



KAZAKHSTAN
PRESS CLUB



Дата и время: «14» марта 2021 года, 11:00

Спикер: Романовская С.Ю. – Председатель Правления ОЮЛ «Ассоциация «Лига Потребителей Казахстана». Контакты: 8 (727) 277 83 46, 277 89 45.

www.potrebitel.kz, nlp_astana@mail.ru

Место проведения: Казахстанский пресс-клуб

Адрес: 050051, г. Алматы, БЦ "Сәтті", Самал-2, 58

Контакты Казахстанского пресс-клуба: 8 (727) 264 6737

<http://pressclub.kz/>, info@pressclub.kz

2021- 2022 года ознаменовались увеличением цен на продовольственные товары почти на 40%, реализацией лекарственных средств, не прошедших государственную регистрацию (Приложение 1), продажей одноразовых вейпов несовершеннолетним (Приложение 2), незнанием 95% предпринимателей положений ЗРК «О защите прав потребителей» согласно проведенным исследованиям (Приложение 3), продажей несертифицированных смартфонов (Приложение 4) и иными нерешенными проблемами потребителей, общий ущерб которых составил 327 891 550 тг.

ОЮЛ «Ассоциация «Лига Потребителей Казахстана» (Далее- ОЮЛ «АЛПК») в преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей подвела итоги деятельности за прошедший год. В 2021 году трудности коснулись каждого потребителя, так как права потребителей нарушались недобросовестными предпринимателями во всех сферах. **Обсуждение вышеуказанных и иных проблем, а также новых вызовов для потребителей и бизнеса состоится на пресс-конференции, организуемой ОЮЛ «АЛПК» 14 марта 2022 года в 12:00 в «Казахстанском Пресс-клубе».**

К числу проблем в сфере защиты прав потребителей можно отнести реализацию техники ненадлежащего качества (40% *обращений*), нарушения в сфере электронной торговли (19% *обращений*), некачественные медицинские услуги и временное отсутствие некоторых медицинских изделий (маски/ перчатки), лекарственных препаратов (16% *обращений*), увеличение стоимости продовольственных товаров или их отсутствие (10% *обращений*), нарушение досудебного порядка рассмотрения потребительских споров (5% *обращений*), реализация одноразовых вейпов с нарушением действующего законодательства (4,5% *обращений*), неисполнение договоров оказания услуг/ выполнения работ в оговоренные сроки (2% *обращений*), ненадлежащее оказание услуг Интернет-провайдерами (2% *обращений*), а также отказ турагентов/туроператоров от возврата уплаченных за несостоявшиеся туры денежных средств потребителям, отсутствие технических регламентов на многие виды товаров и услуг, обман потребителей, присутствие на казахстанском рынке товаров

несоответствующих стандартам качества и иным требованиям, ограничение Потребителей в использовании услуг ломбардов и др. Так, за период с 15.03.2021 года по 14.03.2022 в ОЮЛ «АЛПК» поступило 6 720 обращений физических лиц на общую сумму ущерба - 327 891 550 тг.

На данной пресс-конференции также будет поднят вопрос качества и доступа цифровых финансовых услуг, так как с 2000 года ОЮЛ «АЛПК» является членом Всемирной Ассоциации Потребителей (Consumer International), основная деятельность которой в 2022 году планируется под девизом «Справедливые цифровые услуги» во всем мире. Потребительское движение будет проводить кампании и исследования с целью развития цифровых финансовых услуг, которые станут инклюзивными, безопасными, справедливыми, устойчивыми, и которые будут держать данные пользователей под защитой. Обострилась проблема доступа – уязвимые группы населения занимают еще более неустойчивое положение в обществе, в котором все больше используются безналичные деньги. Существуют убедительные доказательства того, что эти риски возросли в последние годы, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, лишь их усилили. Обеспечение всех потребителей справедливыми цифровыми финансовыми услугами требует глобального и скоординированного подхода. В частности, быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует необходимость применять инновационные подходы к регулированию.

Также на пресс-конференции пройдет **XXIII церемония награждения Народным Знаком Качества «Безупречно»** тех компаний, результаты деятельности которых соответствуют высшим стандартам качества и заслуживают признания и доверия потребителей. Выбор номинантов на награждение Народным Знаком Качества «Безупречно» производится после изучения продукции, услуг, работ номинантов, исследования товара в аккредитованных и сертифицированных центрах, анализ претензионно-судебной практики в области защиты прав потребителей, экспертиз, опросов общественного мнения, сбора информации, проведение фокус-групп, анкетирование и опросы по телефонам потребителей. Данные исследования проводятся ОЮЛ «Ассоциация «Лига Потребителей Казахстана» совместно с ОЮЛ «Ассоциация Предприятий Безупречного Бизнеса» (Приложение 5).

ОЮЛ «АЛПК» является некоммерческой, неправительственной организацией, которая осуществляет общественный контроль качества продукции, работ и услуг, представленных на территории Республики Казахстан (далее - РК). АЛПК на протяжении 31 года защищает права потребителей в РК, имея в своих рядах 60 505 человек из них 28 тысяч волонтеров. АЛПК способствует предотвращению конфликтов между потребителями и предпринимателями и повышению безопасности, улучшению качества жизни народа Казахстана, восстановлению социальной справедливости.

Более подробную информацию Вы можете получить по номерам 8(727)277-83-46, 277-89-45, на сайте www.potrebitel.kz, Instagram [potrebitel.kz](https://www.instagram.com/potrebitel.kz) Facebook / Youtube Светлана Романовская.

Проблемные вопросы реализации лекарственных средств и медицинских изделий.

На сегодняшний день имеется проблема реализации лекарственных средств, не прошедших государственную регистрацию.

Согласно пп.54) ст.1 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения» (Далее – «Кодекс») государственная регистрация лекарственного средства или медицинского изделия - процедура получения разрешения к обращению лекарственных средств или медицинских изделий на территории Республики Казахстан и внесения лекарственного средства или медицинского изделия на определенный срок в Государственный реестр лекарственных средств и медицинских изделий.

В соответствии с п.4 ст.23 Кодекса Обязательным условием государственной регистрации... является проведение экспертизы лекарственного средства или медицинского изделия, осуществляемой в порядке, определяемом уполномоченным органом.

Согласно п.2 Правил проведения экспертизы лекарственных средств, утвержденных Приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27.01.2021 г. № ҚР ДСМ-10 Экспертиза лекарственных средств в соответствии с п.2 ст. 239 Кодекса проводится государственной экспертной организацией в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий, осуществляющей производственно-хозяйственную деятельность в области здравоохранения по обеспечению безопасности, эффективности и качества лекарственных средств.

Согласно пп.1) п.4 ст.233 Кодекса запрещается оптовая и розничная реализация лекарственных средств и медицинских изделий, не прошедших государственную регистрацию в Республике Казахстан.

Таким образом, лекарственные средства, не зарегистрированные надлежащим образом в государственном реестре, не могут реализовываться для нужд потребителей на территории Республики Казахстан, ввиду отсутствия подтверждения их безопасности, эффективности и качества.

Вместе с тем, вопреки установленному законодательного запрета объекты розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий (аптеки) осуществляют реализацию лекарственных средств, не прошедших государственную регистрацию.

По данному факту Объединением юридических лиц «Ассоциация «Лига потребителей Казахстана» были направлены претензии в адрес объектов розничной реализации лекарственных средств с требованием прекратить реализацию незарегистрированных лекарственных средств.

В ответ на претензии представители объектов розничной реализации лекарственных средств ссылаются на разрешения на ввоз незарегистрированных лекарственных средств, выдаваемых уполномоченным органом (РГУ «Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан»).

Ввоз на территорию Республики Казахстан незарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий регламентируется ст.251 Кодекса, если они предназначены для:

- 1) проведения клинических исследований;
- 2) экспертизы лекарственных средств и медицинских изделий при государственной регистрации, перерегистрации и внесении изменений в регистрационное досье;
- 3) осуществления государственной регистрации лекарственных средств и медицинских изделий;

4) оказания медицинской помощи по жизненным показаниям конкретного пациента либо оказания медицинской помощи ограниченному контингенту пациентов с редкой и (или) особо тяжелой патологией с возможностью медицинского применения и закупа;

5) проведения выставок без права их дальнейшей реализации;

6) гуманитарной помощи (содействия), предотвращения и (или) устранения последствий чрезвычайных ситуаций;

7) внедрения инновационных медицинских технологий;

8) закупа единым дистрибьютором лекарственных средств и медицинских изделий, поставляемых международными организациями, учрежденными Генеральной ассамблеей Организации Объединенных Наций, и (или) переквалифицированных Всемирной организацией здравоохранения, за исключением лекарственных средств и медицинских изделий в рамках долгосрочных договоров поставки лекарственных средств и медицинских изделий;

9) использования в качестве комплектующего, входящего в состав или устройства медицинского изделия и не предназначенного для самостоятельного использования вне состава или устройства медицинского изделия;

10) профилактики и лечения последствий воздействия радиоактивных, биологических и химических веществ (вакцины, антитод).

Таким образом, под видом предотвращения и (или) устранения последствий чрезвычайной ситуации существует обход законодательного запрета на реализации незарегистрированных лекарственных средств.

Оборот одноразовых вейпов с нарушениями действующего законодательства

В виду быстрого распространения одноразовых вейпов среди молодежи, а также исходящей от них угрозы, 15 февраля 2022 года Объединением Юридических лиц «Ассоциация Лига Потребителей Казахстана» (Далее - ОЮЛ «АЛПК») был проведен круглый стол **посвященный проблемам законодательного регулирования одноразовых вейпов и системным нарушениям текущего регулирования** в формате видеоконференции. В данном мероприятии приняли участие представители уполномоченных государственных органов (Министерство внутренних дел РК, Министерство здравоохранения РК, Комитета государственных доходов РК, Комитета технического регулирования и метрологии РК) Депутаты представительных органов.

Участниками мероприятия обсуждались такие проблемы как:

- несоответствующая требованиям законодательства расцветка упаковки одноразовых вейпов, а именно ее ассоциация с пищевыми продуктами. (110 статья Кодекса о Здравье народа и системе здравоохранения).
- реализация одноразовых вейпов с открытой выкладкой (110 статья Кодекса о Здравье народа и системе здравоохранения).
- отсутствие информации на государственном языке об одноразовых вейпах (Закон о языках).
- продажа одноразовых вейпов лицам младше 21 года (ч.1 ст. 423-1 КоАП РК).
- свободная реклама одноразовых вейпов в интернете (ч.1 ст.455 Кодекса РК об Административных правонарушениях)

Так представитель Министерства Внутренних Дел РК отметил, что проблема реализации табачной продукции, а именно одноразовых вейпов лицам младше 21 года является серьезной, и только за 2021 год было выявлено 700 подобных фактов, по которым были оштрафованы предприниматели на общую сумму 28 миллионов тенге.

Особо важно отметить опасность, исходящую от данной продукции. Так Приказ Министра Здравоохранения РК, устанавливает норму никотина в табачных изделиях, в том числе никотинсодержащих продукциях, в количестве не более 1 мл на см³. Однако согласно проведенным исследованиям Управления контроля за техническими регламентами к непродовольственным товарам Комитета санитарно-эпидемиологического контроля МЗ РК в 96% исследуемых одноразовых вейпов (общее число 119 проб) превышение составило от 2 до 60 раз.

Также Председатель Комитета санитарно-эпидемиологического контроля в рамках своего доклада сообщил о проводимой работе Комитета, в частности о разработке Национального Технического регламента РК на никотинсодержащую продукцию в рамках которого предлагается полностью запретить оборот одноразовых вейпов на территории Казахстана, по аналогии запрета ввоза, производства, реализации и распространения бестабачных изделий «снюс», введенного постановлением главного санитарного врача от 12.12.2019 года. Данную инициативу поддержали все участники круглого стола.

Однако введение полного запрета на оборот любой продукции является длительным процессом, вследствие чего участниками круглого стола были также рассмотрены временные меры, направленные на ограничение оборота данной продукции, которые нашли свое отражение в итоговой резолюции.

ОЮЛ «АЛПК» неоднократно заявляло о необходимости защиты интересов и здоровья потребителей, важности обеспечения четких правил и жестких стандартов, чтобы исключить из оборота продукцию, угрожающую жизни и здоровью потребителей.

ИТОГОВАЯ РЕЗОЛЮЦИЯ
участников круглого стола, посвященного проблемам законодательного
регулирувания одноразовых вейпов и системным нарушениям текущего
регулирувания
г. Алматы 15 февраля 2022 года

Мы, участники круглого стола, посвященного проблемам законодательного регулирувания одноразовых вейпов и системным нарушениям текущего регулирувания,

обсудив актуальные вопросы, стоящие перед уполномоченными органами и заинтересованными неправительственными организациями, такие как «Ненадлежащая маркировка одноразовых вейпов», «Отсутствие регламентов безопасности на никотиносодержащую продукцию», «Реализация табачной продукции лицам, младше 21 года», «Свободная реклама одноразовых вейпов в интернете», «Открытая выкладка одноразовых вейпов при продаже», «Отсутствие акцизного налога на одноразовые вейпы» включенные в повестку дня круглого стола,

выслушав мнение Председателя Правления ОЮЛ «Ассоциация Лига Потребителей Казахстана» Романовской С.Ю., Заместителя Председателя Комитета санитарно-эпидемиологического контроля Садвакасова Н.О., Руководителя Управления администрирования косвенных налогов Департамента государственных доходов по городу Нур-Султан Есембекова К.М., Заместителя руководителя управления администрирования акцизов КГД МФ РК Орынтай Н., Заместителя начальника управления профилактической деятельности Комитета административной полиции МВД РК Каржаспекова Р.Е., Руководителя Управления контроля за техническими регламентами к непродовольственным товарам Ермекпаевой Р.А., Руководителя Управления технического регулирувания и стандартизации КТРМ МТИ РК Касымову А.К.,

признавая, что на сегодняшний день одноразовые вейпы набирают все большую популярность, особенно среди молодежи, в том числе лиц младше 21 года,

учитывая мнения, озвученные экспертами в ходе круглого стола, считаем необходимым рекомендовать:

1. Полностью запретить оборот одноразовых вейпов.
2. По аналогии с введенным запретом на снюс (пактеированне сосательное табачное изделие), осуществить запрет путем принятия постановления главного санитарного врача Республики Казахстан.

На время отсутствия законодательного запрета оборота одноразовых вейпов участники круглого стола предложили:

- 1 Проработать вопрос фискального администрирования. Включить одноразовые вейпы в перечень подакцизных товаров.
- 2 Рассмотреть вопрос о передачи органам внутренних дел полномочий по рассмотрению правонарушений согласно ст. 199 Кодекса РК об административных правонарушениях.
- 3 Снять мораторий на проверки предпринимателей по нарушениям норм, связанных с реализацией одноразовых вейпов.
- 4 Министерству Информации и Общественного Развития проработать механизм мониторинга рекламы одноразовых вейпов в интернете и социальных сетях.
- 5 Установить меры административной ответственности для лиц младше 21 года, употребляющих одноразовые вейпы.

- 6 Принять Методику определения содержания никотина в никотинсодержащем аэрозоле.
- 7 Обязать уполномоченные органы предоставлять периодические отчеты о проделанной работе и освещении ее в медиа пространстве.
- 8 Увеличить меры ответственности уполномоченных государственных органов при их бездействии.
- 9 Разработать и принять Национальный Технический регламент на никотиносодержащую продукцию, включающий в том числе требования к изделиям с нагреваемым табаком в целях обеспечения регулирования и контроля оборота единой категории продукции.

На основании вышеизложенного, участники призывают Правительство и представителей гражданского общества объединить усилия для защиты прав и интересов потребителей в указанной сфере, а также оказать содействие в достижении целей, изложенных в данной Итоговой резолюции.

Участники круглого стола:

- 1) Ахметов Мади Абылаевич - Депутат Мажилиса Парламента РК;
- 2) Ергалиев Даурен - главный специалист отдела развития торговли и сферы услуг акимата г.Алматы ;
- 3) Ермекпаева Розалина Аскарровна – руководитель Управления контроля за техническими регламентами к непродовольственным товарам Комитета санитарно-эпидемиологического контроля МЗ РК;
- 4) Есембеков Кенжегазы Мукажанович - руководитель Управления администрирования косвенных налогов Департамента государственных доходов по городу Нур-Султан;
- 5) Идрисов Руслан Фаритович - Руководитель отдела развития торговли и сферы услуг акимата г.Нур-Султан;
- 6) Каржаспеков Руслан Есенгельдиевич - Заместитель начальника управления профилактической деятельности Комитета административной полиции МВД РК;
- 7) Касымова Айгуль Камитовна - Руководитель Управления технического регулирования и стандартизации КТРМ МТИ РК;
- 8) Куанышев Бекжан Орынбаевич - руководитель отдела развития торговли и сферы услуг акимата г.Алматы;
- 9) Кудайбергенов Кайрат Кудайбергенович- Депутат Маслихата г.Алматы;
- 10) Орынтай Нурдаулет Қаныбекұлы - Заместитель руководителя управления администрирования акцизов КГД МФ РК;
- 11) Романовская С.Ю.- Председатель Правления ОЮЛ «Ассоциация Лига Потребителей Казахстана»;
- 12) Садвакасов Нуркан Олжабаевич – заместитель Председателя Комитета санитарно-эпидемиологического контроля МЗ РК;
- 13) Серекбаев Ермек Айтымovich - Главный специалист отдела развития торговли и сферы услуг акимата г.Нур-Султан.

Исследования на степень информированности предпринимателей

На данный момент готовится ряд поправок в законодательство РК касательно защиты прав потребителей, вследствие чего ОЮЛ «АЛПК» решило провести исследование о степени информированности предпринимателей относительно действующего законодательства в данной сфере. Данное исследование проводилось совместно с Центром занятости населения акимата г.Алматы на протяжении 2021 года.

В ходе исследования представители ОЮЛ «АЛПК», в том числе социальные работники опрашивали предпринимателей г. Алматы о принятых поправках согласно Закона Республики Казахстан в сфере ЗПП от 25 июня 2020 года № 346-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей». В рамках исследований было посещено 2120 объектов торговли, 80% из которых являются собственностью индивидуальных предпринимателей, 20% относятся к товариществам с ограниченной ответственностью, руководителями 60% объектов являются женщины, и только 40% возглавляют мужчины. Также хотелось бы отметить, что 30% объектов непосредственно торговлю осуществляют их владельцы, в оставшихся 70% для осуществления торговли привлекаются наемные рабочие (продавцы). Посещенные торговые объекты представляли собой: 1272 объекты торговли одеждой и обувью, 424 продуктовых магазинов, 212 аптек и оптик, а также 212 строительных и хозяйственных магазинов.

Результаты опроса показали слабую осведомленность предпринимателей о системе защиты прав потребителей, правах потребителей и обязанностях предпринимателей. Только 5% предпринимателей знали о:

- принятом порядке рассмотрения обращений потребителей;
- обязанности предоставить письменный ответ на претензии потребителей в течение 10 календарных дней с момента их получения;
- субъектах досудебного рассмотрения споров и необходимости разместить их контактные данные в доступном для потребителей месте;
- обязанности указания информации о праве потребителя обратиться в уполномоченный по защите прав потребителей государственный орган;
- существовании **Единой** информационной системы защиты прав потребителей;
- праве обществ по защите прав потребителей на проведение общественного контроля;
- введенной административной ответственности за несоблюдение предпринимателем обязанностей по размещению информации о субъектах досудебного рассмотрения споров, уполномоченном государственном органе, непредоставлении ответа на претензию потребителя в установленный срок, отказ в возврате/обмене товаров как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Подобные результаты исследований позволяют сделать выводы, что с предпринимателями не проводится достаточная работа по ликвидации их правовой безграмотности, что ведет к постоянному нарушению ими прав потребителей.

Ввоз и продажа несертифицированных (серых) абонентских устройств сотовой связи.

В ОЮЛ «Ассоциация «Лига потребителей Казахстана» регулярно поступают жалобы на действия предпринимателей, отказывающихся принимать на себя гарантийные обязательства. Большинство производителей абонентских устройств сотовой связи имеют ограниченную гарантию на свою продукцию. Указанное означает, что условием гарантийного обслуживания является совпадение страны приобретения и страны обслуживания.

На рынке Республики Казахстан большинство абонентских устройств сотовой связи завезены неофициально, без маркировки единым знаком обращения Таможенного союза – для рынков других стран. Соответственно, при возникновении гарантийных случаев авторизованные сервисные центры отказывают в гарантийном обслуживании, поскольку страна обслуживания не совпадает со страной приобретения.

Кроме того, в отношении абонентских устройств сотовой связи введены технические регламенты таможенного союза: «Электромагнитная совместимость технических средств», «Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники». Главным условием обращения на рынке Республики Казахстан устройств является их соответствие указанным техническим регламентам. Устройства, соответствующие требованиям регламентов и прошедшие процедуру сертификации маркируются единым знаком обращения Таможенного союза.

В соответствии с п.1 ст.35 Закона РК «О техническом регулировании» необходимым условием обращения на рынке продукции, в отношении которой введены в действие технические регламенты, является ее соответствие требованиям, установленным техническими регламентами, подтвержденное в установленном порядке.

Запрещается выпуск в обращение продукции, в отношении которой введены в действие технические регламенты, не прошедшей оценку соответствия, а также без наличия документов об оценке соответствия или при отсутствии сведений о наличии таких документов в реестре технического регулирования или единых реестрах выданных или принятых документов об оценке соответствия Евразийского экономического союза.

Согласно п.3 ст.27 Закона РК «О защите прав потребителей» не допускается реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, в том числе импортного товара, без соответствующих сертификатов соответствия или декларации о соответствии.

Таким образом, ОЮЛ «Ассоциация «Лига потребителей Казахстана» намерена бороться с ввозом «серой» продукции на территорию Республики Казахстан путем обращения в судебные органы от неопределенного круга потребителей.

**Список номинантов на получение Народного Знака Качества
«Безупречно» 2022 года.**

1. ТОО «Аптека №2»
2. ТОО "МК-Золото Ломбард"
3. Казахстанская производственная компания ZETA
4. ТОО «SIS NATURAL Kazakhstan» (Соки ТМ «YAN»)
5. Компания Exclusive organic food
6. ОО «Казахстанский Пресс-клуб»
7. ТОО «Dolce» (ТМ «Dolce-Pharm»)
8. ТОО «Бюро по урегулированию проблем после ДТП»
9. Магазин одежды JEANSTOWN
10. Учреждение Образования «Каспийский Общественный Университет»
- 11 .ТОО «МегаПринт NL»