

## **ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

### **О защите прав потребителей**

*(с изменениями и дополнениями по состоянию на 14.04.2019 г.)*

#### Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите

Статья 2-1. Основные принципы защиты прав потребителей

#### Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 3. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

Статья 4. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей

Статья 5. Компетенция уполномоченного органа

Статья 6. Компетенция государственных органов

Статья 6-1. Исключена

#### Глава 3. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 7. Права потребителей

Статья 8. Право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг)

Статья 8-1. Условия, нарушающие права потребителей при заключении договора

Статья 9. Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей

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

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

Статья 12. Право потребителей на свободный выбор товара (работы, услуги)

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

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

Статья 15. Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества

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

Статья 17. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

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

Статья 19. Право потребителя на предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненной, оказанной) в виде выигрыша

Статья 20. Право потребителей на создание общественных объединений потребителей

Статья 21. Право на возмещение морального вреда

<u>Статья 22. Право потребителей на защиту прав и законных интересов</u>	
<u>Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ)</u>	
<u>Статья 23. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по установлению гарантийного срока</u>	
<u>Статья 24. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)</u>	
<u>Статья 25. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)</u>	
<u>Статья 26. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о продавце (изготовителе, исполнителе)</u>	
<u>Статья 27. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)</u>	
<u>Статья 28. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению свободного выбора товара (работы, услуги)</u>	
<u>Статья 29. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (работы, услуги)</u>	
<u>Статья 30. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества</u>	
<u>Статья 31. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по возмещению в полном объеме убытков (вреда), причиненных жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги)</u>	
<u>Статья 32. Обязанности изготовителя (исполнителя) по установлению срока годности, срока хранения и срока службы товара</u>	
<u>Статья 33. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) иметь в наличии контрольно-кассовую машину и нагрудную карточку</u>	
<u>Статья 33-1. Обязанности электронной торговой площадки</u>	
<u>Глава 5. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)</u>	
<u>Статья 34. Сроки выполнения работы (оказания услуги)</u>	
<u>Статья 35. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)</u>	
<u>Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги)</u>	
<u>Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя</u>	
<u>Статья 38. Выполнение работы из материала потребителя</u>	
<u>Статья 39. Оплата за выполнение работы (оказание услуги)</u>	
<u>Глава 6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</u>	
<u>Статья 40. Общественные объединения потребителей</u>	
<u>Статья 41. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)</u>	
<u>Статья 42. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами)</u>	
<u>Глава 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ</u>	
<u>Статья 43. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей</u>	
<u>Статья 44. Порядок введения в действие настоящего Закона</u>	

Настоящий Закон определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).

## **Глава 1. Общие положения**

### **Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) изготовитель - физическое или юридическое лицо, производящее товар для реализации;

2) срок годности - период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению;

3) работа - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой имеют материальное выражение;

*В подпункт 4 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 05.10.18 г. № 184-VI](#) (введены в действие с 11 апреля 2019 г.) (см. стар. ред.)*

4) недостаток - несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям технических регламентов, документов по стандартизации, условиям договора, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной продавцом (изготовителем, исполнителем);

*Подпункт 5 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

5) гарантийный срок - период времени, установленный продавцом (изготовителем, исполнителем), законодательством Республики Казахстан или договором в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня изготовления, приобретения товара (работы, услуги), в течение которых продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует качество товара (работы, услуги), при условии его надлежащего использования и хранения;

6) услуга - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения;

*Подпункт 7 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

7) срок службы - период времени, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренных законодательством или договором, исходя из функционального назначения товара (результата работы), в течение которых товар (результат работы) возможно использовать по назначению;

8) исполнитель - физическое или юридическое лицо, выполняющее работу или оказывающее услугу по договору;

*Подпункт 9 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

9) срок хранения - период времени, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет качество, свойства и характеристики, указанные в нормативных документах, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре;

10) продавец - физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским [законодательством](#) Республики Казахстан;

*Подпункт 11 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

11) товар - продукт (продукция) деятельности изготовителя (исполнителя), предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

12) безопасность товара (работы, услуги) - отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а также окружающей среде, при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара или в процессе выполнения работы (оказания услуги);

13) качество товара (работы, услуги) - совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя;

14) документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), - контрольный (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический

паспорт, иной документ, содержащий сведения о наименовании, стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения, продавце (изготовителе, исполнителе);

*Подпункт 15 изложен в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

15) потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу, услугу) исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

*Подпункт 16 изложен в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

16) общественное объединение потребителей - организация, созданная в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей;

*Статья дополнена подпунктом 17 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V*

17) уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей (далее - уполномоченный орган) - государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере защиты прав потребителей.

## **Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей**

1. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей основывается на Конституции Республики Казахстан и состоит из Гражданского кодекса Республики Казахстан, настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Права потребителей в сферах финансовых, социальных, медицинских, туристских и иных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами Республики Казахстан.

3. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

*Закон дополнен статьей 2-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V*

### **Статья 2-1. Основные принципы защиты прав потребителей**

Защита прав потребителей осуществляется на основе принципов:

- 1) содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов;
- 2) доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);
- 3) просвещения потребителей;
- 4) обеспечения защиты законных интересов потребителей;

*Статья дополнена подпунктом 4-1 в соответствии с Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI*

4-1) обеспечения защиты законных интересов потребителей в электронной коммерции не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли;

5) участия общественных объединений потребителей в обеспечении защиты прав потребителей;

6) обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).

## **Глава 2. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей**

*Статья 3 изложена в редакции Закона РК от 05.07.11 г. № 452-IV (введены в действие по истечении трех месяцев после его первого официального опубликования) (см. стар. ред.)*

### **Статья 3. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей**

Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами

Президента Республики Казахстан и постановлениями Правительства Республики Казахстан.

#### **Статья 4. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей**

Правительство Республики Казахстан:

1) разрабатывает основные направления государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

1-1), 1-2) исключены в соответствии с [Законом](#) РК от 24.05.18 г. № 156-VI ([см. стар. ред.](#))

*Подпункт 2 изложен в редакции [Закона](#) РК от 05.07.11 г. № 452-IV (введены в действие по истечении трех месяцев после его первого официального опубликования) ([см. стар. ред.](#))*

2) выполняет иные функции, возложенные на него [Конституцией](#), настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

*Статья 5 изложена в редакции [Закона](#) РК от 21.04.16 г. № 504-V ([см. стар. ред.](#))*

#### **Статья 5. Компетенция уполномоченного органа**

Уполномоченный орган:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

2) вносит предложения в Правительство Республики Казахстан по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

3) осуществляет межотраслевую координацию деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

4) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

5) проводит полугодовой, годовой анализ жалоб потребителей и ежегодный анализ деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей;

6) вносит предложение (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением настоящего Закона и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

7) осуществляет информирование, консультирование и просвещение потребителей;

8) возбуждает и рассматривает дела об административных правонарушениях;

9) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 24.05.18 г. № 156-VI ([см. стар. ред.](#))

10) обращается в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;

11) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 24.05.18 г. № 156-VI ([см. стар. ред.](#))

12) участвует в подготовке проектов международных договоров по вопросам защиты прав потребителей;

*Подпункт 13 изложен в редакции [Закона](#) РК от 13.06.18 г. № 160-VI ([см. стар. ред.](#))*

13) осуществляет формирование, реализацию, мониторинг реализации и оценку результатов государственного социального заказа по проведению исследований, информационно-просветительской работы и оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей;

14) осуществляет иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

*Статья 6 изложена в редакции [Закона](#) РК от 21.04.16 г. № 504-V ([см. стар. ред.](#))*

## **Статья 6. Компетенция государственных органов**

Государственные органы в пределах своей компетенции:

- 1) рассматривают обращения физических или юридических лиц в сфере защиты прав потребителей;
- 2) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;
- 3) осуществляют контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;
- 4) осуществляют информирование, консультирование и просвещение потребителей;
- 5) информируют потребителей о товарах (работах, услугах), представляющих риск для их здоровья и безопасности;
- 6) представляют в уполномоченный орган не позднее 1 марта года, следующего за отчетным годом, ежегодную и не позднее 1 сентября текущего года полугодовую информацию по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей и деятельности в сфере защиты прав потребителей;
- 7) обращаются в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;
- 8) 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;
- 9) анализируют законодательство Республики Казахстан на предмет необходимости его совершенствования по вопросам защиты прав потребителей и по итогам разрабатывают проекты нормативных правовых актов;
- 10) осуществляют иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

**Статья 6-1.** Исключена в соответствии с [Законом](#) РК от 24.05.18 г. № 156-VI (*см. стар. ред.*)

## **Глава 3. Права потребителей и их защита**

### **Статья 7. Права потребителей**

1. Потребители имеют право на:

- 1) свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
- Подпункт 2 изложен в редакции [Закона](#) РК от 21.04.16 г. № 504-V (*см. стар. ред.*)*
- 2) просвещение 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 и иными законами Республики Казахстан.

## **Статья 8. Право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг)**

Потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг).

Не допускается принуждение потребителя на заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг).

*Закон дополнен статьей 8-1 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

### **Статья 8-1. Условия, нарушающие права потребителей при заключении договора**

1. Продавец (исполнитель, изготовитель) не должен включать в договор с потребителем условия, которые нарушают и (или) ущемляют права потребителя.

2. Условия, нарушающие и (или) ущемляющие права потребителей при заключении договора:

1) освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) в случае причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя;

2) исключение или ограничение прав потребителя в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (исполнителем, изготовителем) договорных обязательств;

3) установление обязанностей потребителя по навязанным дополнительно продавцом (исполнителем, изготовителем) возмездным товарам (работам, услугам);

*Подпункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 24.05.18 г. № 156-VI \(см. стар. ред.\)](#)*

4) установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы (свыше тридцати процентов стоимости товара, услуги, работы) в случае невыполнения им обязательств по договору, за исключением договоров на туристское обслуживание и договоров приобретения авиабилетов по невозвратным тарифам;

5) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права в одностороннем порядке изменять и (или) расторгать договор без соблюдения норм [Гражданского кодекса Республики Казахстан](#) об основаниях и порядке изменения и расторжения договора;

6) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права не возвращать уплаченную денежную сумму за непредоставленный товар (услуги, работы) в случае расторжения договора;

7) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор;

8) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права определять соответствие товара условиям договора или предоставление ему права толкования договора;

9) ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) по обязательствам, принятым его представителями;

10) установление обязанности потребителя выполнить все обязательства в случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) не выполнит своих обязательств;

11) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу без соблюдения норм [Гражданского кодекса Республики Казахстан](#) о перемене лиц в обязательстве;

12) иные условия, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей.

3. Если в результате применения условий договора, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителя, потребителю нанесены убытки, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.

4. Потребитель имеет право на возмещение убытков, нанесенных ему продавцом (исполнителем, изготовителем) в связи с использованием последним преимуществ своего положения.

5. Любой заключенный между продавцом (исполнителем, изготовителем) и потребителем договор о продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг должен содержать четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

*Статья 9 изложена в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

#### **Статья 9. Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей**

Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные общеобязательные стандарты образования и образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

#### **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) в соответствии со [статьей 25](#) настоящего Закона.

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;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в течение трех календарных дней со дня приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) надлежащей информации. Если информация в указанный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные [статьями 16](#) и [31](#) настоящего Закона.

*Статья 11 изложена в редакции Закона РК от 29.10.15 г. № 376-V (введен в действие с 1 января 2016 года) (см. стар. ред.)*

#### **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. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан в области технического регулирования.

#### **Статья 12. Право потребителей на свободный выбор товара (работы, услуги)**



Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги), не изъятого из гражданского оборота или не ограниченного в обороте, в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

### **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.

3. Если потребитель при заключении договора поставил в известность продавца (исполнителя) о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), он имеет право на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества, пригодного для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию потребитель имеет право на получение товара, который соответствует образцу и (или) описанию.

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

*Пункт 1 изложен в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

1. Покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом (изготовителем), на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

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;
- б) 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.

*См.: [Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 года № 7 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей»](#)*

### **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.

*Пункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V \(см. стар. ред.\)](#)*

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 покупателю, если иное не предусмотрено договором.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством Республики Казахстан или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец (изготовитель) несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает истекать одновременно с гарантийным сроком на основное изделие.

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново, если иное не предусмотрено договором.

В случае, когда на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках

комплектующего изделия и составной части товара при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

При продаже товаров по образцам, по почте, путем электронной торговли, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи (доставки) товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, - со дня его установки (подключения) или сборки. Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца (изготовителя), гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара не исчисляется до устранения продавцом (изготовителем) таких обстоятельств. Если день передачи (доставки), установки (подключения) или сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

*Статья дополнена пунктом 3 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

3. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со [статьей 25](#) настоящего Закона.

*В статью 18 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (с. стар. ред.)*

**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, а также документы и другие средства доказывания, в том числе фото- и (или) видеофиксацию, в подтверждение факта приобретения товара.

**Статья 19. Право потребителя на предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненной, оказанной) в виде выигрыша**

Инициатор (организатор) игр в течение двадцати календарных дней должен удовлетворить требования потребителя путем обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю) по устранению недостатков товара (работы, услуги), если не докажет, что недостатки в товаре (работе, услуге) возникли после их передачи (выполнения, оказания) потребителю вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

## **Статья 20. Право потребителей на создание общественных объединений потребителей**

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

## **Статья 21. Право на возмещение морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, подлежит возмещению при наличии вины продавца (изготовителя, исполнителя) в размере, определяемом судом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

*См. также: [Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 27 ноября 2015 года № 7 «О применении судами законодательства о возмещении морального вреда»](#)*

*Статья 22 изложена в редакции [Закона РК от 17.11.14 г. № 254-V \(см. стар. ред.\)](#); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 08.04.16 г. № 489-V \(см. стар. ред.\)](#)*

## **Статья 22. Право потребителей на защиту прав и законных интересов**

Защита прав и законных интересов потребителей осуществляется в пределах компетенции соответствующими государственными органами, судом и арбитражем.

Потребитель вправе обращаться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю) товара (работы, услуги) об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) в добровольном порядке.

Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) не даст ответа на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред), потребитель вправе обратиться в суд.

*См.: [Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 года № 7 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей»](#)*

## **Глава 4. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)**

*Статья 23 изложена в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V \(см. стар. ред.\)](#)*

### **Статья 23. Права и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по установлению гарантийного срока**

1. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу, услугу) гарантийный срок, если иное не определено законодательством Республики Казахстан, в течение которого в случае обнаружения недостатка товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные настоящим Законом.

2. Продавец вправе увеличить гарантийный срок, установленный изготовителем (исполнителем), но не вправе уменьшать его.

3. Продавец (изготовитель, исполнитель) вправе принять обязательства в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются продавцом (изготовителем, исполнителем).

4. Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (исполнитель) не выполнил предусмотренную законодательством Республики Казахстан обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом.

5. Гарантийное обязательство не прекращается в случае невозможности выполнения такого обязательства ввиду отсутствия необходимых для его выполнения материалов, комплектующих или запасных частей.

*В статью 24 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 08.01.19 г. № 215-VI \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI \(см. стар. ред.\)](#)*

#### **Статья 24. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)**

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

1) предоставить информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках;

2) обеспечить безопасность товара (работы, услуги);

3) обеспечить свободный выбор товара (работы, услуги);

4) обеспечить надлежащее качество товара (работы, услуги);

5) обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;

6) возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги);

7) иметь в наличии контрольно-кассовые машины в порядке и случаях, предусмотренных налоговым [законодательством](#) Республики Казахстан;

*Подпункт 8 изложен в редакции [Закона РК от 07.11.14 г. № 248-V \(см. стар. ред.\)](#)*

8) размещать в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения потребителем контрольного (товарного) чека и о его праве обратиться в орган государственных доходов (с указанием номера телефона соответствующего органа государственных доходов) в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин;

9) обеспечить наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и соблюдение им санитарных правил и гигиенических нормативов;

10) при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги);

11) соблюдать заявленный режим работы;

12) выполнять иные требования, предусмотренные настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

Продавец (изготовитель) обязан указывать стоимость товара, оформленного ярлыком цен, выставленного во внутренних и внешних витринах торгового объекта, в тенге, а также обеспечить условия хранения товара.

Изготовитель (исполнитель) обязан указывать стоимость работ и услуг в тенге в письменном виде.

Изготовитель обязан устанавливать срок годности, срок хранения товара.

Продавец в электронной торговле перед заключением договора купли-продажи обязан предоставить потребителю информацию о процедуре оплаты товара и его стоимости.

Продавец (изготовитель) обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта.

Запрещается продавцу (изготовителю, исполнителю), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, ограничивать права потребителей в отношении применения фото-, видеосъемки.

**Статья 25. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)**

1. Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:

- 1) наименование товара (работы, услуги);
- 2) виды и особенности предлагаемых работ (услуг);

*В подпункт 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 05.10.18 г. № 184-VI](#) (введены в действие с 11 апреля 2019 г.) (см. стар. ред.)*

3) знак соответствия в случае, если товар (работа, услуга) подлежит процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации и иными документами;

4) сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), о пищевой, биологической и энергетической ценности продукта, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

*Пункт дополнен подпунктом 4-1 в соответствии с [Законом РК от 27.11.15 г. № 424-V](#)*

4-1) сведения об отнесении продукции к органической продукции, если она является таковой в соответствии с требованиями [законодательства](#) Республики Казахстан;

5) состав товара, в отношении продуктов питания - сведения о составе, в том числе о наличии и количестве пищевых добавок, кормов и кормовых добавок, биологически активных добавок к пище;

6) сведения о наличии в продуктах питания компонентов, состоящих из (или) полученных с применением генетически модифицированных организмов, в случае, если их содержание в таком компоненте составляет 0,9 и более процентов. При этом слова «Данный продукт содержит генетически модифицированные организмы» должны указываться отдельно стоящим предложением, для упакованных продуктов - на ярлыке, для неупакованных продуктов - на указателях о продукте;

7) товарный знак изготовителя;

8) страну происхождения товара;

*В подпункт 9 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 08.01.19 г. № 215-VI](#) (см. стар. ред.)*

9) стоимость в тенге и условия приобретения товара (работы, услуги);

10) наличие или отсутствие гарантийного срока;

11) рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товаров;

12) дату и место изготовления, срок службы и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя и окружающей среды или становится непригодным для использования по назначению;

13) наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) продавца (изготовителя, исполнителя), местонахождение индивидуального предпринимателя или юридического лица (его филиала, представительства), уполномоченного продавцом (изготовителем) на принятие претензий от потребителя и производящего ремонт и техническое обслуживание товара;

14) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

15) указание на использование фонограмм, аудиовизуальной записи при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

16) величину массы (нетто), объем, количество и (или) комплектность товара (работы, услуги);

17) сведения о назначении и об условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными для представления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом. В случае приобретения такого товара сведения о наличии недостатка должны быть указаны в документе, подтверждающем факт приобретения.

*Пункт 2 изложен в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

2. Продавец (изготовитель) обязан своевременно сообщать о недовольстве в товаре надлежащего качества, не подлежащем обмену или возврату в соответствии с [пунктом 1 статьи 30](#) настоящего Закона.

*В пункт 3 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.); изложен в редакции Закона РК от 02.04.19 г. № 241-VI (см. стар. ред.)*

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя на казахском и русском языках в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

*Статья дополнена пунктом 3-1 в соответствии с Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI*

3-1. При реализации товара путем электронной торговли информация о наименовании товара (работы, услуги), стоимости и условия приобретения товара (работы, услуги), а также сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), о пищевой, биологической и энергетической ценности продукта, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Республики Казахстан, доводится до потребителя на казахском и (или) русском языках посредством информационно-коммуникационных технологий.

Допускается размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом в целях электронной торговли, ссылки на интернет-ресурсы, где содержатся сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги).

4. Пищевые продукты и другие товары, фасованные и упакованные в потребительскую тару не в месте их изготовления, кроме информации, указанной в пункте 1 настоящей статьи, должны содержать информацию о фасовщике и упаковщике (фамилия, имя и отчество (при его наличии), а также дате и времени фасовки и упаковки.

*Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V; изложен в редакции Закона РК от 02.04.19 г. № 241-VI (см. стар. ред.)*

5. При продаже товара по образцу и (или) описанию, а также при реализации товара в электронной торговле продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

*Статья дополнена пунктом 6 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V*

6. Потребителю должны быть предоставлены сертификаты соответствия или декларация о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего [обязательному подтверждению соответствия](#).

*Статья дополнена пунктом 7 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V*

7. Информация, предоставленная на одном языке либо на иностранном языке, считается не предоставленной.

**Статья 26. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о продавце (изготовителе, исполнителе)**

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) и режим работы на казахском и русском языках, разместив указанную информацию на вывеске.

Продавец (изготовитель, исполнитель), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве (при его наличии), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию как индивидуального предпринимателя.

2. Если вид деятельности, осуществляемый продавцом (изготовителем, исполнителем), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о лицензии, сроке ее действия, государственном органе, выдавшем ее, на казахском и русском языках, а также по требованию потребителя предоставлена возможность ознакомления с подлинником или нотариально заверенной копией лицензии.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей вне постоянного местонахождения продавца (изготовителя, исполнителя), во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях.

*Статья дополнена пунктом 4 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя адрес и номер телефона уполномоченного органа, условия реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), а также информацию об обязанности продавца при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), разместив указанную информацию на вывеске на казахском и русском языках.

### **Статья 27. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)**

1. Продавец (изготовитель) обязан отвечать за безопасность товара в течение установленного срока хранения или срока годности товара.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара (работы, услуги). При этом, если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель (исполнитель) обязан указать их в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

3. Не допускается реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, в том числе импортного товара, без соответствующих сертификатов соответствия или декларации о соответствии.

4. Если при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки или утилизации товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде, продавец (изготовитель) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда. Если причины вреда устранить невозможно, продавец (изготовитель) обязан снять такой товар с производства (реализации) и своевременно информировать об этом соответствующие государственные органы, принять все необходимые меры по своевременному информированию потребителя через средства массовой информации о возможной опасности для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, изъятию товара из оборота и отзыву от потребителя.



Информирование потребителя через средства массовой информации о товарах, представляющих опасность для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, осуществляется за счет средств продавца (изготовителя).

5. При невыполнении продавцом (изготовителем) обязанностей, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, снятие товара с производства, изъятие его из оборота и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа. Неисполнение предписания соответствующего государственного органа влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению продавцом (изготовителем) в полном объеме.

## **Статья 28. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению свободного выбора товара (работы, услуги)**

*Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить потребителю свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для потребителя время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя). Запрещается принуждать потребителя приобретать товар (работу, услугу) в ненужном ему количестве и (или) ассортименте.

2. Продавец при продаже товара должен использовать средства измерений, допущенные к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

3. В случаях возникновения сомнения у потребителя в весе, количестве, длине и иных параметрах товара (работы) продавец (изготовитель) обязан предоставлять возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи средств измерений, допущенных к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

4. Установление каких-либо преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара (работы, услуги) не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

*Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#)*

5. Потребителю при реализации продавцом товара в электронной торговле в случае технической реализации должна быть предоставлена возможность оценки или комментирования (оставление отзыва о товаре и продавце) товара и продавца.

## **Статья 29. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (работы, услуги)**

1. Если договором предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду характера товара (работы, услуги), и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиям договора, а также по требованию потребителя представить ему документы, подтверждающие качество и безопасность товара (работы, услуги) и его комплектность.

3. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики Казахстан требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода используется.

4. Если продавец (изготовитель, исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

5. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

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

*Пункт 1 изложен в редакции Закона РК от 29.12.14 г. № 269-V (см. стар. ред.)*

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, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара, за исключением:

*Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 28.12.18 г. № 211-VI (см. стар. ред.)*

- 1) лекарственных средств и медицинских изделий;
- 2) нательного белья;
- 3) чулочно-носочных изделий;
- 4) животных и растений;
- 5) метражных товаров, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки;

*Пункт дополнен подпунктом 6 в соответствии с Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI*

#### **б) абонентского устройства сотовой связи.**

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).

*Статья дополнена пунктом 1-1 в соответствии с Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V; внесены изменения в соответствии с Законом РК от 05.10.18 г. № 184-VI (введены в действие с 11 апреля 2019 г.) (см. стар. ред.)*

1-1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации, в том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар.

*Пункт 2 изложен в редакции Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V (см. стар. ред.)*

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 (экспертизы) качества товара продавцом (изготовителем) - в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

Стоимость дополнительной проверки (экспертизы) качества товара оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате проверки (экспертизы) товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение проверки (экспертизы), а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) товара за свой счет.

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

*Пункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) ([см. стар. ред.](#))*

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.

Срок устранения недостатков товара, определяемый договором, не может превышать двадцати календарных дней. В случае, если во время устранения недостатков, обнаруженных в товаре, станет очевидным, что они не будут устранены в срок, стороны могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока на устранение недостатков товара на десять календарных дней. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования, специалиста и другого не является основанием для освобождения от ответственности изготовителя (продавца) за нарушение срока устранения недостатков товара.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков до момента исполнения требования потребителя.

При выдаче товара изготовитель (продавец) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о продлении гарантийного срока.

4. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) не установлен гарантийный срок, либо в случае и порядке, предусмотренном абзацем четвертым [пункта 2 статьи 17](#) настоящего Закона, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что они возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки проданного (изготовленного) товара и тогда, когда он не знал о них. Соглашение об освобождении продавца (изготовителя) от ответственности или об ее ограничении недействительно.

5. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) обязан удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6. За просрочку выполнения требований потребителя продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки, если иное не установлено законами Республики Казахстан.

*В пункт 7 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#) ([см. стар. ред.](#))*

7. При возврате потребителю уплаченных за товар денег продавец (изготовитель) не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного

или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

При замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся исходя из цены товара на момент покупки.

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах. В случае отказа потребителя от доплаты стороны расторгают договор, и потребителю возвращается денежная сумма за купленный товар. В случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах оплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены - на момент покупки.

8. Продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара ненадлежащего качества.

*Статья дополнена пунктом 8-1 в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#)*

8-1. При реализации товара в электронной торговле информация о возможности доставки товара и ее стоимости предоставляется потребителю до заключения договора купли-продажи.

9. Форма оплаты приобретаемого товара определяется по соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем) в порядке, установленном [законами Республики Казахстан](#).

*Статья дополнена пунктом 10 в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#)*

10. Потребителю в электронной торговле перед заключением договора купли-продажи должна быть доступна информация о других условиях поставки или выполнения договора.

### **Статья 31. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по возмещению в полном объеме убытков (вреда), причиненных жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) либо вследствие неполной, недостоверной или несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), также в течение десяти календарных дней со дня подачи требования должен дать ответ потребителю о возмещении вреда либо принять соответствующие меры для удовлетворения требований потребителя.

Причиненный вред подлежит возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял ли потребитель с ним в договорных отношениях или не состоял.

2. В случае подтверждения факта недостатка товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить расходы, понесенные потребителем, общественным объединением потребителей, ассоциацией (союзом), связанные с проведением экспертизы товара (работы, услуги).

3. Вред, вызванный недостатками товара и нарушением норм безопасности товара, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока годности (срока службы) товара, а если срок годности (срок службы) не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению их исполнителем.

*Пункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

4. В связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнении работ, оказании услуг) независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства и характеристики, вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению.

*Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

5. Продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, также если товар предоставлен, продан, а услуга оказана безвозмездно или по сниженной цене.

*Статья дополнена пунктом 6 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

6. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности при предъявлении доказательств, что вред причинен вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения товара (работы, услуги).

### **Статья 32. Обязанности изготовителя (исполнителя) по установлению срока годности, срока хранения и срока службы товара**

*Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 29.10.15 г. № 376-V](#) (введен в действие с 1 января 2016 года) (см. стар. ред.)*

1. На товары, потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан в области технического регулирования.

2. Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

3. Срок годности товара исчисляется с момента изготовления товара. Если момент изготовления и момент готовности к использованию не совпадают, срок годности товара начинает действовать с момента готовности к использованию, о чем потребитель должен быть проинформирован. Реализация товара по истечении установленного срока годности и (или) срока хранения, а также товара, на который должны быть установлены срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, запрещается.

4. На товары, использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды, устанавливается срок службы.

*Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

5. Изготовитель (исполнитель) должен предупреждать потребителя об установленном сроке использования (сроке годности, службы) товара (результате работ, услуги) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по окончании этого срока.

### **Статья 33. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) иметь в наличии контрольно-кассовую машину и нагрудную карточку**

*В пункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 07.11.14 г. № 248-V](#) (см. стар. ред.)*

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан применять контрольно-кассовую машину в порядке и случаях, предусмотренных налоговым [законодательством](#) Республики Казахстан.

Продавец (изготовитель, исполнитель) размещает в месте нахождения контрольно-кассовых машин информацию на казахском и русском языках о необходимости получения

потребителем контрольного (товарного) чека и его праве обратиться в орган государственных доходов в случае нарушения порядка применения контрольно-кассовых машин.

2. Продавец обеспечивает наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и фотографией.

*Закон дополнен статьей 33-1 в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#)*

#### **Статья 33-1. Обязанности электронной торговой площадки**

1. В целях защиты прав и законных интересов потребителей электронная торговая площадка обязана обеспечить наличие внутренних процедур по недопущению некорректных действий продавцов и предоставление ими недостоверной информации для предотвращения незаконной торговли.

2. Используемые электронной торговой площадкой программное обеспечение, технические комплексы, обеспечивающие и сопровождающие электронную торговлю и работу электронной торговой площадки, должны осуществляться через защищенные каналы связи.

### **Глава 5. Выполнение работы (оказание услуги)**

#### **Статья 34. Сроки выполнения работы (оказания услуги)**

1. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором о выполнении работы (оказании услуги), если иное не установлено законами Республики Казахстан.

2. В договоре могут быть определены начальный и конечный сроки выполнения работы (оказания услуги), а также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В случае, если работа (услуга) выполняется (оказывается) по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора, должны предусматриваться промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги).

3. Указанные в договоре начальный, конечный и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) могут быть изменены по соглашению сторон.

4. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги), что окончание ее к сроку становится явно невозможным, то потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Если во время выполнения работы станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для устранения недостатков и при неисполнении исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от договора, либо поручить исправление работы третьему лицу за счет исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы (оказания услуги) произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

5. Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и ее закончить, указываются в договоре.

В случае просрочки назначенных новых сроков свыше десяти календарных дней потребитель вправе предъявить иные требования, установленные пунктом 4 настоящей статьи.

6. При расторжении договора в случае несвоевременного выполнения работы (оказания услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

### **Статья 35. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)**

1. Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- 2) соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу (оказанную услугу);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги);
- 4) возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре.

2. Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) не были устранены исполнителем, либо если отступления в работе (услуге) от условий договора или иные недостатки работы (услуги) являются существенными и неустраняемыми.

3. Требования, установленные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания) либо использования в течение сроков, установленных [Гражданским кодексом](#) Республики Казахстан, а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы (услуги) в течение гарантийного срока, в случае обнаружения скрытых недостатков - одного года, в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ - в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем, - три года со дня приемки работ.

Требование о безвозмездном устранении таких недостатков работы (услуги), которые могут представлять опасность для жизни или здоровья самого потребителя и других лиц, может быть предъявлено потребителем или его правопреемником в течение трех лет с момента принятия работы (услуги).

Такое требование может быть предъявлено независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока.

4. Недостатки работы (услуги), обнаруженные в ходе ее выполнения (оказания), и недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение десяти календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

Назначенный потребителем или согласованный сторонами срок устранения недостатков фиксируется в договоре.

5. За нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги), а также за нарушение сроков устранения недостатков работы (услуги) исполнитель обязан уплатить неустойку в размере одного процента от стоимости работы (услуги) за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

*Статья дополнена пунктом 6 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

6. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные

пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

*Статья дополнена пунктом 7 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

7. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) гарантийного срока или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если гарантийный срок не установлен.

### **Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работ (оказание услуг), предусмотренных договором, может быть составлена смета.

Составление сметы обязательно, если на этом настаивает потребитель или исполнитель.

2. Исполнитель не вправе требовать оплаты работы (услуги) и дополнительных расходов, не включенных в смету, если потребитель не дал согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ (оказание таких услуг).

Если возникла необходимость превысить смету, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (оказанную услугу), согласно смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении сметы, он обязан выполнить работу (оказать услугу), не требуя возмещения сверхсметных расходов.

*Статья дополнена пунктом 3 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

3. При существенном возрастании после заключения договора стоимости материалов и оборудования, которые должны быть предоставлены исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг исполнитель имеет право требовать увеличения установленной сметы, а при отказе потребителя выполнить это требование - расторжения договора.

### **Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель выполняет работу, определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала.

Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за его надлежащее качество.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором, материал может быть предоставлен исполнителем в кредит. Последующее изменение стоимости предоставленного в кредит материала не влечет за собой перерасчета.

### **Статья 38. Выполнение работы из материала потребителя**

*Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала, правильное его использование.

В договоре о выполнении работы (оказании услуги) или ином документе должны быть указаны точное наименование и описание материала потребителя.



2. Исполнитель обязан:

1) предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала;

2) представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

3. Исполнитель отвечает за утрату и повреждение принятого от потребителя материала в соответствии с гражданским [законодательством](#) Республики Казахстан.

Стоимость материала, передаваемого исполнителю, определяется потребителем в договоре или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его приобретение (покупку).

4. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала, принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение).

5. Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, повлекут изменение качества выполняемой работы либо создадут невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителя в установленный договором срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы, либо не устранил иных обстоятельств, влекущих изменение качества работы, исполнитель вправе расторгнуть договор.

### **Статья 39. Оплата за выполнение работы (оказание услуги)**

Форма и порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги) определяются по соглашению между потребителем и исполнителем, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

## **Глава 6. Общественные объединения потребителей**

### **Статья 40. Общественные объединения потребителей**

1. Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей.

2. Общественные объединения потребителей могут объединяться в ассоциации (союзы) в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан об общественных объединениях.

*Статья дополнена пунктом 3 в соответствии с [Законом РК от 21.04.16 г. № 504-V](#)*

3. Запрещается финансирование общественных объединений потребителей, а также их ассоциаций (союзов) субъектами частного предпринимательства.

*Статья 41 изложена в редакции [Закона РК от 21.04.16 г. № 504-V](#) (см. стар. ред.)*

### **Статья 41. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)**

1. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

1) вносить предложения по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей в уполномоченный орган и иные государственные органы;

2) обращаться в государственные органы в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

3) изучать потребительские свойства товара, спрос на него, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве товара (работы, услуги);

4) осуществлять прием заявлений, жалоб;

5) обращаться в государственные органы с целью оценки качества товара (работы, услуги) в случае поступления заявления, жалобы потребителя;

6) представлять интересы потребителей в государственных органах, а также в иных общественных объединениях в порядке, определяемом законами Республики Казахстан;

7) предъявлять иски в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей;

*См.: Информационное письмо Карагандинского областного суда от 28 мая 2014 года № 4 «О некоторых вопросах применения ст. 56 ГПК, связанных с обращением в суд общественных объединений по защите прав потребителей в защиту прав других лиц»*

8) исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации;

9) реализовать социальные программы, проекты, а также отдельные мероприятия, направленные на решение социальных задач, по вопросам защиты прав потребителей на основе государственных социальных заказов;

*В подпункт 10 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 05.10.18 г. № 184-VI (введены в действие с 11 апреля 2019 г.) (см. стар. ред.)*

10) участвовать в разработке документов по стандартизации и нормативных технических документов, устанавливающих обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг);

11) изучать и направлять в соответствующие государственные органы информацию по соблюдению прав потребителей в сфере торгового, бытового и иных видов обслуживания;

12) обращаться в соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству;

13) предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся членами общественных объединений потребителей, в случае нарушения их прав, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;

14) распространять информацию о результатах исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

15) вносить в соответствующие государственные органы и организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг);

16) участвовать совместно с соответствующими государственными органами в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан;

17) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям;

18) представлять через своих членов интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем);

19) принимать участие в работе общественных советов в порядке, установленном [Законом](#) Республики Казахстан «Об общественных советах».

2. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о:

1) количестве и содержаниях жалоб потребителей;

2) мероприятиях, проведенных в уставных целях.

## **Статья 42. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами)**

По заявлению, жалобе потребителя общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе обращаться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю) товара (работы, услуги) об устранении нарушений прав и законных интересов и о возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) в добровольном порядке.

Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) не даст ответа на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред), общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе обратиться в суд.

Иски, направляемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в интересах потребителей для рассмотрения в суде, государственной пошлиной не облагаются.

*См.: [Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 года № 7 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей»](#)*

## **Глава 7. Заключительные положения**

### **Статья 43. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей**

Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей влечет ответственность, установленную [законами Республики Казахстан](#).

### **Статья 44. Порядок введения в действие настоящего Закона**

1. Настоящий Закон вводится в действие по истечении трех месяцев после его первого официального [опубликования](#).

2. Признать утратившим силу [Закон](#) Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года «О защите прав потребителей» (Ведомости Верховного Совета Казахской ССР, 1991 г., № 23, ст. 267; 1992 г., № 13-14, ст. 313).

**Президент  
Республики Казахстан**

**Н. НАЗАРБАЕВ**

Астана, Акорда, 4 мая 2010 года  
№ 274-IV ЗРК