

Знакомство с Законом РК «О защите прав потребителей»

По результатам опроса было выявлено:

- не знают о таком Законе – 20,8%;
- знают о существовании Закона РК «О защите прав потребителей» – 25,9 % респондентов;
- знакомы с данным Законом и использую его на практике – 22,2% респондентов;
- большинство респондентов знакомы с Законом РК «О защите прав потребителей», но не используют его на практике – 29,5% (см. диаграмму 28).



Знакомы с данным Законом и использую его на практике большинство респондентов проживающих в Акмолинской области – 27,4%, ЗКО- 27,3%, Карагандинской области – 24,7% и Абайской области – 24,6%.

Знают о существовании Закона РК «О защите прав потребителей» большинство жителей Улытауской области – 43,7%, Костанайской области – 33% и Туркестанской области – 33,1%.

Раздел 2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Подраздел 4. Результаты социологического
опроса

Большинство респондентов, проживающих в Улытауской области – 35%, Жетысуской области – 35,9% и Жамбылской области – 37,3%, указали, что не используют Закон на практике.

Большинство респондентов проживающих в Актюбинской области – 26,8 г. Алматы – 24,6 % и г. Шымкенте – 24,3% не знают о таком Законе.

Рекомендации: Усилить разъяснительную работу по правам ЗПП. Проводить мероприятия с целью повышения уровня правовой грамотности потребителей, с использованием СМИ, социальных сетей.

Раздел 3. Результаты деятельности Комитета и территориальных департаментов по резонансным делам

Результаты деятельности уполномоченного органа по восстановлению нарушенных прав потребителей, вызвало широкий общественный отклик и обсуждения в информационном поле страны.

Мониторинг правоприменительной практики показывает необходимость внесения концептуальных поправок в гражданское законодательство Республики Казахстан для всесторонней и эффективной защиты прав потребителей

По результатам проведённых мероприятий потребителям возвращены средства на сумму 803,4 млн. тг., по сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается увеличение на 149,2% (в 2022 году за 9 месяцев потребителям возвращено 538,9 млн. тг. (см. диаграмму 29).



ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АВИАПЕРЕВОЗКАМ НА 115,9 МЛН. ТЕНГЕ



За 9 месяцев 2023 года поступило 137 обращений касательно авиаперевозок.

В основном жалобы поступают на авиакомпании Scat, AirAstana и Bek Air, увеличилось число жалоб на Flyarystan, а также имеются жалобы на другие иностранные авиакомпании.

Основные причины жалоб, задержка рейсов, отмена рейсов, невозврат денежных средств за

отмененные рейсы, невозврат денежных средств за отмену покупки билета, непредставление условий при задержке рейсов.

За период с 2020 -2023 годы Комитетом направлены 7 исков в отношении АО «Бек Эйр на сумму более **114,3 млн. тенге** по вопросам защиты прав **1861** потребителей по 3428 выкупленным билетам.

На сегодняшний день, осуществляется исполнение судебных решений судебными исполнителями в соответствии с Законом «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей».

Также на основании обращений, Комитетом был проведен анализ информации, размещенной для потребителей на сайте авиакомпании «FlyArystan», в том числе Пользовательское соглашение на предмет соответствия нормам Закона.

Потребители, которые согласно публичной оферте купившие билеты от Авиакомпании, сталкиваются с нарушением своих прав в соответствии с подпунктом 2) пункта 2 статьи 8-1 Закона, а именно исключение или ограничение прав потребителя в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (исполнителем, изготовителем) договорных обязательств.

В свою очередь потребители неоднократно обращались в авиакомпанию «FlyArystan», используя удобные для них виды связи, а именно телефонные звонки в офисы Авиакомпании, письменные обращения через аэропорты, социальные сети, call-center, с требованием о соблюдении своих прав и законных интересов, и возврате денежных средств за неиспользованные авиабилеты.

Данные обращения были проигнорированы со стороны Авиакомпания «FlyArystan» и денежные средства не возвращены, также потребителям не выплачены денежные средства по отменным рейсам.

В настоящее время, Комитетом направлен иск в отношении авиакомпании FlyArystan по защите прав и законных интересов 15 потребителей на **общую сумму 1,6 млн. тенге.**

ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА ДОЛЬЩИКОВ НА 93 МЛН. ТЕНГЕ

Так в городе Астане, в рамках долевого строительства потребителем 6 декабря 2021 года, был заключен предварительный договор на покупку квартир с застройщиком в ЖК Мадрид-3, на общую сумму **32,5 млн. тенге.**



В свою очередь застройщик обязался достроить жилой дом в срок до 4-го квартала 2022 года и не позднее 1-го квартала 2023 года заключить основной договор с передачей всех правоустанавливающих документов.

Однако в нарушение условия соглашения сроки сдачи дома неоднократно переносились. Весь период с начала 2023 года никаких действий по окончанию строительства объекта со стороны застройщика не принимались.

Потребитель был вынужден расторгнуть договор и попросил компанию осуществить возврат, уплаченных денежных средств.

Пользуясь своим доминирующим положением застройщик в условиях расторжения договора навязывает заявителю сроки ожидания в 60 календарных дней.



Хотя Законом РК «О долевом участии в жилищном строительстве РК» дольщик вправе досрочно расторгнуть договор о долевом участии в жилищном строительстве и потребовать сумму в течение 30 календарных дней с момента заключения договора банковского счета.

При указанных обстоятельствах потребитель обратился в территориальный Департамент защиты прав потребителей г. Астаны. В своем обращении заявитель просил осуществить проверку в отношении застройщика и оказать содействие в возврате суммы.

Департамент в свою очередь выразил потребителю свою солидарность в защите своих потребительских прав и готовность сопровождать решение вопросов в соответствии со своими компетенциями.

По результатам принятых мер совместно департаментом и общественных защитников конфликтная ситуация была разрешена.

Аналогичная ситуация в г. Шымкент, потребитель заключил соглашение об обеспечении исполнения договора с застройщиком на сумму 12 млн. тенге в виде авансового платежа. В связи с нарушением срока исполнения обязательств со стороны застройщика, потребитель потребовал вернуть авансовый платеж. Застройщик отказал в возврате.

Потребителю была оказана консультация и правовая помощь в составлении претензии. В результате принятых мер территориального Департамента в г. Шымкент, потребителю были возвращены денежные средства в размере **12 млн. тенге**.

Такие случаи имелись также в городе Алматы и Атырауской области на общую сумму 49 млн. тенге.

ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА АВТОМОБИЛИСТОВ НА 168 МЛН. ТЕНГЕ



С учетом развития рынка и потребности населения в автотранспортных средствах участились случаи продажи автосалонами ненадлежащего качества автомобилей. Как правило, потребители недовольны качеством приобретенных автомобилей. Но прежде, чем обратиться в госорган, покупатели пытаются разрешить вопрос мирным путем.

В течение 2023 года при содействии территориальных департаментов по защите прав потребителей и общественных защитников потребителем возвращены средства на сумму более 168 млн. тенге.

Такие случаи имеются в Атырауской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской, Костанайской, Карагандинской областях, а также в городах Астана, Алматы и Шымкент.

ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА ПРЕСТАРЕЛЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА 191 МЛН. ТЕНГЕ



Продолжаются случаи продажи массажных накидок, не соответствующие описанию. Увеличивается количество различных фирм, которые «гастролируют» по городам республики, приглашая на бесплатный массаж и презентацию японского массажного оборудования. Причем презентация, как правило, проводится обычно в презентабельном месте, в ресторане, гостинице. Приятным

бонусом является проведение розыгрыша различных призов.

При этом фирмы умалчивают о реальной стоимости товара, в случае отсутствия денег мгновенно оформляют на потребителя кредит. Кроме того, в помещении ресторана искусственно создается возбужденная атмосфера, шум, громкая музыка, оживление и в результате с презентации потребители уходят с оформленным кредитом на этот «чудо-товар» на сумму более миллиона тенге.

И только, уже дома, осмотрев товар и прилагаемые к нему подарки, потребитель понимает, что товар не японского производства, сомнительного качества, а его стоимость в разы меньше оплаченной.

Такие случаи были в городах Алматы, Астана, Шымкент, Западно-Казахстанской области, в области Абай, Актюбинской области, где потребителям было отказано в возврате денежных средств. При обращении в департамент потребителям возвращены порядка 191 млн.тг.

Подраздел 1. Основные события

19 июня 2023 года проведено заседание Правительства Республики Казахстан, на котором были рассмотрены вопросы о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей и законодательных инициативах, направленных на всестороннюю и эффективную защиту прав потребителей.

По результатам заседания одобрены проект Закона «О защите прав потребителей» и сопутствующий к нему законопроект для внесения в Мажилис Парламента Республики Казахстан, а также даны ряд поручений.

Министерствам здравоохранения, индустрии и инфраструктурного развития, цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан о необходимости принятия мер по снижению нарушений прав потребителей в регулируемых ими сферах.

Центральным и местным исполнительным органам об усилении работы по разработке и использованию действующих национальных стандартов, улучшающих качество жизни населения.

НПП «Атамекен» и его региональным палатам о содействии госорганам по профилактическим мерам с целью предупреждения нарушений прав потребителей и повышения правовой культуры субъектов предпринимательства.

9 октября 2023 года проведено Заседание IV-го Межведомственного совета по защите прав потребителей Республики Казахстан (*далее – МВС*), на котором рассмотрены вопросы реализации законодательных инициатив Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей, а также текущие проблемные вопросы касательно:

- невыполнения государственными органами требований подпункта 8) статьи 6 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», согласно которых государственные органы ежегодно размещают в средствах массовой информации статистические данные по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей, результатам их рассмотрения и информацию о деятельности в сфере защиты прав потребителей;

- правового регулирования и принятия национальных стандартов деятельности субъектов рекреационного, туристского и гостиничного бизнеса и их взаимоотношений с потребителями;

А также с учетом наличия многочисленных жалоб рассмотрены вопросы нарушений прав потребителей в сфере телекоммуникации и связи.

В ходе заседания МВС заслушаны представители Министерства культуры и информации Республики Казахстан, Казахстанского института стандартизации и метрологии, Национальной палаты предпринимателей «Атамекен» по вопросам правового регулирования и принятия национальных стандартов деятельности субъектов рекреационного, туристского и гостиничного бизнеса и их взаимоотношений с потребителями.

По вопросу нарушения прав потребителей в сфере телекоммуникации и связи, отсутствия технических возможностей у государственного органа для проверки качества предоставления услуг операторами связи, первым заместителем председателя Агентства по защите и развитию конкуренции, руководителем Республиканской ассоциации потребителей Казахстана предложено проработать механизм альтернативного выявления и доказывания ненадлежащего предоставления услуг, с последующим принятием к ним соответствующих мер.

По итогам заседания МВС были выработаны рекомендации и предложения.

- центральным государственным органам о необходимости выполнения требований статьи 6 Закона «О защите прав потребителей» о предоставлении информации деятельности в сфере защиты прав потребителей, необходимой для отражения в ежегодном докладе Правительству Республики Казахстан.

- Комитету индустрии туризма Минкультуры РК совместно Комитетом технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции РК о принятии до мая 2024 года национальных стандартов туристской и гостиничной деятельности.

- Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности о принятии мер по вопросам нарушения прав потребителей в сфере телекоммуникации и связи.

Подраздел 2. Проект Закона «О защите прав потребителей» в новой редакции и сопутствующий к нему законопроект

В реализацию поручения Главы Государства, данном на 6-м заседании НСОД от 16 ноября 2021 года, пункта 24 Плана действий по реализации Концепции правовой политики Республики Казахстан до 2030 года, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 апреля 2022 года № 264 и пунктов 9 и 10 Плана законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2023 год, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2022 года № 1092 своевременно разработаны проект Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» в новой редакции и проект Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей».

Законопроекты внесены в Мажилис Парламента Республики Казахстан постановлениями Правительства Республики Казахстан от 29 июня 2023 года за № 506 и № 507.

Проведена работа по презентации законопроектов о защите прав потребителей членам комитетов Мажилиса Парламента по законодательству и судебной-правовой реформе, социально-культурному развитию, вопросам экологии и природопользованию, финансам и бюджету, аграрным вопросам, международным делам, обороне и безопасности.

Депутатами вышеуказанных комитетов даны положительные заключения и направлены в головной Комитет по экономической реформе и региональному развитию Мажилиса Парламента.

Руководителем рабочей группы в Мажилисе Парламента назначен Абенов А.А.

В новой редакции законопроекта выстроен в логическом порядке структурные элементы законодательного акта.

Законопроектом предлагается определить субъекты системы защиты прав потребителей, включающие в себя Правительство, госорганы, суд, общественные и внесудебные институты. При этом одним из ключевых субъектов, осуществляющих защиту прав потребителей в этой системе новым Законом, будет определен предприниматель.

Будут устранены текущие законодательные пробелы, будут определены особенности судебной защиты прав потребителей общественными институтами.

Приобретет императивный статус недопустимость включения в договора с потребителями условий, нарушающих и ущемляющих права потребителей, либо способных повлечь такие нарушения и ущемления.

I. Одним из положений, которое следует подправить в действующем Законе является бюрократический алгоритм рассмотрения жалоб потребителей.

Потребителю для того, чтобы защитить свои права, действующей статьей 42-1 Закона, предусмотрен четырехступенчатый алгоритм прохождения, который в обязательном порядке, должен быть последовательным.

Изложенное положение создало волокиту для рядовых граждан, так как суды возвращают иски потребителей без рассмотрения, требуя сначала обратиться к медиатору и госорган со ссылкой на статью 42-1 Закона.

Только за 2021 год суд возвратил 205 исковых заявлений потребителей без рассмотрения, в 2022 году – 100 исковых заявлений (см. следующий рисунок).



Законопроектом предлагается исключить не логическую и обязательную последовательность, которая не соответствует положению Конституции на безусловную судебную защиту.

При принятии данных поправок у потребителя будет свободный выбор способов защиты своих прав и напрямую подать иск в суд или при наличии состава административного правонарушения в госорган для привлечения к ответственности по КоАП (см. следующий рисунок).



II. Институт Омбудсмана по вопросам ЗПП даст особый публичный статус назначенного лица, он будет служить глазами и голосом потребительского сообщества на верхних эшелонах государственной власти, служить координатором общества, нести ответственность.

По результатам социологического опроса, проведенного в 2022 году: 56% из 10 тысяч респондентов, считают необходимость введения института Омбудсмана по вопросам защиты прав потребителей.

Основными его функциями будут рассмотрения жалоб потребителей, консультирования, координация общественных институтов защиты прав потребителей, участие в разработке проектов нормативных правовых актов, формирования ежегодно доклада о состоянии дел в сфере ЗПП, защита прав неопределенного круга потребителей в суде.

Например, в Польше и Германии потребители активно пользуются помощью муниципального или областного уполномоченного (омбудсмен) по правам потребителей (см. следующий рисунок).

Отсутствует Омбудсман по вопросам защиты прав потребителей.

Действующие в Республики Казахстан институты:

- 1. УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА** защищает конституционные права человека, нарушаемые госорганами и организациями – закреплен в Конституционном законе «Об Уполномоченном по правам человека»;
- 2. УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ** – закреплен в Предпринимательском кодексе;
- 3. ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ОМБУДСМАН** – закреплен в Предпринимательском кодексе;
- 4. БАНКОВСКИЙ ОМБУДСМАН** – закреплен в Законе «О банках и банковской деятельности»;
- 5. СТРАХОВОЙ ОМБУДСМАН** – закреплен в Законе «О страховой деятельности»;
- 6. УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА** – закреплен в Законе «О правах ребенка»

Международная практика



Польша и Германия: развиты муниципальные уполномоченный (омбудсман) по правам потребителей. Он представляет бесплатные консультации, осуществляет переговоры с предпринимателями. Помогает составлять иски и может представлять интересы потребителей.

Социологический опрос 2022 год



56% опрошенных респондентов поддержали создание института Омбудсмана по вопросам защиты прав потребителей

III. Действующий Закон не действует на защиту прав потребителей в сферах финансовых, социальных, медицинских, туристских, и иных услуг, вопросы которых урегулированы профильными законами.

В результате суды не принимают за основу нормы Закона о защите прав потребителей, ссылаясь на статью 2.

В последствии нарушаются права и законные интересы потребителей и создаются социальные риски.

Предлагается распространить правила защиты прав потребителей на сферы жилищно-коммунального потребления, связи, туризма, культуры, торговли, транспорта и иных сфер услуг для потребления, с целью защиты прав потребителей во всех сферах жизнедеятельности человека.

Также усилить межотраслевую координацию госорганов по вопросам защиты прав потребителей (см. следующий рисунок).

Предлагается ввести **БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ** защиты прав в сферах потребления

ЗАКОНОПРОЕКТОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ПРЕДЛАГАЕТСЯ

- I. ПРИДАТЬ ПОЛОЖЕНИЯМ ЗАКОНА СТАТУС «ОСНОВНЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»;
- II. РАСПРОСТРАНИТЬ ПРАВИЛА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СФЕРЫ:
 - жилищно-коммунального потребления,
 - связи,
 - туризма,
 - культуры,
 - обучения,
 - торговли,
 - транспорта
 - и иных сфер потребления;
- III. УСИЛИТЬ МЕЖОТРАСЛЕВУЮ КООРДИНАЦИЮ ГОСОРГАНОВ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.



IV. Предлагается ввести гражданскую правовую ответственность предпринимателя, налагаемое виде штрафа судом в пользу потребителя, чьи права были нарушены и не решены на досудебном этапе при обращении к предпринимателю (см. следующий рисунок).

ЗАКОНОПРОЕКТОМ ПРЕДЛАГАЕТСЯ ВВЕСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ШТРАФ

- I. Введение гражданско-правовой ответственности предпринимателей в пользу потребителей, чьи права были нарушены и не разрешены на досудебном этапе при обращении последних к предпринимателям.
- II. Размер штрафа от 10 до 50% от суммы иска потребителя.
- III. Чем меньше сумма иска, тем больше размер штрафа, в пределах указанного выше (принцип разумности при определении размера штрафа). В свою очередь изложенная сумма позволит покрыть расходы за услуги юридических консультантов.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ:

- I. Мотивация предпринимателей добровольно устранять нарушения на досудебном этапе (принцип: здесь и сейчас);
- II. Мотивация развития общественного мониторинга и построению цивилизованного рынка в стране;
- III. Ориентация на потребности клиента;
- IV. Развитие здоровой конкуренции.



Международная практика

Российская федерация, Белоруссия: действуют нормы по начислению потребителям и общественникам вознаграждений от сумм, возмещаемых по их искам

- Отсутствуют риски злоупотребления штрафами. Следует отметить, что решение будет выноситься судьей по рассмотрению гражданских дел на основе принципа состязательности сторон.
- При этом, лицо, подавшее необоснованный иск обязано будет возместить все расходы предпринимателя, в адрес которого подало иск, данный механизм урегулирован в действующем гражданском законодательстве.

V. Касательно онлайн торговли за 9 месяцев 2023 года количество жалоб потребителей на сегмент электронной торговли увеличилось на 378% (6438 обращений) по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (1701 обращение).



Сопутствующим законопроектом, предусмотрено внести поправки в Гражданский и Гражданский процессуальный кодексы, законы «О транспорте в РК», «О туристской деятельности в РК», «О регулировании торговой деятельности», «О доступе к информации» и «О естественных монополиях» с целью приведение их в соответствие с вышеперечисленными аспектами основного законопроекта «О защите прав потребителей».

Все это приведет к совершенствованию системы защиты прав потребителей путем принятия простого для восприятия граждан и удобного для правоприменительной практики текста закона.

Подраздел 3. Проводимая совместная работа с государственными органами и неправительственными организациями

Ввиду поступления многочисленных жалоб от потребителей по продаже некачественной продукции, в том числе при розничной торговле в текущем году при Министерстве создан Ситуационный штаб.

В его состав включены профильные госорганы, добросовестные субъекты бизнеса и общественные объединения потребителей.

Ситуационный штаб служит гибким инструментом формирования эффективной межотраслевой координации государственных органов, вовлечения неправительственных институтов защиты прав потребителей.

По результатам совместной работы Ситуационного штаба и общественных объединений потребителей исследовано 81 вид продукции.

Из них по 27 продукциям выявлены нарушения нормативов о безопасности пищевой продукции.

В итоге Министерством отменены 63 декларации о соответствии пищевой продукции, а также более 200 документов об оценке соответствия, оформленных органами сертификации с нарушениями.

Кроме этого во исполнение поручения Главы государства по обеспечению продовольственной безопасности на внутреннем рынке прорабатываются новые подходы по регулированию торговой деятельности.

Для этих целей Министерством проработан новый социальный проект по решению глобальных проблем соответствующий концепту «Сапалы өнім».

20 октября 2023 года Министерством проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей с участием Министра торговли и интеграции Республики Казахстан.

В ходе брифинга Министр информировал о стратегии ведомства в сфере защиты прав потребителей.

Также было отмечено, что на постоянной основе отслеживаются потребительские настроения и коррелируется с ними торговая политика.

Однако эффективность защиты прав потребителей зависит не только от деятельности государственных органов, но и от неправительственных институтов по защите прав потребителей.

Гражданское общество является главным защитником от некачественных товаров и других злоупотреблений на отечественном рынке. Необходима активная позиция гражданского общества, общественных институтов, СМИ для обеспечения продовольственной безопасности во внутреннем рынке (Общественные инициативы по защите внутреннего рынка).

В целях защиты потребителей в Казахстане запущен новый публичный концепт «Сапалы өнім», для которого уже подготовлен базовый набор законодательных инструментов и механизмов.

Аналогичные брифинги по запуску общественного движения «Сапалы өнім» проведены во всех регионах страны. Данные мероприятия позволяют осуществить широкое освещение по привлечению потребителей и общественных институтов по реализации прав на качественную и безопасную продукцию.

Основным двигателем должны быть сильные общественные объединения потребителей, неравнодушных за будущее страны.

Таким образом совместно с общественными институтами и экспертными группами обеспечивается широкая огласка по строительству цивилизованных рыночных отношений по концепту «Сапалы өнім».

Реализация этих мер будет способствовать эффективности правового регулирования на потребительском рынке, социальной стабильности и росту социальной защищенности граждан.

Общественный контроль – главная сила защиты прав потребителей

«САПАЛЫ ӨНІМ»

Проект социального характера по решению глобальных проблем, затрагивающих каждого из 19 млн. граждан.

Выявление нарушений нормативов, действий нарушающих права потребителей и недобросовестной конкуренции.

Координация по обеспечению продовольственной безопасности на внутреннем рынке страны **ОБЩЕСТВЕННЫМИ СИЛАМИ.**



Законопроектом предлагается **повысить роль общественных институтов** защиты прав потребителей, в том числе путем введения Омбудсмана в этой сфере.

Также общественные объединения потребителей будут наделены **правом отбора образцов** товаров и **закупа услуг** (работ) в рамках общественного мониторинга внутреннего рынка.

Будет введена возможность подачи исков общественными институтами защиты прав потребителей в защиту **неопределенного круга лиц.**

Подраздел 4. Международный опыт

На сегодняшний день система защиты прав потребителей Казахстана аналогична системе, построенной в Германии и Польше, в которых уполномоченный орган по защите прав потребителей и профильные государственные органы функционируют совместно с неправительственным сектором по защите прав потребителей.

В Германии уполномоченный орган по защите прав потребителей наделен надзорными и контрольными функциями, при этом его основными функциями «глобальными» являются нормотворческая деятельность и формирования государственной политики.

В свою очередь практической реализацией государственной политики осуществляется именно неправительственными организациями потребителей, которые расположены во всех регионах Германии и Польши.

Для этих целей государственный орган осуществляет финансовую обеспеченность неправительственного сектора по защите прав потребителей за счет казны – по аналогии существующих в Казахстане государственных грантов.

За счет государственного бюджета Германии в основном неправительственным сектором осуществляется деятельность по информированию и консультированию потребителей в сферах услуг жилищно-коммунального хозяйства, медицинский услуг, перевозок и транспорта, связи, торговли, туризма, культуры, общественного питания, гостиничной и иной деятельности.

Более того, неправительственный сектор обеспечивает досудебное разрешения потребительского спора и восстановлению нарушенных прав без вмешательства государства.

Такой подход соответствует концепции цивилизованной рыночной экономики, в которой присутствие административного органа минимизировано, – и задействуется только в исключительных случаях, требующих вмешательства со стороны исполнительной или судебной ветвей власти.

В свою очередь способность неправительственных организаций самостоятельно и эффективно решать проблемы потребителей все еще недооценена. Сотрудничество общественных объединений потребителей с государственными структурами способствуют разрешению многих проблем в сфере защиты прав потребителей.

Подраздел 5. Задачи уполномоченного органа

1. Принятие Закона «О защите прав потребителей» в новой редакции.

2. Расширение влияния Межведомственного совета по защите прав потребителей и содействие неправительственному сектору в создании Общественного фонда по противодействию проникновению на внутренний рынок опасной, фальсифицированной и некачественной продукции и вопросам внутренней торговли.

3. Привлечение потенциала неправительственного сектора для реализации социального проекта «Сапалы өнім», стратегического партнерства и предоставления им государственных грантов.

4. Продолжение работы уполномоченного, государственных органов и заинтересованных лиц по просвещению и повышению правовой грамотности населения, в том числе бизнес-сообщества, по вопросам сферы защиты прав потребителей.

5. Обеспечение координации работы Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции РК и Казахстанского института стандартизации и метрологии по широкому использованию действующих национальных стандартов отраслевых государственных органов, а также разработке новых национальных стандартов, улучшающих качество жизни населения.

6. Реализация к концу 2023 года планируемого уровня эффективности государственного регулирования в сфере ЗПП до 72,3%.
