



Основные изменения в Законе «О защите прав потребителей»

Контакты

Майкл Ахэрн

Партнер, Налоговые и юридические услуги
michael.ahern@pwc.com

Елена Рыжкова

Директор, Юридические услуги
yelena.ryzhkova@pwc.com

Еркебулан Рахменов

Старший менеджер, Юридические услуги
yerkebulan.rakhmenov@pwc.com

Асель Казбекова

Старший менеджер, Юридические услуги
assel.kazbekova@pwc.com

Нурсултан Уткелбаев

Менеджер, Юридические услуги
nursultan.utkelbayev@pwc.com

Коротко

В Закон РК «О защите прав потребителей» были внесены изменения, направленные на улучшение процесса защиты прав потребителей. Так, введена трехуровневая система защиты потребительских прав. Также начнет функционировать Единая информационная система для приема и рассмотрения обращений потребителей.

В деталях

Основные изменения затронули следующие аспекты:

- Предусмотрены следующие субъекты досудебного урегулирования потребительских споров:
 - медиативные институты;
 - арбитражные институты - арбитражи, образованные специально для рассмотрения конкретного спора и постоянно действующие арбитражи;
 - общественные объединения потребителей - организации, создаваемые в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей;
 - саморегулируемые организации - некоммерческие организации в форме ассоциации (союза), общественного объединения или иной организационно-правовой форме, основанные на добровольном или обязательном членстве (участии) субъектов частного предпринимательства.
- Предусмотрена обязанность продавца размещать контактные данные уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров в месте реализации товара.
- Введена трехуровневая система рассмотрения жалоб потребителей:
 1. на уровне продавца (потребитель предъявляет претензии к продавцу об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении убытка);
 2. на уровне государственных органов или субъекта досудебного урегулирования споров;
 3. на уровне судебных органов.

Если вы заинтересованы в получении дополнительной информации, пожалуйста, свяжитесь с нами.



- Введение трехступенчатой системы не обязывает потребителя подавать жалобу в какой-либо последовательности. Например, потребитель вправе сразу обращаться в судебные органы для защиты своих прав без обращения к продавцу.
- Введено понятие «Единой информационной системы», предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей по принципу «одного окна».
- Единая информационная система вводится в действие с 1 января 2021 и будет отслеживать жалобы потребителей на всех этапах спора, за исключением судов.
- Контроль государственными органами осуществляется в форме:
 - внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом РК;
 - профилактического контроля без посещения субъекта (продавцов, изготовителей или исполнителей).

Подробнее смотрите по ссылке online.zakon.kz