



KAZAKHSTAN  
PRESS CLUB



**Күні мен уақыты: 2021 жылғы «14» наурыз, 11  
:00**

**Спикер:** Романовская С.Ю. – «Қазақстан тұтынушылар лигасы»  
Қауымдастығы» ЗТБ Басқарма Төрағасы. Байланыс үшін: 8 (727) 277 83 46,  
277 89 45, [www.potrebitel.kz](http://www.potrebitel.kz), [nlp\\_astana@mail.ru](mailto:nlp_astana@mail.ru)

**Өтетін орны:** Қазақстан Баспасөз клубы

**Мекен-жайы:** 050051, Алматы қ., «Сәтті» БО, Самал-2, 58

**Қазақстан Баспасөз клубымен байланыс үшін:** 8 (727) 264 6737

<http://pressclub.kz/>, [info@pressclub.kz](mailto:info@pressclub.kz)

**2021-2022 жылдар азық-түлік тауарлары бағасының шамамен 40% - ға артуымен, мемлекеттік тіркеуден өтпеген дәрілік заттарды өткізумен (1-қосымша), кәмелетке толмағандарға бір реттік вейп сатумен (2-қосымша), жүргізілген зерттеулерге сәйкес кәсіпкерлердің 95% «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚРЗ ережелерін білмеуімен (3-қосымша), сертификатталмаған смартфондарды сатумен (4-қосымша) және тұтынушылардың өзге де шешілмеген мәселелерімен ерекшеленді, олардың жалпы залалы 327 891 550 теңгені құрады.**

«Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ (бұдан әрі – «ҚТЛҚ» ЗТБ) Дүниежүзілік тұтынушылардың құқығын қорғау күні қарсаңында өткен жылғы қызметінің қорытындысын шығарды. 2021 жылы қиындықтар әр тұтынушыға әсер етті, өйткені барлық саладағы жосықсыз кәсіпкерлер тұтынушылардың құқықтарын бұзды. Жоғарыда көрсетілген және өзге де мәселелерді сондай-ақ тұтынушылар мен бизнес үшін жаңа сын-тегеуріндерді талқылау 2022 жылғы 14 наурызда сағат 12:00-де «Қазақстан Баспасөз клубында» «ҚТЛҚ» ЗТБ ұйымдастыратын баспасөз конференциясында өтеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелердің қатарына сапасы лайықсыз техниканы сатуды (*өтініштердің 40%*), электрондық сауда саласындағы бұзушылықтарды (*өтініштердің 19%*), сапасыз медициналық қызметтерді және кейбір медициналық бұйымдардың (маскалар/ қолғаптар), дәрілік препараттардың уақытша болмауын (*өтініштердің 16%*), азық-түлік тауарлары құнының ұлғаюын немесе олардың болмауын (*өтініштердің 10%*), тұтыну дауларын сотқа дейін қарау тәртібінің бұзылуын (*өтініштердің 5%*), қолданыстағы заңнаманы бұза отырып, бір

реттік вейптарды сатуы (өтініштердің 4,5%), қызметтерді көрсету/жұмыстарды орындау шарттарын келісілген мерзімдерде орындамау (өтініштердің 2%), интернет-провайдерлердің қызметтерді тиісінше көрсетпеуі (өтініштердің 2%), сондай-ақ турагенттердің/туроператорлардың турдың өткізілмегені үшін төленген ақшалай қаражатты тұтынушыларға қайтарудан бас тартуы, тауарлар мен қызметтердің көптеген түрлеріне техникалық регламенттердің болмауы, тұтынушыларды алдау, тауарлардың қазақстандық нарығында сапа стандарттарына және өзге де талаптарға сәйкес келмейтін болуы, тұтынушылардың ломбард қызметтерін пайдалануды шектеуі және т. б. жатқызуға болады. Осылайша, 15.03.2021 жылдан 14.03.2022 жылға дейінгі кезеңде «ҚТЛҚ» ЗТБ-ға жеке тұлғалардан жалпы залал сомасы - 327 891 550 теңгеге 6 720 өтініш келіп түсті.

**Осы баспасөз конференциясында цифрлық қаржылық қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі мәселесі де көтеріледі, өйткені 2000 жылдан бастап «ҚТЛҚ» ЗТБ-гі негізгі қызметі 2022 жылы бүкіл әлемде «Әділ цифрлық қызметтер» ұранымен жоспарланып отырған Дүниежүзілік тұтынушылар қауымдастығының (Consumer International) мүшесі болып табылады.** Тұтынушылар қозғалысы инклюзивті, қауіпсіз, әділ, тұрақты болатын және пайдаланушылардың деректерін қорғауға мүмкіндік беретін сандық қаржылық қызметтерді дамыту мақсатында науқандар мен зерттеулер жүргізеді. Қолжетімділік мәселесі шиеленісе түсті - халықтың осал топтары қолма-қол ақшасыз ақша көбірек пайдаланылатын қоғамда одан да тұрақсыз жағдайға ие. Соңғы жылдары бұл қауіптердің өскеніне сенімді дәлелдер бар, ал COVID-19 пандемиясы сияқты дағдарыстар тек күшейе түсті. Барлық тұтынушыларды әділ цифрлық қаржылық қызметтермен қамтамасыз ету жаһандық және үйлестірілген тәсілді талап етеді. Атап айтқанда, цифрлық қаржылық қызметтердің қарқынды дамып келе жатқан және күрделі сипаты реттеудің инновациялық тәсілдерін қолдану қажеттілігін көрсетеді.

Сондай-ақ, баспасөз конференциясында қызметінің нәтижелері жоғары сапа стандарттарына сәйкес келетін және тұтынушылардың мойындауы мен сеніміне лайық компанияларды **«Мінсіз» Халықтық сапа белгісімен марапаттаудың XXIII рәсімі** өтеді.

«Мінсіз» Халықтық сапа белгісімен марапаттауға номинанттарды таңдау номинанттардың өнімдерін, қызметтерін, жұмыстарын зерделегеннен, аккредиттелген және сертификатталған орталықтарда тауарды зерттегеннен, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, сараптамалар, қоғамдық пікірге сұрау салу, ақпарат жинау саласындағы наразылық-сот практикасын талдағаннан, фокус-топтар жүргізгеннен, тұтынушылардың телефондары бойынша сауалнама жүргізгеннен және сауалнама жүргізгеннен кейін жүргізіледі. Бұл зерттеулерді «Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ «Мінсіз бизнес кәсіпорындары қауымдастығы» ЗТБ (5-қосымша) бірлесіп жүргізеді.

«ҚТЛҚ» ЗТБ Қазақстан Республикасының (бұдан әрі - ҚР) аумағында ұсынылған өнімдердің, жұмыстар мен қызметтердің сапасына қоғамдық бақылауды жүзеге асыратын коммерциялық емес, үкіметтік емес ұйым болып

табылады. «ҚТЛҚ» 31 жыл бойы өз қатарларында 60 505 адам, оның ішінде 28 мың волонтер бола отырып, ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғайды. «ҚТЛҚ» тұтынушылар мен кәсіпкерлер арасындағы қақтығыстардың алдын алуға және қауіпсіздікті арттыруға, Қазақстан халқының өмір сүру сапасын жақсартуға, әлеуметтік әділеттілікті қалпына келтіруге ықпал етеді.

*Толығырақ ақпаратты 8(727)277-83-46, 277-89-45 нөмірлері бойынша, [www.potrebitel.kz](http://www.potrebitel.kz) сайттан біле аласыздар, Instagram [potrebitel.kz](https://www.instagram.com/potrebitel.kz) Facebook / Youtube Светлана Романовская.*

## **1-Қосымша**

### **Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды өткізудің мәселелері.**

Бүгінгі күні мемлекеттік тіркеуден өтпеген дәрілік заттарды сату мәселесі бар.

«Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) 1-бабының 54) тармағына сәйкес дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу - Қазақстан Республикасының аумағында дәрілік заттардың немесе медициналық бұйымдардың айналысына рұқсат алу және дәрілік затты немесе медициналық бұйымды белгілі бір мерзімге дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың мемлекеттік тізіліміне енгізу рәсімі.

Кодекстің 23-бабының 4-тармағына сәйкес уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен жүзеге асырылатын дәрілік затқа немесе медициналық бұйымға сараптама жүргізу... мемлекеттік тіркеудің міндетті шарты болып табылады. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 27.01.2021 ж. № ҚР ДСМ-10 бұйрығымен бекітілген Дәрілік заттарға сараптама жүргізу қағидаларының 2-тармағына сәйкес дәрілік заттарға сараптаманы Кодекстің 239-бабының 2-тармағына сәйкес дәрілік заттардың қауіпсіздігін, тиімділігі мен сапасын қамтамасыз ету бойынша денсаулық сақтау саласында өндірістік-шаруашылық қызметті жүзеге асыратын дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналысы саласындағы мемлекеттік сараптама ұйымы жүргізеді.

Кодекстің 233-бабы 4-тармағының 1) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасында мемлекеттік тіркеуден өтпеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды көтерме және бөлшек саудада өткізуге тыйым салынады.

Осылайша, мемлекеттік тізілімде тиісті түрде тіркелмеген дәрілік заттар олардың қауіпсіздігін, тиімділігі мен сапасын растаудың болмауына байланысты Қазақстан Республикасының аумағындағы тұтынушылардың мұқтаждары үшін сатыла алмайды.

Сонымен бірге, заңнамада белгіленген тыйымға қарамастан, дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды бөлшек саудада өткізу объектілері (дәріханалар) мемлекеттік тіркеуден өтпеген дәрілік заттарды өткізуді жүзеге асырады.

Аталған факті бойынша «Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі тіркелмеген дәрілік заттарды сатуды тоқтату талабымен дәрілік заттарды бөлшек саудада өткізу объектілеріне шағым жолдады.

Наразылықтарға жауап ретінде дәрілік заттарды бөлшек саудада өткізу объектілерінің өкілдері уәкілетті орган («Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін бақылау комитеті» РММ) беретін тіркелмеген дәрілік заттарды әкелуге арналған рұқсаттарға сілтеме жасайды.

Қазақстан Республикасында тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды Қазақстан Республикасының аумағына әкелу, егер олар келесі мақсаттарға арналған болса, Кодекстің 251-бабымен реттеледі:

- 1) клиникалық зерттеулер жүргізу;
- 2) мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу және тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу кезінде дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сараптау;
- 3) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыру;
- 4) медициналық қолдану және сатып алу мүмкіндігі бар нақты пациенттің өмірлік көрсеткіштері бойынша медициналық көмек көрсету не сирек кездесетін және (немесе) аса ауыр патологиясы бар пациенттердің шектеулі контингентіне медициналық көмек көрсету;
- 5) көрмелерді өткізу кезінде одан әрі сату құқығынсыз пайдалану;
- 6) гуманитарлық көмек (жәрдемдесу), төтенше жағдайлардың салдарларын болғызбау және (немесе) жою арқылы жүзеге асырылады;
- 7) инновациялық медициналық технологияларды енгізу;
- 8) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды жеткізудің ұзақ мерзімді шарттары шеңберінде дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды қоспағанда, Біріккен Ұлттар Ұйымының Бас Ассамблеясы құрған халықаралық ұйымдар жеткізетін және (немесе) Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы қайта саралаған дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды Бірыңғай дистрибьютордың сатып алуы негізінде жүзеге асырылады;
- 9) медициналық бұйымның құрамына немесе құрылғысына кіретін және медициналық бұйымның құрамынан немесе құрылғысынан тыс дербес пайдалануға арналмаған жиынтықтаушы ретінде пайдалану қағидаттарына негізделеді;
- 10) радиоактивті, биологиялық және химиялық заттардың (вакциналар, антидот) әсер ету салдарларының профилактикасы мен оларды емдеуге арналған.

Осылайша, төтенше жағдайдың салдарын болдырмау және (немесе) жою түрінде тіркелмеген дәрілік заттарды өткізуге заңнамалық тыйым салуды айналып өту орын алуда.

## 2-Қосымша

### Қолданыстағы заңнаманы бұза отырып, бір реттік вейптардың айналымы

Жастар арасында бір реттік вейптердің тез таралуына, сондай-ақ олардан туындайтын қауіп-қатерге байланысты 2022 жылғы 15 ақпанда «Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі (бұдан әрі - «ҚТЛҚ» ЗТБ) бейнеконференция форматында **бір реттік вейптерді заңнамалық реттеу мәселелеріне және ағымдағы реттеудің жүйелі бұзылуына арналған** дөңгелек үстел өткізді. Аталған іс-шараға уәкілетті мемлекеттік органдардың өкілдері (ҚР Ішкі істер министрлігі, ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, ҚР Мемлекеттік кірістер комитеті, ҚР Техникалық реттеу және метрология комитеті) қатысты.

Іс-шараға қатысушылар келесі мәселелерді талқылады:

- бір рет қолданылатын вейптардың қаптамасының, атап айтқанда оның тамақ өнімдерімен байланысының заңнама талаптарына сәйкес келмейтін бояуы (Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы Кодекстің 110-бабы).

- ашық орналастырумен бір реттік вейптарды сату (Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы Кодекстің 110-бабы).

- мемлекеттік тілде бір рет қолданылатын вейптар туралы ақпараттың болмауы (Тілдер туралы заң).

- 21 жасқа толмаған тұлғаларға бір реттік вейптарды сату (ҚР ӘҚБтК-нің 423-1-бабының 1-бөлігі).

- интернеттегі бір реттік вейптердің еркін жарнамасы (ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 455-бабының 1-бөлігі).

Осылайша, ҚР Ішкі істер министрлігінің өкілі 21 жасқа толмаған тұлғаларға темекі өнімдерін, атап айтқанда бір реттік вейптерді сату мәселесі маңызды болып табылатынын және тек 2021 жылдың өзінде осындай 700 факті анықталғанын, олар бойынша кәсіпкерлерге жалпы сомасы 28 миллион теңге айыппұл салынғанын атап өтті.

Бұл өнімдерден туындайтын қауіпті атап өту өте маңызды. ҚР Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы темекі бұйымдарындағы никотиннің,

оның ішінде құрамында никотин бар өнімдердің см<sup>3</sup>-ге 1 мл-ден аспайтын нормасын белгілейді.

Алайда, ҚР ДСМ Санитарлық - эпидемиологиялық бақылау комитетінің Азық-түлік емес тауарларға техникалық регламенттерді бақылау басқармасының жүргізген зерттеулеріне сәйкес зерттелетін бір реттік вейптердің 96%-ында (119 сынаманың жалпы саны) асып кету 2-ден 60 есеге дейін құрады.

Сондай-ақ, Санитарлық-эпидемиологиялық бақылау комитетінің төрағасы өз баяндамасы шеңберінде Комитеттің жүргізіліп жатқан жұмысы туралы, атап айтқанда, құрамында никотин бар өнімге арналған ҚР Ұлттық техникалық регламентін әзірлеу туралы хабарлады, оның шеңберінде Бас санитарлық дәрігердің 12.12.2019 жылғы қаулысымен енгізілген "снюс" темекі емес бұйымдарды әкелуге, өндіруге, өткізуге және таратуға тыйым салу ұқсастығы бойынша Қазақстан аумағында бір реттік вейптердің айналымына толық тыйым салу ұсынылады. Бұл бастаманы дөңгелек үстелдің барлық қатысушылары қолдады.

Алайда, кез-келген өнімнің айналымына толық тыйым салуды енгізу ұзақ процесс болып табылады, нәтижесінде дөңгелек үстелге қатысушылар осы өнімнің айналымын шектеуге бағытталған уақытша шараларды қарастырды, олар қорытынды қарарда көрініс тапты.

«ҚТЛҚ» ЗТБ тұтынушылардың мүдделері мен денсаулығын қорғау қажеттілігі, тұтынушылардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өнімді айналымнан шығару үшін нақты ережелер мен қатаң стандарттарды қамтамасыз етудің маңыздылығы туралы бірнеше рет мәлімдеді.

## **Бір реттік вейптарды заңнамалық реттеу мәселелеріне және ағымдағы реттеуді жүйелі бұзуға арналған дөңгелек үстелге қатысушылардың ҚОРЫТЫНДЫ ҚАРАРЫ**

**Алматы қ. 2022 жылғы 15 ақпан**

Біз, бір реттік вейптарды заңнамалық реттеу мәселелеріне және ағымдағы реттеуді жүйелі түрде бұзуға арналған дөңгелек үстелдің қатысушылары,

уәкілетті органдар мен мүдделі үкіметтік емес ұйымдардың алдында тұрған дөңгелек үстелдің күн тәртібіне енгізілген «Бір реттік вейптерді тиісті емес таңбалау», «Құрамында никотин бар өнімге арналған қауіпсіздік регламенттерінің болмауы», «21 жасқа толмаған адамдарға темекі өнімдерін өткізу», «Интернеттегі бір реттік вейптердің еркін жарнамасы», «Сату кезінде бір реттік вейптерді ашық орналастыру», «Бір реттік вейптерге акциздік салықтың болмауы» сияқты өзекті мәселелерді талқылай отырып,

«Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ Басқарма Төрағасы С.Ю.Романовскаяның, Санитарлық-эпидемиологиялық қадағалау комитеті төрағасының орынбасары Н.О.Садвакасованың, Нұр-Сұлтан қаласы бойынша

Мемлекеттік кірістер департаменті жанама салықтарды әкімшілендіру басқармасының басшысы К. М. Есембековтың, ҚР ҚМ МКК акциздерді әкімшілендіру басқармасы басшысының орынбасары Н. Орынтайдың, ҚР ІІМ Әкімшілік полиция комитетінің профилактикалық қызмет басқармасы бастығының орынбасары Р. Е. Қаржаспековтың, Азық-түлік емес тауарларға техникалық регламенттерді бақылау басқармасының басшысы Р.А.Ермекпаеваның, ҚР ИЖТМ ТРМК Техникалық реттеу және стандарттау басқармасының басшысы А. К. Қасымованың сөз сөйлегенін тындай отырып, бүгінгі таңда бір реттік вейптар, әсіресе жастар арасында, оның ішінде 21 жасқа толмағандар арасында танымал бола бастағанын мойындай отырып, дөңгелек үстел барысында сарапшылар айтқан пікірлерді ескере отырып, келесіні ұсынуды қажет деп санаймыз:

1. Бір рет қолданылатын вейптардың айналымына толық тыйым салу.
2. Снюске (соратын темекі бұйымын пакеттеуге) енгізілген тыйым салумен ұқсастық бойынша Қазақстан Республикасының Бас санитарлық дәрігерінің қаулысын қабылдау жолымен құлыптауды жүзеге асыру.

Бір реттік вейптар айналымына заңнамалық тыйым болмаған кезде дөңгелек үстелдің қатысушылары келесіні ұсынды:

- 1 Фискалдық әкімшілендіру мәселесін пысықтау. Акцизделетін тауарлар тізіміне бір реттік вейптарды қосу.
- 2 ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 199-бабына сәйкес құқық бұзушылықтарды қарау бойынша өкілеттіктерді ішкі істер органдарына беру туралы мәселені қарау.
- 3 Бір реттік вейптарды сатумен байланысты нормаларды бұзу бойынша кәсіпкерлерді тексеруге мораторийді алып тастау.
- 4 Ақпарат және қоғамдық даму министрлігімен интернетте және әлеуметтік желілерде бір реттік вейптардың жарнамасын бақылау тетігін әзірлеу.
- 5 Бір реттік вейптарды қолданатын 21 жасқа толмаған адамдар үшін әкімшілік жауапкершілік шараларын белгілеу.
- 6 Никотин бар аэрозольдегі никотиннің құрамын анықтау әдістемесін қабылдау.
- 7 Уәкілетті органдарды атқарылған жұмыс туралы мерзімді есептер беруге және оны медиа кеңістікте жариялауға міндеттеу
- 8 Уәкілетті мемлекеттік органдар әрекет етпеген жағдайда олардың жауапкершілік шараларын ұлғайту.
- 9 Өнімнің бірыңғай санатының айналымын реттеу мен бақылауды қамтамасыз ету мақсатында құрамында никотин бар өнімге, оның ішінде қыздырылатын

темекісі бар бұйымдарға қойылатын талаптарды қамтитын Ұлттық Техникалық регламент әзірлеу және қабылдау.

Жоғарыда баяндалғанның негізінде қатысушылар Үкіметті және азаматтық қоғам өкілдерін көрсетілген салада тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін күш-жігерді біріктіруге, сондай-ақ осы қорытынды қарарда баяндалған мақсаттарға қол жеткізуге жәрдем көрсетуге шақырады.

#### **Дөңгелек үстелдің қатысушылары:**

- 1) Ахметов Мәди Абылайұлы - ҚР Парламенті Мәжілісінің депутаты;
- 2) Ерғалиев Дәурен - Алматы қаласы әкімдігінің сауда және қызмет көрсету саласын дамыту бөлімінің бас маманы;
- 3) Ермекпаева Розалина Аскарқызы – ҚР ДСМ Санитарлық - эпидемиологиялық бақылау комитеті Азық-түлік емес тауарларға техникалық регламенттерді бақылау басқармасының басшысы;
- 4) Есембеков Кенжеғазы Мұқажанұлы - Нұр-Сұлтан қаласы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті жанама салықтарды әкімшілендіру басқармасының басшысы;
- 5) Идрисов Руслан Фаритұлы - Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің сауданы және қызмет көрсету саласын дамыту бөлімінің басшысы;
- 6) Қаржаспеков Руслан Есенгелдіұлы - ҚР ІІМ Әкімшілік полиция комитетінің профилактикалық қызмет басқармасы бастығының орынбасары;
- 7) Қасымова Айгүл Камитқызы - ҚР ИЖТМ ТРМК Техникалық реттеу және стандарттау басқармасының басшысы;
- 8) Қуанышев Бекжан Орынбайұлы - Алматы қаласы әкімдігінің сауда және қызмет көрсету саласын дамыту бөлімінің басшысы;
- 9) Құдайбергенов Қайрат Құдайбергеноұлы - Алматы қаласы мәслихатының депутаты;
- 10) Орынтай Нұрдәулет Қаныбекұлы - ҚР ҚМ МКК акциздерді әкімшілендіру басқармасы басшысының орынбасары;
- 11) С.Ю.Романовская – «Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ Басқарма Төрағасы;
- 12) Сәдуақасов Нұрқан Олжабайұлы – ҚР ДСМ Санитарлық - эпидемиологиялық бақылау комитеті төрағасының орынбасары;
- 13) Серекбаев Ермек Айтымұлы - Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің сауда және қызмет көрсету саласын дамыту бөлімінің бас маманы.



## Кәсіпкерлердің хабардар болу дәрежесін зерттеу

Қазіргі уақытта тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты ҚР заңнамасына бірқатар түзетулер дайындалуда, соның салдарынан «ҚТЛҚ» ЗТБ кәсіпкерлердің осы саладағы қолданыстағы заңнамаға қатысты хабардар болу дәрежесі туралы зерттеу жүргізуге шешім қабылдады. Аталған зерттеу Алматы қаласы әкімдігінің халықты жұмыспен қамту орталығымен бірлесіп 2021 жыл бойы жүргізілді.

Зерттеу барысында «ҚТЛҚ» ЗТБ өкілдері, оның ішінде әлеуметтік қызметкерлер Алматы қаласының кәсіпкерлерінен Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 25 маусымдағы № 346-VI «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Заңына сәйкес қабылданған түзетулер туралы сұрады. Зерттеулер аясында 2120 сауда нысандарына барды, олардың 80% - ы жеке кәсіпкерлердің меншігі, 20% - ы жауапкершілігі шектеулі серіктестіктерге жатады, объектілердің 60% - ын әйелдер, ал 40% - ын ер адамдар басқарады. Сондай-ақ, объектілердің 30% - ын тікелей сауданы олардың иелері жүзеге асыратынын атап өту қажет, қалған 70% - ында сауданы жүзеге асыру үшін жалдамалы жұмысшылар (сатушылар) тартылады. Барған сауда объектілері: 1272 киім және аяқ киім саудасы объектілері, 424 азық-түлік дүкені, 212 дәріхана және оптик, сондай-ақ 212 құрылыс және шаруашылық дүкені болды. Сауалнама нәтижелері тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі, тұтынушылардың құқықтары және кәсіпкерлердің міндеттері туралы кәсіпкерлердің нашар хабардар екендігін көрсетті. Кәсіпкерлердің тек 5% - ы бұл туралы білді:

- тұтынушылардың өтініштерін қараудың қабылданған тәртібі;
- тұтынушылардың шағымдарына оларды алған сәттен бастап 10 күнтізбелік күн ішінде жазбаша жауап беру міндеттері;
- дауларды сотқа дейін қарау субъектілері және олардың байланыс деректерін тұтынушылар үшін қол жетімді жерде орналастыру қажеттілігі;
- тұтынушының құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органға жүгіну құқығы туралы ақпаратты көрсету міндеттері;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың **Бірыңғай** ақпараттық жүйесінің болуы;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамдарының қоғамдық бақылау жүргізуге құқығы;
- кәсіпкердің дауларды сотқа дейін қарау субъектілері, уәкілетті мемлекеттік орган туралы ақпаратты орналастыру бойынша міндеттерін сақтамағаны, тұтынушының талабына белгіленген мерзімде жауап бермегені, тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарларды қайтарудан/айырбастаудан бас тартқаны үшін енгізілген әкімшілік жауапкершілік.

Зерттеудің осындай нәтижелері кәсіпкерлермен олардың құқықтық сауатсыздығын жою бойынша жеткілікті жұмыс жүргізілмейді, бұл олардың

тұтынушылардың құқықтарын үнемі бұзуына әкеледі деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

#### 4-Қосымша

### **Сертификатталмаған (сұр) ұялы байланыстың абоненттік құрылғыларын әкелу және сату.**

«Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ-не кепілдік міндеттемелерді өзіне алудан бас тартқан кәсіпкерлердің әрекеттеріне қатысты шағымдар үнемі түсіп тұрады. Ұялы телефон құрылғыларының өндірушілерінің көпшілігінде өз өнімдеріне шектеулі кепілдік бар. Бұл кепілдік қызметінің шарты сатып алу елі мен қызмет көрсету елінің сәйкес келуі болып табылады.

Қазақстан Республикасының нарығында ұялы байланыстың абоненттік құрылғыларының көпшілігі басқа елдердің нарықтары үшін Кеден одағының бірыңғай айналым белгісімен таңбаланбай, бейресми түрде әкелінді. Тиісінше, кепілдік жағдайлары туындаған кезде уәкілетті қызмет көрсету орталықтары кепілдік қызмет көрсетуден бас тартады, өйткені қызмет көрсету елі сатып алу елімен сәйкес келмейді.

Бұдан басқа, ұялы байланыстың абоненттік құрылғыларына қатысты Кеден одағының «Техникалық құралдардың электромагниттік үйлесімділігі», «Электр техникасы мен радиоэлектроника бұйымдарында қауіпті заттарды қолдануды шектеу туралы» техникалық регламенттері енгізілді. Құрылғылардың көрсетілген техникалық регламенттерге сәйкестігі Қазақстан Республикасының нарығындағы айналыстың басты шарты болып табылады. Регламенттердің талаптарына сәйкес келетін және сертификаттау рәсімінен өткен құрылғылар Кеден одағының бірыңғай айналым белгісімен таңбалады.

«Техникалық реттеу туралы» ҚР Заңының 35-бабының 1-тармағына сәйкес оған қатысты техникалық регламенттер қолданысқа енгізілген өнім нарығындағы айналыстың қажетті шарты оның белгіленген тәртіппен расталған техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкестігі болып табылады.

Техникалық регламенттер қолданысқа енгізілген, сәйкестікті бағалаудан өтпеген, сондай-ақ сәйкестікті бағалау туралы құжаттар болмаған кезде немесе Техникалық реттеу тізілімінде немесе Еуразиялық экономикалық одақтың сәйкестікті бағалау туралы берілген немесе қабылданған

құжаттардың бірыңғай тізілімдерінде осындай құжаттардың болуы туралы мәліметтер болмаған кезде өнімді айналымға шығаруға тыйым салынады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 27-бабы 3-тармағына сәйкес сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарды, оның ішінде импорттық тауарды тиісті сәйкестік сертификатынсыз немесе сәйкестік туралы декларациясыз өткізуге жол берілмейді. Осылайша, «Қазақстан тұтынушылар лигасы» Қауымдастығы» ЗТБ тұтынушылардың белгісіз тобынан сот органдарына жүгіну жолымен Қазақстан Республикасының аумағына «сұр» өнімді әкелумен күресуге ниетті.

## **5-Қосымша**

### **2022 жылғы «Мінсіз» Халықтық Сапа Белгісін алуға үміткерлердің тізімі.**

1. «№2 дәріхана» ЖШС
2. «МК-Золото Ломбард» ЖШС
3. Қазақстандық ZETA өндірістік компаниясы
4. «SIS NATURAL Kazakhstan» ЖШС («YAN» СМ шырындары)
5. Exclusive organic food компаниясы
6. «Қазақстан Баспасөз клубы» ҚБ
7. «Dolce» ЖШС («Dolce-Pharm» СМ)
8. «ЖКО кейін мәселелерді реттеу бюросы» ЖШС
9. JEANSTOWN киім дүкені
10. «Каспий Қоғамдық Университеті» Білім Беру Мекемесі
11. ТОО «МегаПринт NL»