Содержание

Введение

1. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

2. Права и обязанности потребителей и продавцов

2.1 Права потребителей и их защита

2.2 Права и обязанности продавца

3. Работа антимонопольных органов в сфере защиты прав потребителей

4. Общественные объединения потребителей

5. Анализ деятельности ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана"

Заключение

Список литературы

Введение

Во всем мире существует три основных способа защиты прав потребителей: через суд, государственные органы и общества защиты прав потребителей. Как показала мировая практика, эффективной система является только лишь в том случае, если потребитель может осуществлять защиту своих прав всеми тремя способами, которые взаимосвязаны и их существование в отдельности не влечет действительной и реальной защиты прав потребителей.

Права потребителей являются одними из основных гражданских прав человека, находясь на одной ступени с правом на жизнь, здоровую окружающую среду, свободу и т.д. Проблемы защиты прав потребителей существуют не только в Казахстане, но и во всем мире. Во всех государствах созданы Министерства, ведомства, т.е. специализированные государственные органы, занимающиеся проблемами защиты прав потребителей. Например, в Российской Федерации, Татарстане создан Государственный комитет по защите прав потребителей, деятельность которого находится под непосредственным контролем Президента РФ. В бывших республиках Средней Азии, в Кыргызстане, Узбекистане, Таджикистане и Туркменистане существуют отделы по защите прав потребителей, которые функционируют как на республиканском, так и на местном локальном уровне. Основными задачами данного органа является: формирование политики в области защиты прав потребителей, проведение совместных программ государственных органов с некоммерческими организациями и средствами массовой информации, разработка и лоббирование законопроектов, проведение круглых столов, конференций, развитие потребительского образования, тестирование продукции на соответствие действующим стандартам, проведение проверок деятельности хозяйствующих субъектов с целью выявления недоброкачественной поддельной продукции.

Создание в Республике Казахстан действенной системы защиты прав потребителей является одной из основных задач государственной потребительской политики. Позитивные тенденции в экономике способствуют формированию качественной номенклатуры потребительского рынка, существенно влияют на расширение потребительского спроса населения и выдвигают новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей.

Опыт рыночного развития казахстанской экономики доказал необходимость сохранения государственного контроля в вопросах организации защиты прав потребителей. Права потребителей защищаются органами государства, на которые возложены обязанности контроля соблюдения законодательства о защите прав потребителей и которым предоставлены права по пресечению правонарушений и применению к правонарушителям мер ответственности за несоблюдение этого законодательства. К таким органам относится Департамент Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции.

Национальная лига потребителей Казахстана на протяжении пяти лет лоббировала создание государственного органа по защите прав потребителей, но создан отдел по защите прав потребителей и предпринимателей при Агентстве РК по урегулированию естественных монополий, защите предпринимательства и поддержке малого бизнеса только в феврале 2001 года.

Можно выделить четыре основные, наиболее глобальные проблемы, решение которых необходимо для построения цивилизованных отношений на рынке товаров и услуг: отсутствие единой политики в сфере защиты прав потребителей, несовершенство казахстанского законодательства, регулирующего взаимоотношения потребителей и предпринимателей на рынке товаров и услуг, не получила развития система потребительского образования, не налажена интеграция международного опыта.

Цель данной курсовой работы – определить роль государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей, права потребителей, направления деятельности общественных объединений потребителей, антимонопольных органов в сфере защиты прав потребителей, проанализировать деятельность ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана" в 2007 году.

1. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей

Положения о защите прав потребителей содержит Конституция Республики Казахстан, Гражданский кодекс, те или иные положения в других законах, указах и распоряжениях Президента.

С законами о защите прав потребителей неразрывно связаны нормативно-правовые акты, защищающие конкуренцию и препятствующие монополистическим злоупотреблениям.

Защита интересов потребителей обозначена в Законе Республики Казахстан "О конкуренции", подписанном главой государства 25 декабря 2008 года. Сближение законодательств о защите прав потребителей и о конкуренции способствует дальнейшему стимулированию процесса консолидации интересов добросовестных "продавцов" и потребителей. Для дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы защиты прав потребителей в республике разрабатывается новая редакция закона "О защите прав потребителей", который вводится в действие с 1 июля 2009 года. Предусматривается внесение изменений в некоторые решения Правительства Республики Казахстан по защите прав потребителей и будет разработано 10 нормативно-правовых документов.

Закон "О защите прав потребителей" (далее – Закон) регулирует общественные отношения, возникающие между потребителями товаров (работ, услуг) и продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг).

Цели данного Закона:

- определение правовых, экономических и социальных основ осуществления защиты прав потребителей в Республике Казахстан;

- создание равных условий для всех потребителей и действенного механизма защиты прав и законных интересов потребителей.

Защита прав потребителей осуществляется на основе:

- равенства всех перед законом и судом;

- обеспечения четкой правовой регламентации деятельности государственных органов, законности и гласности такой деятельности, государственного и общественного контроля за ней;

- приоритета защиты прав и законных интересов физических лиц;

- восстановления нарушенных прав и законных интересов физических лиц.

Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей:

- разрабатывает основные направления экономической и правовой политики в сфере защиты прав потребителей, а также меры по охране и защите прав и законных интересов потребителей;

- утверждает перечень товаров (работ, услуг), информация о которых содержит противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях;

- утверждает перечень товаров, не подлежащих обмену;

- определяет порядок выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг);

- определяет порядок проведения проверок по установлению фактов нарушения прав потребителей;

- утверждает по представлению уполномоченного органа и государственных органов нормативные и правовые акты в сфере защиты прав потребителей.

В Казахстане уполномоченным органом, осуществляющим формирование государственной политики защиты прав потребителей, координацию деятельности республиканских органов и общественных объединений, является Агентство Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции.

Функциями уполномоченного органа являются:

- осуществление государственного регулирования и межотраслевой координации деятельности государственных органов, физических и юридических лиц в области защиты прав потребителей;

- разработка мер по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей и обобщение практики его применения;

- организация взаимодействия и сотрудничества с государственными органами и организациями иностранных государств, международными организациями, а также участие в разработке и реализации международных проектов и программ по вопросам, относящимся к его полномочиям;

- принятие мер по обеспечению населения всесторонней информацией по всем аспектам потребительских товаров и услуг, разработка общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций населения;

- оказание помощи и содействия в деятельности общественных объединений потребителей.

Уполномоченный орган вправе:

- вносить в государственные органы предложения и соответствующие документы по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей и требовать их устранения;

- разрабатывать нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей;

- запрашивать и получать информацию, необходимую для осуществления своих полномочий, от физических и юридических лиц, в том числе государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, с соблюдением установленных законодательными актами Республики Казахстан требований к разглашению сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законом тайну.

Уполномоченный орган обязан:

- давать разъяснения по вопросам законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

- рассматривать обращения физических и юридических лиц по вопросам, относящимся к его полномочиям, и сообщать заявителям о принятых решениях в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

- обеспечить сохранность получаемых сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законом тайну, а также другой информации, полученной при исполнении возложенных на него задач.

Уполномоченный орган взаимодействует с государственными органами и общественными объединениями потребителей с целью проведению расследований нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителя государственными органами, обеспечения обмена информацией по вопросам защиты прав потребителей, обеспечения своевременного рассмотрения и принятия решений о нарушениях прав и законных интересов потребителей, исследования и распространения информации по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации.

Порядок проведения проверок по установлению фактов нарушения прав потребителей утверждается Правительством Республики Казахстан.

Государственная защита прав потребителей осуществляется государством в лице Правительства Республики Казахстан, уполномоченного органа и соответствующих государственных органов в пределах их компетенции установленной законодательством Республики Казахстан.

Органы местного государственного управления осуществляют защиту прав потребителей в порядке, определяемом законодательством Республики Казахстан. Как показывает практика, систематическая, масштабная и многоплановая работа по защите прав потребителей под силу органам местного самоуправления, имеющим самостоятельные структуры по защите прав потребителей. Несмотря на то, что потребительские интересы связаны с широкой областью взаимоотношений, и их защита должна являться одной из составляющих социальной политики на местах, в последние годы наблюдается сокращение числа специалистов по защите прав потребителей в органах местного самоуправления.

Сдерживающим фактором для развития самостоятельных структур по защите прав потребителей в органах местного самоуправления является недостаточность финансирования последних. Вследствие этого уровень защищенности жителей административных центров значительно выше, нежели отдаленных населенных пунктов (сел и поселков). Но даже в такой форме деятельность специалистов по защите прав потребителей существенно влияет на уровень правовой защищенности граждан-потребителей. Учитывая значительные расстояния, разделяющие районные центры и многие населенные пункты, специалисты по защите прав потребителей районов используют такую форму, как организация выездных приемов потребителей.

Защита прав потребителей может осуществляться общественными объединениями потребителей в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, осуществляется судом. Уполномоченный орган и государственные органы, органы местного государственного управления, осуществляющие контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей, общественные объединения потребителей вправе предъявлять в судебные органы иски в защиту прав потребителей. Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей влечет ответственность в порядке, установленном законами Республики Казахстан. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей несут лица, допустившие нарушение данного Закона.

2. Права и обязанности потребителей и продавцов

2.1 Права потребителей и их защита

Согласно ст. 10 Гражданского кодекса РК защита прав потребителей обеспечивается средствами, предусмотренными настоящим Кодексом или иными законодательными актами. Каждый потребитель имеет, в частности, право на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, использование работ и услуг;

- надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг);

- полную и достоверную информацию о товарах (работах, услугах);

- объединение в общественные организации потребителей.

Согласно ст. 8 Закона РК "О защите прав потребителей" потребители имеют право на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, выполнение работ и оказание услуг;

- свободный выбор товаров (работ, услуг);

- приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- получение полной и достоверной информации о товарах (работах, услугах) и об их продавцах (изготовителях, исполнителях);

- недискриминационный доступ к товарам (работам, услугам) и инфраструктуре продавца (изготовителя, исполнителя);

- обжалование в судебном порядке действия (бездействие) продавца (изготовителя, исполнителя) самостоятельно или через общественные объединения по защите прав потребителей;

- просвещение в сфере защиты прав потребителей;

- государственную, судебную и общественную защиту своих прав;

- образование общественных объединений потребителей;

- возмещение причиненных убытков, если законодательными актами или договором не предусмотрено иное.

Потребитель обязан своевременно, в установленные сроки оплачивать за приобретенный товар (выполненную работу, оказанную услугу), если иное не установлено законодательством Республики Казахстан либо соглашением сторон.

Для отдельных контингентов потребителей, отнесенных законодательством Республики Казахстан к категориям приоритетных, могут предоставляться льготы и преимущества в сфере торговли, бытового и иных видов обслуживания за счет предприятий, организаций, учреждений либо индивидуального предпринимателя.

Права потребителей и их защита гарантируются Конституцией Республики Казахстан, Законом РК "О защите прав потребителей" и иными нормативными правовыми актами. Правительство Республики Казахстан вправе регулировать отношения в сфере защиты прав потребителей в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.

2.2 Права и обязанности продавца

Статьей 11 Закона РК "О защите прав потребителей" определены права продавца (изготовителя, исполнителя):

- самостоятельно устанавливать цены на производимые товары (работы, услуги), за исключением случаев, установленных законами Республики Казахстан;

- обращаться в судебные органы для защиты своих прав и законных интересов;

- устанавливать на товар (работу, услугу), предназначенный для длительного использования, срок службы.

- установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

- принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Согласно ст. 12 Закона продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

- продавать товар (работу, услугу) надлежащего качества и отвечающий требованиям безопасности;

- продавать товар (работу, услугу) по параметрам, установленным соответственно условиями публичной оферты, договоров или иных сделок;

- размещать контрольно-измерительные приборы, поверенные в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений, в общедоступном месте торгового объекта;

- в случаях возникновения сомнения у потребителя в массе и объеме предоставлять ему возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи контрольно-измерительных приборов;

- при продаже товаров, отнесенных законодательством Республики Казахстан к сертифицируемым, по требованию потребителя предъявлять ему сертификат соответствия товара (копию);

- применять контрольно-кассовые машины с фискальной памятью в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан;

- изъять из обращения товар, не отвечающий требованиям безопасности и нормам, установленным законодательством о регулировании торговой деятельности;

- выполнять предписания уполномоченных государственных органов, вынесенных в установленном порядке;

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы, услуги) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели продавец (изготовитель, исполнитель) обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о качестве и месте происхождения товаров (работ, услуг), потребительских свойствах, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий, способах и правилах использования продукции, ее хранения.

3. Работа антимонопольных органов в сфере защиты прав потребителей

Агентство Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции проводит государственную политику и осуществляет контроль в области предупреждения, ограничения и пресечения монополистической деятельности, недобросовестной конкуренции, развития конкуренции на товарных и финансовых рынках; поддержки предпринимательства; обеспечения контроля соблюдения законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей и о рекламе, о регулировании деятельности субъектов естественных монополий в области связи.

Реализация этих задач во многом позволяет обеспечить сбалансированную защиту интересов добросовестных производителей, соблюдение конституционных прав и свобод граждан – потребителей.

Значительное место в политике по защите прав потребителей занимает пресечение нарушений со стороны недобросовестных товаропроизводителей и продавцов на рынке товаров (работ, услуг).

Территориальные органы Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции – департаменты по регулированию естественных монополий – способствуют усилению государственного контроля соблюдения законодательства о защите прав потребителей. В этих целях территориальные органы рассматривают заявления и обращения граждан, оказывают консультационную и практическую помощь потребителям по вопросам законодательства о защите прав потребителей, принимают меры по восстановлению нарушенных прав потребителей, проводят проверки хозяйствующих субъектов как по собственной инициативе, так и по заданию Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции, прибегают к мерам административного воздействия: возбуждают дела по признакам нарушения законодательства о защите прав потребителей, выдают предписания, а в случае их неисполнения постановления о наложении штрафов, осуществляют досудебную и судебную защиту прав потребителей.

Важнейшим направлением деятельности Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции (АРЕМ) и его территориальных органов является работа с обращениями граждан и юридических лиц.

В числе основных причин, вызывающих обращения граждан является продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредоставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушение сроков исполнения услуг. Специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления берут на себя основной груз рассмотрения обращений потребителей по месту их жительства, что позволяет территориальным управлениям больше внимания уделять аналитической и профилактической работе, методическому обеспечению деятельности органов местного самоуправления, обучению специалистов.

Основным направлением в работе антимонопольных органов по предупреждению и пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей является профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке. В этих целях антимонопольные органы используют различные формы и методы работы. Среди них – согласование нормативных правовых актов, затрагивающих права потребителей, дача специалистами центрального аппарата АРЕМ официальных разъяснений по законодательству о защите прав потребителей, информационная и просветительская работа через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг и др.

Для устранения нарушений антимонопольные органы применяют предусмотренные законодательством административные процедуры – возбуждают дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, выдают предписания, налагают штрафы за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний.

Приоритетными в деятельности АРЕМ РК и его территориальных органов (департаментов) в этой области являются меры, направленные на пресечение правонарушений.

Статьей 13 Закона РК "О защите прав потребителей" предусмотрена обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) своевременно предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию о качестве и месте происхождения товаров (работ, услуг), потребительских свойствах, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий, способах и правилах использования продукции, ее хранения.

Законом Республики Казахстан "О конкуренции" не допускается недобросовестная конкуренция путем введения потребителей в заблуждение в отношении характера, способа и места производства, потребительских свойств, качества и количества товара или в отношении его производителей.

Статьями 16,17 Закона "О защите прав потребителей" установлена ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце). Статья 16 предусматривает наложение административного штрафа за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре.

Законодательством в области технического регулирования и стандартизации установлены требования к безопасности и качеству продукции, в том числе приобретаемой для личных нужд. Эти требования содержатся в законах "О техническом регулировании", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", Законе РК "О ветеринарии" и др. законов Республики Казахстан.

В то же время нормы указанных законов, которыми установлены требования к информации о товаре, качеству и безопасности продукции, далеко не всегда подкреплены мерами по обеспечению их единообразного применения, в том числе требованиями к маркированию, упорядочению способов нанесения информации о товаре. Эти требования должны содержаться в государственных стандартах и иных нормативных документах, принимаемых в соответствии с положениями норм законодательных актов. Отсутствие единообразия в области технического регулирования, применения терминов и определений, классификации, маркирования и идентификации продукции приводит к нарушениям требований законодательных актов в этой области, массовым жалобам граждан-потребителей и добросовестных товаропроизводителей в связи с приобретением товаров ненадлежащего качества, не обеспеченных информацией, позволяющей потребителю сделать осознанный выбор.

Широкое распространение получила продажа товаров по образцам с применением дистанционных продаж и рекламы. При использовании этих форм торговли имеет место значительный рост нарушений прав потребителей на надлежащую информацию о товаре. Отсутствие в Законе "О рекламе" положений, предусматривающих ответственность за не предоставление необходимой информации о рекламодателе, изготовителе, продавце усложняет реализацию норм Закона РК "О защите прав потребителей", приводит к ущемлению прав потребителей при заключении и исполнении договора розничной купли-продажи.

При доставке товаров по почте с применением рекламы: не доводится информация (или представляется в искаженном виде) о его сертификации, сведения о противопоказаниях; не даются консультации по правилам применения (эксплуатации) товара. Потребители узнают о товаре и его недостатках после того как он продан. Возникающие нарушения провоцируют заметный рост устных и письменных обращений, направляемых в АРЕМ и его территориальные управления.

Увеличение продаж посредством рекламы вызвано еще и тем, что ее применение позволяет продавцу-рекламодателю в наиболее выгодном свете продемонстрировать с экрана телевизора и других средств массовой информации товар. Часто оказывается, что реклама не содержит информации о том, у кого потребитель приобретает товар, кто является его изготовителем, а сообщает только контактный телефон, по которому можно заказать рекламируемый товар. Информация о местонахождении продавца, как правило, отсутствует также и у рекламораспространителя.

Такая схема продаж позволяет недобросовестному продавцу обманывать потребителя и уходить от ответственности, предусмотренной Законом РК "О защите прав потребителей".

Данные обстоятельства порождают массовые обращения граждан за защитой своих прав. Однако, часто усилия контролирующих органов не приводят к ожидаемым результатам, поскольку установление местонахождения фирм, осуществляющих продажи посредством рекламы (в том числе, через радио- и телемагазины, по почте), требует значительных временных затрат, либо вовсе невозможно.

4. Общественные объединения потребителей

Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей, в соответствии с законодательством Республики Казахстан (глава 8 Закона).

Общественные объединения потребителей могут добровольно объединяться в ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях.

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей вправе:

- вносить предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей;

- участвовать на совещаниях государственных органов, затрагивающих вопросы защиты прав потребителей;

- участвовать в качестве независимых экспертов в проверках, связанных с установлением фактов нарушения прав потребителей, инициируемых государственными органами;

- обращаться в уполномоченный орган в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

- подписывать меморандумы с государственными органами, государственными учреждениями, иными ассоциациями и представителями деловых кругов, направленных на определение и развитие программ по защите прав потребителей, а также на информирование об объеме их прав и об услугах, предоставляемых производителями;

- изучать потребительские свойства товаров, спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (работ, услуг);

- составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителя и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченный и государственные органы;

- осуществлять прием, изучение и практическое решение вопросов по жалобам потребителей;

- обращаться в государственные органы с целью оценки качества товаров и услуг в случае поступления жалобы потребителя;

- представлять и защищать права и законные интересы потребителей в суде, других государственных органах, а также иных общественных объединениях в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

- на осуществление критики и обнародование действий, нарушающих права потребителей в средствах массовой информации.

Ассоциации (союзы) общественных объединений потребителей обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Казахстан;

- обеспечить своим членам возможность ознакомиться с документами и решениями, затрагивающими их права и интересы;

- предоставлять достоверные документы и иную информацию, необходимые для обнародования в средствах массовой информации действий, нарушающих права потребителей.

5. Анализ деятельности ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана"

Общественный Фонд "Национальная лига потребителей Казахстана" (ОФ НЛПК) создана в марте 1995 года. Она объединяет 107 организаций, защищающих права потребителей и формирование цивилизованных отношений на рынке товаров и услуг через повышение доступа уязвимых слоев населения к правосудию и просвещению в Казахстане, Таджикистане, Узбекистане и Киргизии.

Включение Республики Казахстан в мировое экономическое пространство требует поиска новых подходов для объединения интересов субъектов рыночных отношений (потребителей и предпринимателей). Одним из таких факторов, позволяющим эффективно и взаимосогласованно действовать в этой сфере, являются стандартизация, сертификация и метрология. Все вышеназванные системы контролируются государственными органами, их функционирование осуществляется под руководством Госстандарта, который входит в Министерство экономики и торговли Республики Казахстан. В условиях перехода к рыночным отношениям особую актуальность приобретает распространение достоверной информации о действующих нормативных актах в области стандартизации, метрологии и сертификации, а также по целому ряду вопросов, таких как: штриховое кодирование, маркировка и др. Для решения данной проблемы в рамках социального партнерства ОФ НЛПК совместно с Госстандартом Республики Казахстан выпустили три сборника нормативных актов, относящихся к сфере деятельности Госстандарта. Цель настоящих Сборников - ознакомить широкий круг заинтересованных лиц с нормативными актами в области стандартизации, метрологии и сертификации. Все эти законодательные акты структурированы и систематизированы, что позволяет в упрощенном порядке потребителям защитить свои права и отличить настоящий качественный товар от поддельного. Также издание данных сборников дало возможность повысить уровень работы Госстандарта через усиление системы контроля качества и сертификации продуктов питания и товаров народного потребления, а также проведения экспертиз.

Ежемесячно публикуется собственное издание Общественного фонда "Национальная лига потребителей Казахстана" "Новости для потребителей", который способствует просвещению граждан в области реализации ими своих прав. Бюллетень содержит следующие рубрики: "Комментарии к действующему законодательству" где даются разъяснения нормативно-правовых актов, которые касаются прав потребителей, проводится экспертиза различных законов, договоров, законопроектов на соответствие действующему законодательству; в рубрике "Советы потребителям" даются практические советы гражданам о том, как самостоятельно защитить нарушенные права, а также ответы на самые наболевшие вопросы наших потребителей; "История потребительского движения" – информация о развитии потребительского движения как в Казахстане, так и во всем мире; "Как у них зарубежном" –рассказывается о претензионной и судебной практике защиты прав потребителей в зарубежных странах; "Контакты" – это информация о всех общественных объединениях, с которыми сотрудничает НЛПК; "Наша библиотека", где дается перечень всей литературы, которая имеется в ОФ НЛПК. За 2007 год ОФ НЛПК было выпущено двенадцать бюллетеней.

В октябре 2007 года ОФ НЛПК совместно с открытым акционерным обществом "Национальный центр экспертизы и сертификации" разработали проект рекомендаций "Сертификация услуг. Порядок сертификации услуг торговли". Данные рекомендации нацелены на оказание помощи потребителям в выборе качественных услуг.

На круглом столе 8 апреля 2007 года была выработана стратегия деятельности обществ защиты прав потребителей на срок с 2007 по 2010 годы и обсуждались вопросы реформирования действующего законодательства в области защиты прав потребителей. В работе Круглого стола принимал участие Председатель агентства Республики Казахстан по урегулированию естественных монополий, защите конкуренции и поддержке малого бизнеса господин Тлеубердин А.А, представители обществ защиты прав потребителей из 17 регионов Казахстана, СМИ, а также другие заинтересованные лица.

Налогообложение тоже играет немаловажную роль в развитии отношений между потребителями и предпринимателями. Специалисты ОФ НЛПК на протяжении года обобщали поправки к Налоговому кодексу, предложенные региональными обществами защиты прав потребителей, выступив одними из инициаторов проведения республиканской конференции по разработке, обсуждению предложений и анализу налогового законодательства.

Национальная лига потребителей Казахстана является членом всемирной организации потребителей Consumers International с правом голоса в определении стратегии деятельности данной организации. Каждые три года Consumers International проводит всемирный конгресс при участии всех организаций, входящих в CI. В 2007 году представители ОФ НЛПК приняли участие в 18-ом мировом конгрессе, который проходил в октябре, место проведения - Южная Африка, город Дурбан. На конгрессе присутствовали представители организаций, защищающих права потребителей из 122 стран мира, всего 262 участника, организовав работу в малых группах в зависимости от стратегических направлений организаций: стандартизация и сертификация, мировой рынок товаров и услуг, образование, издание литературы, разработка и лоббирование законопроектов и др. Президент Национальной лиги потребителей Казахстана выступила с докладом на тему "Проблемы защиты прав потребителей в Республике Казахстан". Благодаря этому выступлению на общей Конференции, прошедшей по окончании Конгресса, в основных приоритетах деятельности Cоnsumers International было определено развитие потребительского движения в Казахстане и Средней Азии.

ОФ НЛПК является полноправным членом Конфедерации обществ потребителей и входит в Координационный Совет этой организации. Основной целью Совета является определение основных направлений деятельности, разработка программ и мероприятий, расчитаных на год. С 3 по 9 декабря в Москве состоялась встреча Координационного Совета, на котором обсуждался ряд вопросов. Одним из них была разработка программы по усилению системы защиты прав потребителей в Республике Казахстан. Разработан проект проведения Круглого стола с участием представителей Consumers International, КонфОПа, СМИ, некоммерческих организаций, предоставляющих гранты, Министерств и ведомств. Основная цель данного Круглого стола – выработка всесторонне эффективной системы защиты прав потребителей, с помощью создания государственного органа защиты прав потребителей, разработки генеральных соглашений о сотрудничестве между участниками Круглого стола. В данный момент налажена переписка со всеми участниками.

Работа по претензионной и судебной защите прав и интересов потребителей осуществляется через региональные организации и непосредственно на базе ОФ НЛПК. За 2007 год по телефонам "Горячей линии" были оказаны консультации только в городе Алматы 12 927 потребителям. Данная программа дает возможность формировать практику досудебного рассмотрения споров, а также более точно оценить ситуацию, сложившуюся на рынке товаров и услуг Казахстана.

Круг вопросов потребителей разнообразен, поступило много жалоб на низкое качество продуктов питания и непродовольственных товаров, приобретенных в магазинах и на рынках города. Продавцы отказываются возвращать деньги за проданные некачественные товары, а также не хотят производить обмен на качественную продукцию, не предоставляю документы с указанием срока годности товара, производителя, не обеспечивают потребителей необходимой информацией, навязывают услуги и др. Всего в рамках данной тематики поступило 5674 жалоб.

889 человек не удовлетворены качеством оказанных услуг, а именно городской и сотовой телефонной связи: услугодатель включает в счета суммы за междугородние звонки, которые потребитель не совершал, не устраняют вовремя частые сбои и помехи в связи, продают бракованные неполные телефонные карточки для сотовых телефонов.

Встречаются нарушения прав потребителей кооперативом в отношении собственников квартир: завышение показаний счетчиков и тарифов на коммунальные услуги, невыполнение председателями КСК своих обязанностей, таких как производство перерасчета жильцам средств за отопительные сезоны, не предоставление информации по расходованию средств на содержание жилища, не проводятся собрания членов КСК для решения важных вопросов, наблюдается злоупотребление со стороны председателей своими полномочиями, самоуправство, начисление дополнительных незаконных платежей и др.

В последнее время участились жалобы на различные агентства, организующие отправку казахстанцев на работу или постоянное место жительства в страны дальнего зарубежья. Чаще всего организации, получив деньги, не выполняю своих обязательств вовсе или же нарушаю сроки, взимают дополнительную плату, нарушая другие условия договора.

Поступают жалобы на некачественное предоставление медицинских услуг населению, в частности стоматологические (всего с такими заявлениями обратились 279 потребителей).

В ОФ НЛПК с успехом продолжает осуществляться программа "Юридическая защита и предоставление интересов в суде", которая помогает потребителям восстановить нарушенные права, возместить материальный и моральный вред, причиненный в связи с нарушением их прав. Всего за отчетный период было принято 258 заявлений, по которым были составлены 251 претензия, а позже 176 исковых заявлений. Благодаря работе специалистов ОФ НЛПК возвращенный потребителям в допретензионном, претензионном и судебном порядке материальный вред составлен 15 005 320 тенге, моральный 430 520 тенге, в претензионном порядке – 23 миллионов тенге материального и 2 678 000 тенге морального вреда.

Одной из главных проблем при защите прав потребителей является слабая организация работы судов. Как показала практика, судьи не владеют знаниями не только в области Закона "О защите прав потребителей", но и нормативной правовой базой в целом. В целях решения данной проблемы специалистами ОФ НЛПК разработаны и проводятся семинары для судей, это способствует улучшению работы судов при решении гражданских дел, связанных с нарушением прав потребителей. Организация сотрудничает с Министерством Юстиции РК, а наиболее тесно с Алмалинским судом. В целях формирования единой претензионной и судебной практики Национальной лигой потребителей Казахстана ведется переписка с Верховным судом Республики Казахстан, городскими, областными и районными судами по вопросам получения информации о судебной практике, слагаемой в области защиты прав потребителей, хотя в Казахстане и не принимается во внимание судебный прецедент, т.е. принятие решения о деле по аналогии все же данная работа позволит судьям более грамотно решать дела в области защиты прав потребителей. ОФ НЛПК готовит к изданию Сборник №3, в котором будет обобщена претензионная и судебная практика в области защиты прав потребителей, сложившаяся в Казахстане.

Общественный фонд "Национальная лига потребителей Казахстана" с целью широкой пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей продолжает сотрудничать с печатными изданиями: "Я покупатель и собственник", "Время", "Биён", "Next", "Экспресс и К", "Аргументы и факты", "Казахстанская правда", а также с рекламно-информационным журналом "Товары, цены и услуги". Это позволяет широкому кругу читателей в доступной форме получить информацию, касающуюся взаимоотношений между потребителями и предпринимателями в сфере приобретаемых товаров (работ, услуг). Заключены договоры о сотрудничестве с газетами "Аргументы и факты" и "Я покупатель и собственник" об открытии постоянных рубрик. В них будут помещены официальные заявления и отчеты Национальной лиги потребителей, консультации специалистов, ответы на вопросы читателей.

На канале "Тан" казахстанского телевиденья еженедельно транслируется передача Национальной лиги потребителей "Путеводная звезда", в программе пропагандируются правовые знания в сфере защиты прав потребителей, до потребителя доводится информация о свойствах товаров и услуг. На канале "Южная столица" готовится к трансляции телесериал для детей и молодежи, это позволяет уже с раннего возраста формировать у них менталитет грамотного потребителя, осознающего свои права и способного их защищать. На канале Хабар-2 два раза в неделю выходит программа для потребителей на казахском языке. После передачи организацию поступает огромное количество звонков, это свидетельствует о популярности этой передачи среди населения и об актуальности и востребованности знаний в области защиты прав потребителей.

С целью пропаганды среди предпринимателей производства качественной продукции, уважения и соблюдения прав потребителей, грамотного разрешения возникающих конфликтов в досудебном порядке Национальная лига потребителей Казахстана активно сотрудничает с ведущими производителями товаров и услуг в Республике Казахстан. Проводятся совместные рейды с органами Госстандарта по выявлению недоброкачественной поддельной продукции в магазинах и рынках города Алматы. В результате выявлено поддельной и контрабандной продукции на сумму более 27 миллионов тенге. Результаты рейдов послужили толчком для разработки совместных программ с государственными органами в рамках социального партнерства, направленный на борьбу с поддельной и контрабандной продукцией. Необходимость в этом возникла в связи с тем, что чаще всего поддельная продукция является некачественной, а порой и смертельно опасной для здоровья и жизни потребителей. Например, только в Атырау выявлено 42% поддельной табачной продукции от общего количества. Реализация проекта будет осуществляться в рамках соглашений о совместной деятельности с таможенной службой РК, налоговыми службами, отделами правоохранительных органов по борьбе с контрабандой, а также областными и региональными обществами защиты прав потребителей. Общества защиты прав потребителей будут проводить ежедневные проверки по магазинами и рынкам, расположенных на их участках, затем подавать отчет в правоохранительные и налоговые органы. Эти службы будут конфисковывать и доставлять данную продукцию на склады, которые создадутся в каждом городе. Затем местные общества защиты прав потребителей (филиалы ОФ "Национальная лига потребителей Казахстана") будут предъявлять иски от неопределенного круга потребителей о признании данной продукции поддельной или контрабандной.

В целях широкой пропаганды знаний в области защиты прав потребителей специалистами НЛПК создан веб-сайт во всемирной сети Internet. На данном сайте размещена общая информация о деятельности ОФ НЛПК, все периодические издания, отчеты о деятельности, случаи из судебной практики, также размещена рубрика, в которой потребители могут задать свои вопросы и юристы ОФ НЛПК дадут ответ на них в течении семи дней.

Национальная лига потребителей Казахстана в целях пропаганды знаний в области защиты прав потребителей сотрудничает с Молодежной информационной службой. Самым значимым событием стало утверждение предмета "Основы потребительских знаний" Министерством образования Республики Казахстан. С сентября 2001 года в ВУЗы введена специальность "Специалист в области защиты прав потребителей" и в настоящее время Национальная лига потребителей ведет активную работа для подготовки квалифицированных профессиональных преподавателей по данной дисциплине через проведение семинаров, разработку видео версии курса "Основы потребительских знаний" и создание телепередачи для потребителей.

Проект "Горячая линия" послужил основой для дальнейшего развития деятельности ОФ НЛПК, разработки и реализации новых проектов, связанных с защитой прав потребителей. Обратная связь с потребителями способствовала выявлению проблем и выработке эффективных путей решений сложившихся проблем через проекты, реализуемые ОФ НЛПК.

Деятельность ОФ НЛПК способствует решению социально значимых проблем путем формирования цивилизованных отношений на рынке товаров и услуг через активизацию и стимулирование потребителей как главных субъектов рынка. Что в свою очередь способствует повышению правовой грамотности населения и конкурентоспособности отечественной продукции, а также построению правового демократического государства.

Заключение

Положения о защите прав потребителей содержит Конституция Республики Казахстан, Гражданский кодекс, те или иные положения в других законах, указах и распоряжениях Президента. Защита интересов потребителей обозначена в Законе Республики Казахстан "О конкуренции", подписанном главой государства 25 декабря 2008 года. Для дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы защиты прав потребителей в республике разрабатывается новая редакция закона "О защите прав потребителей", который вводится в действие с 1 июля 2009 года. Предусматривается внесение изменений в некоторые решения Правительства Республики Казахстан по защите прав потребителей и будет разработано 10 нормативно-правовых документов.

Закон "О защите прав потребителей" регулирует общественные отношения, возникающие между потребителями товаров (работ, услуг) и продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг).

Цели данного Закона:

- определение правовых, экономических и социальных основ осуществления защиты прав потребителей в Республике Казахстан;

- создание равных условий для всех потребителей и действенного механизма защиты прав и законных интересов потребителей.

Защита прав потребителей осуществляется на основе:

- равенства всех перед законом и судом;

- обеспечения четкой правовой регламентации деятельности государственных органов, законности и гласности такой деятельности, государственного и общественного контроля за ней;

- приоритета защиты прав и законных интересов физических лиц;

- восстановления нарушенных прав и законных интересов физических лиц.

Государственная защита прав потребителей осуществляется государством в лице Правительства Республики Казахстан, уполномоченного органа и соответствующих государственных органов в пределах их компетенции установленной законодательством Республики Казахстан. Уполномоченным органом, осуществляющим формирование государственной политики защиты прав потребителей, координацию деятельности республиканских органов и общественных объединений, является Агентство Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции.

Агентство Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции проводит государственную политику и осуществляет контроль в области предупреждения, ограничения и пресечения монополистической деятельности, недобросовестной конкуренции, развития конкуренции на товарных и финансовых рынках; поддержки предпринимательства; обеспечения контроля соблюдения законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей и о рекламе, о регулировании деятельности субъектов естественных монополий в области связи. Важнейшим направлением деятельности Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции (АРЕМ) и его территориальных органов является работа с обращениями граждан и юридических лиц. В числе основных причин, вызывающих обращения граждан является продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредоставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушение сроков исполнения услуг.

Органы местного государственного управления осуществляют защиту прав потребителей в порядке, определяемом законодательством Республики Казахстан.

Защита прав потребителей может осуществляться общественными объединениями потребителей в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях.

Список литературы

1 Гражданский Кодекс Республики Казахстан

2 Закон Республики Казахстан "О конкуренции" от 25 декабря 2008 года N 112-IV.

3 Закон Республики Казахстан "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 4 декабря 2002 года.

4 Закон Республики Казахстан "О рекламе" от 19 декабря 2003 года N 508.

5 Закон Республики Казахстан "О техническом регулировании" от 9 ноября 2004 года.

6 Закон Республики Казахстан "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 4 декабря 2002 года.

7 Закон республики Казахстан "О ветеринарии" от 10 июля 2002 года.

8 Проект Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей" от 1 июля 2009 года.

9 Экологический кодекс Республики Казахстан от 9 января 2007 года N 212.

10 http://duncan-mclaud.narod.ru

http://www.investkz.com

http://www.adilet.gov.kz/ru

http://www.potrebitel.kz