

## **Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы**

Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**ҚР Заңының қолданысқа енгізілу тәртібін 44-баптан қараңыз.**

**Қолданушылар назарына!**

**Қолданушыларға ыңғайлы болуы үшін ЗҚАИ мазмұнды жасады.**

### **МАЗМҰНЫ**

Осы Заң тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету жөніндегі шараларды айқындайды.

## **1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

### **1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар**

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

- 1) дайындаушы – өткізу үшін тауар өндіретін жеке немесе заңды тұлға;
- 2) жарамдылық мерзімі – бітуіне қарай тауар мақсаты бойынша пайдалануға жарамсыз деп саналатын уақыт кезеңі;
- 3) жұмыс – тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, нәтижелері материалдық сипатқа ие қызмет;
- 4) кемшілік – тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) техникалық регламенттердің, стандарттау жөніндегі құжаттардың міндетті талаптарына, шарттың ережелеріне, сондай-ақ тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынған ақпаратқа сәйкес келмеуі;
- 5) кепілдік мерзімі – тауар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) дайындалған, сатып алынған күннен бастап есептелетін, осы уақыт кезеңі ішінде тауар тиісінше пайдаланылған және сақталған жағдайда, сатушы (дайындаушы, орындаушы) оның (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасына кепілдік беретін, сатушы (дайындаушы, орындаушы), Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта күндермен, айлармен, жылдармен белгіленген уақыт кезеңі немесе сағаттармен, іске қосылу циклдарымен, жол жүру километрлерімен немесе осыған ұқсас өзге де көрсеткіштермен белгіленген атқарым;
- 6) көрсетілетін қызмет – тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, нәтижелері материалдық сипатта болмайтын қызмет;

7) қызмет ету мерзімі – тауарды (жұмыс нәтижесін) мақсаты бойынша пайдалану мүмкін болатын, тауардың (жұмыс нәтижесінің) функционалдық мақсатына қарай заңнамада немесе шартта көзделген күндермен, айлармен, жылдармен белгіленген уақыт кезеңі немесе сағаттармен, іске қосылу циклдарымен, жол жүру километрлерімен немесе осыған ұқсас өзге де көрсеткіштермен белгіленген атқарым;

8) орындаушы – шарт бойынша жұмысты орындаушы немесе қызмет көрсетуші жеке немесе заңды тұлға;

9) сақтау мерзімі – белгіленген сақтау шарттары сақталған кезде тауар (жұмыс нәтижесі) осы уақыт кезеңі ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына қойылатын талаптарды белгілейтін нормативтік құжаттарда және (немесе) шартта көрсетілген сапасын, қасиеттерін және сипаттамаларын сақтайтын уақыт кезеңі;

10) сатушы – Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес тауарларды өткізуші жеке немесе заңды тұлға;

11) тауар – кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес, жеке, отбасылық, үй ішінде немесе өзге де пайдалануға арналған дайындаушы (орындаушы) қызметінің нәтижесі (өнімі);

12) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігі – тауарды пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың, кәдеге жаратудың әдеттегідей жағдайларында немесе жұмысты орындау (қызмет көрсету) процесінде тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, сондай-ақ қоршаған ортаға зиян келтіру мүмкіндігімен байланысты жол берілмейтін қатердің болмауы;

13) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы – тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тұтынушы қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне жататын сипаттамаларының жиынтығы;

14) тауарды иелену (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжат – қағаз немесе электрондық нысанда берілген бақылау (тауарлық) чегі не кассалық кіріс ордерінің түбіртегі, жыртылатын талон түбіртегі, тиісті түрде ресімделген техникалық паспорт, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауы, құны, сатып алынған күні, сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы мәліметтерді қамтитын өзге де құжат;

14-1) техникалық жағынан күрделі тауар – өзін қосылыстың мәні айқындайтын мақсаты бойынша пайдалануға мүмкіндік беретін бір тұтасты құрайтын көптеген конструкциялық және (немесе) әртекті элементтерді қамтитын, техникалық жағынан күрделі ішкі құрылымы бар азық-түлік емес тауар, оған тек қана көлік құралдары, ауыл шаруашылығы техникасы, су және әуе кемелері жатады;

14-2) техникалық жағынан күрделі тауардың елеулі кемшілігі – техникалық жағынан күрделі тауардың жойылмайтын кемшілігі немесе мөлшерлес емес шығыстарсыз немесе қосалқы бөлшекті беруді күту уақытын қоса алғанда, заңда белгіленген мерзімнен асатын немесе тұтынушы үшін мұндай жоюдың өзектілігі

жоғалатындай немесе тауарды нысаналы мақсаты бойынша пайдалануға мүмкін етпейтіндей соншалықты созылатын уақыт шығындарынсыз жоюға келмейтін кемшілігі не тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға зиян келтіруге алып келуі мүмкін кемшілік;

15) тұтынушы – жеке, отбасында, үй ішінде және кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де пайдалануға ғана арналған тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беру немесе соларды сатып алу ниеті бар не тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға;

16) тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі – тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін қорғау мақсатында азаматтардың ерікті бірігуі нәтижесінде құрылған ұйым;

16-1) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңес – тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу мақсатында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган құратын консультативтік-кеңесші орган;

16-2) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің қауымдастығы (одағы) (бұдан әрі – қауымдастық (одақ) – өз мүшелерінің қызметін үйлестіруді қамтамасыз ету және олардың ортақ мүдделерін қорғау үшін құрылатын, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің ерікті бірігуі;

17) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын мемлекеттік орган;

**Ескерту. 1-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 05.10.2018 № 184-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 30.12.2020 № 397-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.12.2021 № 87-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

## **2-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасы**

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен, осы Заң мен Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

2. Тұтынушылардың қаржылық, әлеуметтік, медициналық, туристік және өзге де көрсетілетін қызметтер саласындағы құқықтары, сондай-ақ оларды қорғау мәселелері Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленеді.

3. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта осы Заңда көзделгеннен өзгеше ережелер белгіленсе, онда халықаралық шарттың ережелері қолданылады.

## **2-1-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі қағидаттары**

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау:

1) тұтынушылардың экономикалық мүдделеріне жәрдемдесу және осы мүдделерді қорғау;

2) сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттың қолжетімділігі және дұрыстығы;

3) өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларды ағарту, тұтынушының құқықтық сауаттылығын арттыру;

4) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың оларды қорғауды қамтамасыз ететін іс-шаралардың дәйектілігіне негізделген тиімді жүйесін қамтамасыз ету;

4-1) электрондық коммерцияда тұтынушылардың заңды мүдделерінің басқа сауда нысандарында ұсынылатын қорғау деңгейінен кем емес қорғалуын қамтамасыз ету;

5) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге қатысуы;

6) тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету қағидаттары негізінде жүзеге асырылады.

**Ескерту. 1-тарау 2-1-баппен толықтырылды - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгерістер енгізілді - ҚР 02.04.2019 № 241-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

**2-тарау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу және Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау**

**Ескерту. 2-тараудың тақырыбы жана редакцияда - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

**3-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу**

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеу осы Заңға, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарына, Қазақстан Республикасы Президентінің актілеріне және Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулыларына сәйкес жүзеге асырылады.

**Ескерту. 3-бап жаңа редакцияда - ҚР 2011.07.05 N 452-IV (2011.10.13 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен.**

#### **4-бап. Қазақстан Республикасы Үкіметінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құзыреті**

Қазақстан Республикасының Үкіметі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттарын әзірлейді.

**Ескерту. 4-бап жаңа редакцияда – ҚР 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.**

#### **5-бап. Уәкілетті органның құзыреті**

Уәкілетті орган:

- 1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты қалыптастырады және іске асырады;
- 2) Қазақстан Республикасының Үкіметіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттары бойынша ұсыныстар енгізеді;
- 3) мемлекеттік органдардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз ету жөніндегі қызметін салааралық үйлестіруді жүзеге асырады;
- 4) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;
- 5) тұтынушылардың, оның ішінде Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы келіп түсетін шағымдарына, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдардың және тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің қызметіне талдау жүргізеді;
- 6) мемлекеттік органдарға осы Заңды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып, өздері қабылдаған шешімдердің күшін жою туралы ұсыныстар (ұсынымдар) енгізеді;
- 7) өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларға ақпарат, консультация беруді, оларды ағартуды, олардың құқықтық сауаттылығын арттыруды жүзеге асырады;
- 8) оннан астам тұтынушының нақ сол бір мәселе бойынша құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған жағдайларда тұтынушылардың белгіленбеген тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгінеді;
- 9) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық ынтымақтастықты жүзеге асырады;

10) зерттеулер, ақпараттық-ағартушылық жұмыс жүргізу, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша халыққа консультациялық көмек және тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруде оларға өкілдік қызметтер көрсету бойынша мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыруды, оның іске асырылу мониторингін және нәтижелерін бағалауды жүзеге асырады;

11) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

12) Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану жөніндегі қағидаларды әзірлейді және бекітеді;

13) жыл сайын Қазақстан Республикасының Үкіметіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстың Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңесте талқыланған нәтижелері туралы баяндама ұсынады, ол бұқаралық ақпарат құралдарында беріледі;

14) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің қызметін қамтамасыз етеді;

15) тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тізбесін әзірлейді және бекітеді;

16) Қазақстан Республикасының заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 5-бап жаңа редакцияда - ҚР 25.06.2020 № 346-VI (қолданысқа енгізілу тәртібін 2-баптан қараңыз); өзгеріс енгізілді – ҚР 04.07.2022 № 134-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

## **6-бап. Мемлекеттік органдардың құзыреті**

6-бап. Мемлекеттік органдардың құзыреті

Мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде:

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жеке немесе заңды тұлғалардың өтініштерін қарайды;

2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушыларға жауаптылық шараларын қолданады;

3) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

4) өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларға ақпарат, консультация беруді, оларды ағартуды және олардың құқықтық сауаттылығын арттыруды жүзеге асырады;

5) тұтынушыларға олардың денсаулығына және қауіпсіздігіне қауіп келтіретін тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпарат береді;

6) алып тасталды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);

7) оннан астам тұтынушының сол бір мәселе бойынша құқықтары бұзылған жағдайларда тұтынушылардың айқындалмаған тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгінеді;

8) тұтынушылар құқықтарының бұзылуы туралы келіп түскен өтініштер, оларды қарау нәтижелері бойынша статистикалық деректерді және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызмет туралы ақпаратты жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында жариялайды;

9) Қазақстан Республикасының заңнамасын тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жетілдіру қажеттілігі нысанасына талдау жасайды және оның қорытындылары бойынша нормативтік құқықтық актілердің жобаларын әзірлейді;

10) Қазақстан Республикасының заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 6-бап жаңа редакцияда - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР 25.06.2020 № 346-VI (қолданысқа енгізілу тәртібін 2-баптан қараңыз) Заңдарымен.

**6-1-бап. Техникалық регламенттерде белгіленген талаптардың сақталуына мемлекеттік бақылауды ұйымдастыру және оны жүзеге асыру тәртібі**

Ескерту. 2-тарау 6-1-баппен толықтырылды - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); алып тасталды - ҚР 24.05.2018 № 156-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

**6-2-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау**

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылауды Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес мемлекеттік бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті мемлекеттік органдар және олардың лауазымды адамдары жүзеге асырады.

2. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылауды уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес жоспардан тыс тексеру және осы Заңға сәйкес бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нысанында жүзеге асырады.

3. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау тұтынушының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, залалды (зиянды) өтеу, сондай-ақ бақылау субъектілеріне әкімшілік жүктемені төмендету арқылы олардың әлеуметтік және мүліктік жауапкершілігін арттыру мақсатында жүргізіледі.

4. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылауды уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу фактілері бойынша мемлекеттік органдардан, тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінен, тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдерден, оның ішінде Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары арқылы алынған ақпарат пен есептілік негізінде жүргізеді.

5. Сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) мемлекеттік бақылау субъектілері болып табылады.

6. Осы баптың 4-тармағында көзделген ақпарат пен есептілікті қарау нәтижелері бойынша Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушылықтар анықталған жағдайда, бақылау субъектісіне оларды жою тәртібі міндетті түрде түсіндіріле отырып, әкімшілік құқық бұзушылық туралы іс қозғалмай, бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным бақылау субъектісіне жіберіледі.

7. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным бақылау субъектісіне жеке қолын қойғызып немесе оны жөнелту мен алу фактілерін растайтын өзге де тәсілмен табыс етілуге тиіс. Төменде санамаланған тәсілдердің бірімен жіберілген, бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным мынадай жағдайларда:

- 1) қолма-қол – алғаны туралы ұсынымда белгі қойған күннен бастап;
- 2) поштамен – тапсырысты хатпен пошта жөнелтімін алғаны туралы хабарланған күннен бастап;
- 3) электрондық тәсілмен – уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері сұрау салған кезде хатта көрсетілген бақылау субъектісінің электрондық мекенжайына уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшелері жөнелткен күннен бастап табыс етілді деп есептеледі.

8. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным ол табыс етілген (хабарланған) күннен кейінгі күннен бастап он жұмыс күні ішінде орындалуға тиіс.

9. Бақылау субъектісі бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынымда көрсетілген бұзушылықтармен келіспеген жағдайда, бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным табыс етілген күннен кейінгі күннен бастап бес жұмыс күні ішінде уәкілетті органға немесе оның аумақтық бөлімшелеріне қарсылық жіберуге құқылы.

10. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау жарты жылда бір реттен жиі жүргізілмейді.

**Ескерту. 2-тарау 6-2-баппен толықтырылды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

### **6-3-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі**

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі тұтынушылардың өтініштерін қабылдау және қарау процесін автоматтандыруға, оларды тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде жүйелендіруге және есепке алуға арналған ақпараттық жүйе болып табылады.

2. Уәкілетті орган Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін және оның мобильдік нұсқасын қалыптастыруды және жүргізуді қамтамасыз етеді.

3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы сатушының (дайындаушының, орындаушының), тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тұтынушылардың жолданымдарын қабылдауы мен қарауы және уәкілетті органның оларға мониторинг жүргізуі қамтамасыз етіледі.

Тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері тұтынушылардың қаралған жолданымдарының нәтижелері, сондай-ақ оларды қараудан бас тарту себептері туралы барлық ақпаратты Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне енгізуді қамтамасыз етеді.

Тұтынушылардың жолданымдарын сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы олар онда ерікті түрде тіркелген кезде қарайды.

4. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы қаралатын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жолданымдарға мыналар жатады:

1) тұтынушылардың тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға) өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою, сондай-ақ тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан осы бұзушылықтар келтірген залалды (зиянды) өтеу туралы наразылығы бар жолданымдары;

2) тұтынушылардың ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы бойынша ойын бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) наразылығы бар жолданымдары;

3) тұтынушылардың тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне өздерінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және қалпына келтіру, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеу, моральдық зиянды өтеу үшін берілген жолданымдары.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жолданымдар Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы жіберілмеуге тиіс.

4-1. "Электрондық жолданымдар" ақпараттық талдау жүйесі арқылы қаралатын, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жолданымдарға мыналар жатады:

1) тұтынушылардың тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы өз құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға), ойын бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға жолданымдары;

2) тұтынушылардың тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің және (немесе) тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдердің тұтынушылық дауларды қарау және (немесе) өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жөніндегі қызметті тиімсіз жүзеге асыруына байланысты оларға қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға жолданымдары;

3) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) қауіпсіздік пен сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды шығарған және өткізген (жұмыстарды орындаған және қызметтер көрсеткен) тұлғаларға қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында; тұтынушылардың өтініштері, шағымдары келіп түскен жағдайда тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын бағалау мақсатында; тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу фактісін қарауға жәрдемдесу мақсатында уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға, оның ішінде қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша жолданымдары.

5. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасының талаптары ескеріле отырып, өздеріне қатысты тұтынушылардың өтініштері мен шағымдары келіп түскен сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) туралы мәліметтерді қоса алғанда, ақпараттың жалпыға бірдей қолжетімділігін қамтамасыз етуге тиіс.

Ескерту. 2-тарау 6-3-баппен толықтырылды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI (01.01.2021 бастап қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 30.12.2022 № 177-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

### **3-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ҚОРҒАУ**

#### **7-бап. Тұтынушылардың құқықтары**

Тұтынушылардың:

- 1) тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға;
- 2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ағартуға және тұтынушының өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын арттыруға;
- 3) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға;
- 4) қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға;
- 5) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауға;
- 6) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына;
- 7) тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге;
- 8) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге;
- 9) сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алуға;
- 10) ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) кінә қоюға;
- 11) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға;
- 12) моральдық зиянды өтетуге;
- 13) құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға;
- 14) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар.

Ескерту. 7-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

## **8-бап. Тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге еркін шарт жасасу құқығы**

Тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар.

Тұтынушыны тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге шарт жасасуға мәжбүрлеуге жол берілмейді.

### **8-1-бап. Шарт жасасу кезінде тұтынушылардың құқықтарын бұзатын талаптар**

1. Сатушы (орындаушы, дайындаушы) тұтынушымен жасалған шарттарға тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарды енгізбеуге тиіс.

2. Шарт жасасу кезінде тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптар:

1) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне зиян келтірілген жағдайда сатушыны (орындаушыны, дайындаушыны) жауапкершіліктен босату немесе оны негізсіз шектеу;

2) сатушы (дайындаушы, орындаушы) шарттық міндеттемелерін толық немесе ішінара орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұтынушының құқықтарын болғызбау немесе шектеу;

3) өтеулі тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) бойынша сатушы (орындаушы, дайындаушы) қосымша таңған тұтынушылардың міндеттерін белгілеу;

4) туристік қызмет көрсетуге арналған шарттарды және қайтарылмайтын тарифтер бойынша авиабилеттер сатып алу шарттарын қоспағанда, тұтынушы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда, оның мөлшерлес емес үлкен (тауар, көрсетілетін қызмет, жұмыс құнының отыз пайызынан астам) соманы төлеуі жөнінде талап белгілеу;

4-1) төлем карточкаларын пайдалана отырып, төлемдерді қабылдау кезінде қолма-қол ақшамен төленген жағдайдағы тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сату бағасынан асатын баға белгілеу;

5) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шартты өзгерту және бұзу негіздері мен тәртібі туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамастан, шартты біржақты тәртіппен өзгерту және (немесе) бұзу құқығын беру;

6) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шартты бұзған жағдайда ұсынылмаған тауар (көрсетілмеген қызмет, жұмыс) үшін төленген ақшалай соманы қайтармау құқығын беру;

7) тұтынушыға шартты бұзу құқығын берместен, сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) бағаны ұлғайту мүмкіндігін беру;

8) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) тауардың шарт талаптарына сәйкестігін анықтау құқығын беру немесе оған шартты түсіндіру құқығын беру;

9) сатушының (орындаушының, дайындаушының) өкілдері алған міндеттемелер бойынша оның жауапкершілігін шектеу;

10) егер сатушы (орындаушы, дайындаушы) өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда, тұтынушының барлық міндеттемелерді орындау міндетін белгілеу;

11) міндеттемедегі адамдардың ауысуы туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамастан, сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шарт бойынша өз құқықтарын және міндеттерін үшінші тұлғаға беру құқығын беру;

12) тұтынушылардың Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында айқындалған құқықтарын және заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын өзге де талаптар.

3. Егер тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын шарттың талаптарын қолдану нәтижесінде тұтынушыға залал келтірілген болса, кінәлі адам оларды толық көлемде өтеуге тиіс.

4. Тұтынушының өзіне сатушы (орындаушы, дайындаушы) өз жағдайының артықшылықтарын пайдалануына байланысты келтірген залалды өтетіп алуға құқығы бар.

5. Сатушы (орындаушы, дайындаушы) мен тұтынушының арасында жасалған тауарды сату, жұмысты орындау, қызметті көрсету туралы кез келген шарт оларды түсіну үшін арнайы білімді қажет етпейтін, нақты тұжырымдалған және екіұшты түсіндіруді болғызбайтын талаптарды қамтуға тиіс.

Ескерту. 3-тарау 8-1-баппен толықтырылды - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгерістер енгізілді - ҚР 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

**9-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы тұтынушылардың ағарту және өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын арттыру құқығы**

Ескерту. 9-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы тұтынушылардың ағарту және өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын арттыру құқығы тиісті талаптарды мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарына және білім беру бағдарламаларына енгізу арқылы, сондай-ақ тұтынушыларды олардың құқықтары және сол құқықтарды қорғау жөніндегі қажетті іс-қимылдар туралы ақпарат беру жүйесін ұйымдастыру арқылы қамтамасыз етіледі.

Ескерту. 9-бап жаңа редакцияда - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

#### **10-бап. Тұтынушылардың тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алу құқығы**

1. Тұтынушының тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы осы Заңның 25-бабына сәйкес толық, дұрыс және уақтылы ақпарат алуға құқығы бар.

2. Егер тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық емес, дұрыс емес және уақтылы емес ақпарат беру:

тұтынушыға қажетті қасиеттері жоқ тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға әкеп соқса, ол шартты бұзуға және өзіне келтірілген залалды өтеуді талап етуге құқылы;

сатып алынған тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) мақсатына сай пайдалану мүмкіндігінің болмауына әкеп соқса, тұтынушы тауарды сатып алған (жұмыс орындалған, қызмет көрсетілген) күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде тиісті ақпарат беруді талап етуге құқылы. Егер көрсетілген мерзімде ақпарат берілмесе, тұтынушы шартты бұзуға және өзіне келтірілген залалды өтеуді талап етуге құқылы;

тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне зиян келтіруге әкеп соқса, ол сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) осы Заңның 16 және 31-баптарында көзделген талаптарды қоюға құқылы.

#### **11-бап. Тұтынушылардың қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу құқығы**

Тұтынушының тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың және кәдеге жаратудың белгіленген шарттарына сай оның тұтынушы өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіпсіз болуына құқығы бар. Тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етуге тиіс талаптар міндетті болып табылады және Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес белгіленеді.

Ескерту. 11-бап жаңа редакцияда - ҚР 29.10.2015 № 376-V Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

#### **12-бап. Тұтынушылардың тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдау құқығы**

Тұтынушының азаматтық айналымнан алынып қоймаған немесе айналымы шектелмеген тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушының (дайындаушының, орындаушының) жұмыс режимін ескере отырып, өзіне ыңғайлы уақытта еркін таңдауға құқығы бар.

### **13-бап. Тұтынушылардың тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына құқығы**

1. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына қойылатын міндетті талаптар көзделсе, тұтынушының осы талаптарға сай келетін тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) алуға құқығы бар.

2. Тұтынушының иеленетін тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасын, жиынтықталымын, салмағын, көлемін, санын, мөлшерін тексеруге, егер бұл тауардың сипатына қарай мүмкін болатын болса, өзінің қатысуымен тауардың қасиеттерін тексеруді немесе оның дұрыс және қауіпсіз пайдаланылуын көрсетуді жүргізуге құқығы бар.

3. Егер тұтынушы шарт жасасу кезінде сатушыға (орындаушыға) тауарды иеленудің (жұмысты орындаудың, қызмет көрсетудің) нақты мақсаттары туралы хабардар етсе, оның тиісті сападағы, осы мақсаттарға сәйкес пайдалануға жарамды тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) алуға құқығы бар.

4. Тауарды үлгісі және (немесе) сипаттамасы бойынша сату кезінде тұтынушының үлгіге және (немесе) сипаттамаға сай келетін тауарды алуға құқығы бар.

### **14-бап. Тұтынушылардың тиісті сападағы тауарды айырбастау немесе қайтарып беру құқығы**

1. Сатып алушы өзіне азық-түлікке жатпайтын тауар берілген кезден бастап он төрт күн ішінде, егер сатушы (дайындаушы) неғұрлым ұзақ мерзім жарияламаса, сатып алынған тауарды сатып алу орнында немесе сатушы (дайындаушы) хабарлаған өзге де орындарда бағасында айырма болған жағдайда сатушымен қажетті қайта есеп айырыса отырып, басқа мөлшердегі, нысандағы, габариттегі, пішіндегі, түстегі, жиынтықталымдағы және осы тәріздегі соған ұқсас тауарға не тараптардың келісімі бойынша басқа тауарға айырбастауға құқылы.

Айырбастау осы Заңның 30-бабына сәйкес жүргізіледі.

2. Сатушыда (дайындаушыда) айырбастауға қажетті тауар болмаған жағдайда сатып алушы сатып алынған тауарды сатушыға (дайындаушыға) қайтарып беруге және оған төленген ақшалай соманы қайтарып алуға құқылы.

3. Егер шартта өзгеше көзделмесе, тауарды сатып алу орны айырбастау немесе қайтарып беру орны болып табылады.

**Ескерту. 14-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

### **15-бап. Тұтынушылардың тиісті емес сападағы тауар сатылған жағдайдағы құқығы**

1. Тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер сатушы (дайындаушы) оған тауардағы кемшіліктер жөнінде айтпаса, өз таңдауы бойынша:

- 1) сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді;
- 2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды талап етуге құқылы.

Тиісті емес сападағы тауарды сатушы оның дайындаушысы болып табылмаған жағдайда, осы тармақтың 2), 4) және 5) тармақшаларында көрсетілген талаптар сатып алушының таңдауы бойынша сатушыға не дайындаушыға қойылуы мүмкін;

3) тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;

4) соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;

5) сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (модельді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды;

6) шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 1)-6) тармақшаларында көрсетілген талапты таңдауына қарамастан, келтірілген залалды өтету құқығы тұтынушыға тиесілі болады.

1-1. Техникалық жағынан күрделі тауарға және оның құрамдасына қатысты тұтынушы техникалық жағынан күрделі тауардың елеулі кемшілігі болған жағдайда ғана ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды не сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (модельді, артикулді) дәл сондай тауарға ауыстыруды, не шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшаны қайтаруды талап етуге құқылы.

Техникалық жағынан күрделі тауарға байланысты қалған жағдайларда тұтынушы тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды не айырманы тиісінше қайта есептей отырып, сатып алу бағасын мөлшерлес азайтуды талап етуге құқылы.

2. Егер шартта өзгеше көзделмесе, тұтынушы тауарды сатып алу орны бойынша осы баптың 1 және 1-1-тармақтарында көрсетілген талаптарды қоюға құқылы.

3. Тұтынушы, осы баптың 1 және 1-1-тармақтарында белгіленген талаптар осы Заңда белгіленген мерзімде анықталған жағдайда, осы талаптарды қоюға құқылы.

**Ескерту. 15-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 27.12.2021 № 87-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.**

**16-бап. Тұтынушылардың тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтету құқығы**

1. Тұтынушының тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) құрастыру, рецептілік немесе өзге де кемшіліктері салдарынан өз өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге құқығы бар.

2. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) кінәсіне және тұтынушының онымен шарттық қатынастарда тұрғанына немесе тұрмағанына қарамастан, кез келген тұтынушының тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеуді талап ету құқығы танылады.

**17-бап. Тұтынушының тауардағы кемшіліктерге қатысты талаптар қою мерзімдері**

1. Жарамдылық мерзімі белгіленген тауарға қатысты тұтынушы тауардағы кемшіліктер туралы, егер олар тауардың жарамдылық мерзімі ішінде табылса, талаптар қоюға құқылы.

2. Егер тауарға кепілдік мерзімі белгіленген болса, тауардағы кемшіліктер кепілдік мерзімі ішінде табылған кезде тұтынушы тауардың кемшіліктерімен байланысты талаптарды қоюға құқылы.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі тауар сатып алушыға берілген кезден бастап есептеледі.

Егер тауарға кепілдік мерзімі немесе жарамдылық мерзімі белгіленбесе, сатылған тауардағы кемшіліктер тауар тұтынушыға берілген күннен бастап екі жыл шегінде табылған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта бұдан да ұзақ мерзімдер белгіленбесе, тұтынушы тауардың кемшіліктерімен байланысты талаптарды қоя алады.

Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан аз уақытты құраған және тұтынушы тауардағы кемшіліктерді кепілдік мерзімі өткеннен кейін, бірақ тауар тұтынушыға берілген күннен бастап екі жыл ішінде тапқан жағдайларда, егер тұтынушы тауардағы кемшіліктердің тауар тұтынушыға берілгенге дейін немесе сол кезге дейін туындаған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, сатушы (дайындаушы) жауапты болады.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, жиынтықтаушы бұйымға кепілдік мерзімі негізгі бұйымға кепілдік мерзіміне тең болып есептеледі және негізгі бұйымға кепілдік мерзіммен бір мезгілде жүре бастайды.

Тауарды (жинақтаушы бұйымды) ауыстырған жағдайда, егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі қайта есептеледі.

Шартта жиынтықтаушы бұйымдарға және тауардың құрамдас бөлігіне кепілдік мерзімінің ұзақтығы негізгі бұйымға кепілдік мерзімінің ұзақтығынан аз болып белгіленген жағдайда, тұтынушы жиынтықтаушы бұйымдағы және тауардың құрамдас бөлігіндегі кемшіліктер туралы талаптарды олар негізгі бұйымның кепілдік мерзімі ішінде табылған кезде қоюға құқылы.

Егер шартта жиынтықтаушы бұйымдарға кепілдік мерзімінің ұзақтығы негізгі бұйымға кепілдік мерзімінің ұзақтығынан артық болып белгіленсе, егер негізгі бұйымға кепілдік мерзімінің өтіп кетуіне қарамастан, жиынтықтаушы бұйымның кемшіліктері оған белгіленген кепілдік мерзімі ішінде табылса, тұтынушы тауардың кемшіліктері туралы талаптар қоюға құқылы.

Тауарларды үлгілері бойынша, пошта арқылы, электрондық сауда жолымен сату кезінде, сондай-ақ сатып алу-сату шартын жасасу кезі мен тауарды тұтынушыға беру кезі сәйкес келмейтін жағдайларда, кепілдік мерзімі не тауардың кемшіліктерін анықтау мерзімі – тауарды тұтынушыға берген (жеткізген) күнінен бастап, ал егер тауар арнайы орнатуды (қосуды) немесе жинауды қажет ететін болса, оны орнату (қосу) немесе жинау күнінен бастап есептеледі. Егер тұтынушы сатушыға (дайындаушыға)

байланысты мән-жайлар бойынша тауарды пайдалану мүмкіндігінен айырылса, кепілдік мерзімі не тауардың кемшіліктерін анықтау мерзімі сатушы (дайындаушы) осындай мән-жайларды жойғанға дейін есептелмейді. Егер тауарды беру (жеткізу), орнату (қосу) немесе жинау, соның салдарынан тұтынушы тауарды мақсаты бойынша пайдалана алмайтын сатушыға байланысты мән-жайларды жою күнін анықтау мүмкін болмаса, бұл мерзім сатып алу-сату шартын жасасқан күннен бастап есептеледі.

Егер берілген күнді анықтау мүмкін болмаса, бұл мерзімдер тауар дайындалған күннен бастап есептеледі.

Егер тауардың дайындалу күнінде тауардың дайындалған айы мен жылы немесе жылы ғана көрсетілсе, оның дайындалу күні тиісті айдың немесе жылдың соңғы күні болып есептеледі.

3. Осы бапта көрсетілген мерзімдер тұтынушының назарына осы Заңның 25-бабына сәйкес тұтынушыға берілетін тауар туралы ақпаратта жеткізіледі.

**Ескерту. 17-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**  
**18-бап. Тұтынушының сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алу құқығы**

1. Тұтынушының сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алуға құқығы бар.

2. Тұтынушыда тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжаттың немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шарттың болмауы тауарды сатып алу фактісін растау үшін оны куәлардың айғақтарына, сондай-ақ құжаттарға және басқа да дәлелдеу құралдарына, оның ішінде фото- және (немесе) бейнетіркеуге сілтеме жасау құқығынан айырмайды.

**Ескерту. 18-бап жаңа редакцияда - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**  
**19-бап. Тұтынушының ойын бастамашысына (ұйымдастырушысына) ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, қызметтің) сапасы бойынша кінә қою құқығы**

Егер ойын бастамашысы (ұйымдастырушысы) тауардағы (жұмыстағы, көрсетілетін қызметтегі) кемшіліктердің оларды тұтынушыға бергеннен (орындағаннан, көрсеткеннен) кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе сақтау ережелерін бұзуы не үшінші бір тұлғалардың іс-әрекеттері немесе еңсерілмейтін күш салдарынан туындағанын дәлелдей алмаса, тауардағы (жұмыстағы, көрсетілетін қызметтегі) кемшіліктерді жою жөнінде сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) жүгіну жолымен күнтізбелік жиырма күн ішінде тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға тиіс.

## **20-бап. Тұтынушылардың тұтынушылар қоғамдық бірлестіктерін құру құқығы**

Тұтынушылар ерікті негізде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне бірігуге құқылы.

## **21-бап. Моральдық зиянды өтеу құқығы**

Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, сот немесе тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін.

Моральдық зиянды өтеу тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалдарды (нұқсанды) өтеуге қарамастан жүзеге асырылады.

Тұтынушыға келтірілген моральдық зиянды өтеу мөлшерін, тұтынушыға келтірілген дене азабы мен адамгершілік күйзеліс сипатына қарай, моральдық зиян келтірілген нақты мән-жайларды және тұтынушының жеке ерекшеліктерін ескере отырып, тұтынушылық даудың тараптары айқындайды.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтетуді тараптардың келісімі болған кезде ғана тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыра алады.

**Ескерту. 21-бап жаңа редакцияда - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

## **22-бап. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің қорғалуына құқығы**

**Ескерту. 22-бап алып тасталды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

## **4-тарау. САТУШЫНЫҢ (ДАЙЫНДАУШЫНЫҢ, ОРЫНДАУШЫНЫҢ) ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

### **23-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) кепілдік мерзімін белгілеу жөніндегі құқықтары мен міндеттері**

1. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше айқындалмаса, дайындаушы (орындаушы) тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) кепілдік мерзімін белгілеуге құқылы, ол мерзім ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшілігі табылған жағдайда дайындаушы (орындаушы) тұтынушының осы Заңда белгіленген талаптарын қанағаттандыруға міндетті.

2. Дайындаушы (орындаушы) белгілеген кепілдік мерзімін сатушы ұзартуға құқылы, бірақ оны қысқартуға құқығы жоқ.

3. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың кепілдік мерзімі аяқталғаннан кейін табылған кемшіліктеріне қатысты міндеттемелерді (қосымша міндеттемені) қабылдауға құқылы.

Дайындаушының қосымша міндеттемесінің мазмұнын, мұндай міндеттеменің қолданылу мерзімін және тұтынушының осындай міндеттеме бойынша құқықтарды жүзеге асыру тәртібін сатушы (дайындаушы, орындаушы) айқындайды.

4. Егер дайындаушы (орындаушы) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тауарға кепілдік мерзімін белгілеу жөніндегі міндеттемені орындамаса немесе оны тиісінше орындамаса, сатушы оны белгілеуге міндетті.

5. Осындай міндеттемені орындау үшін қажетті материалдардың, жиынтықтаушы немесе қосалқы бөлшектердің болмауына байланысты оны орындау мүмкін болмайтын жағдайда кепілдік міндеттеме тоқтатылмайды.

**Ескерту. 23-бап жаңа редакцияда - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

#### **24-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) міндеттері**

Сатушы (дайындаушы, орындаушы):

1) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі ақпаратты беруге;

2) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз етуге;

3) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауды қамтамасыз етуге;

4) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасын қамтамасыз етуге;

5) тиісті де, тиісті емес те сападағы тауардың ауыстырылып берілуін немесе қайтарылуын қамтамасыз етуге;

6) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтеуге;

7) Қазақстан Республикасының салық заңнамасында көзделген тәртіппен және жағдайларда бақылау-кассалық машиналарының болуына;

8) бақылау-касса машиналары тұрған жерде тұтынушының бақылау (тауарлық) чегін алу қажеттігі туралы және бақылау-касса машиналарын қолдану тәртібі бұзылған жағдайда оның мемлекеттік кіріс органына (тиісті мемлекеттік кіріс органының телефон нөмірі көрсетіле отырып) жүгіну құқығы туралы "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі ақпаратты орналастыруға;

9) тауарларды сату (жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету) жөніндегі қызметті тікелей жүзеге асыратын жеке тұлғада оның тегі, аты және әкесінің аты (бар болғанда)

көрсетілген омырау карточкасының (бейджінің) болуын және оның санитариялық ережелер мен гигиеналық нормативтерді сақтауын қамтамасыз етуге;

10) тауарды сату (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты беруге;

11) мәлімделген жұмыс режимін сақтауға;

12) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында көзделген өзге де талаптарды орындауға міндетті.

Сатушы (дайындаушы) бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және сыртқы витриналарына қойылған тауардың құнын теңгемен көрсетуге, сондай-ақ тауарды сақтау жағдайларын қамтамасыз етуге міндетті.

Дайындаушы (орындаушы) жұмыстардың және көрсетілетін қызметтердің құнын теңгемен жазбаша түрде көрсетуге міндетті.

Дайындаушы тауардың жарамдылық мерзімін, сақтау мерзімін белгілеуге міндетті.

Электрондық саудада сатушы сатып алу-сату шартын жасасу алдында тұтынушыға тауарға ақы төлеу рәсімі және оның құны туралы ақпарат беруге міндетті.

Тауардың бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарына қойылған, көрсетілген құнына сәйкес сатушы (дайындаушы) сатуға міндетті, ал тұтынушы сатып алуға құқылы.

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) фото-, бейнетүсірілімді қолдануға қатысты тұтынушылардың құқықтарын шектеуге тыйым салынады.

**Ескерту. 24-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 07.11.2014 № 248-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 08.01.2019 № 215-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.04.2019 № 241-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 29.12.2021 № 94-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

**25-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпарат беру жөніндегі міндеті**

1. Тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде мыналарды:

1) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауын;

2) ұсынылатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) түрлері мен ерекшеліктерін;

3) егер тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) техникалық регламенттерде, стандарттау жөніндегі құжаттарда және өзге де құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкестікті растау рәсіміне жататын жағдайда сәйкестік белгісін;

4) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы, азық-түліктің тағамдық, биологиялық және энергетикалық құндылығы туралы мәліметтерді, сондай-ақ кейбір аурулар мен сырқаттану кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен оларды қолдануға болмайтындығы туралы мәліметтерді;

4-1) егер өнім Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес органикалық өнім болып табылса, оған жатқызу туралы мәліметтерді;

5) тауардың құрамын, тамақ өнімдеріне қатысты – олардың құрамы, оның ішінде тамақ қоспаларының, азықтардың және азық қоспаларының, тамаққа биологиялық активті қоспалардың болуы және олардың мөлшері туралы мәліметтерді;

6) егер мұндай компоненттегі генетикалық түрлендірілген организмдер құрамы 0,9 және одан да көп процентті құрайтын болса, тамақ өнімдерінде генетикалық түрлендірілген организмдерден тұратын немесе соларды қолдана отырып алынған компоненттердің болуы туралы мәліметтерді қамтуға тиіс. Бұл ретте, оралған өнімдерде – заттаңбада, оралмаған өнімдерде – өнім туралы нұсқамаларда "Осы өнімнің құрамында генетикалық түрлендірілген организмдер бар" деген сөздер жеке сөйлем ретінде көрсетілуге тиіс;

7) дайындаушының тауарлық белгісін;

8) тауарды шығарған елді;

9) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) теңгемен құнын және сатып алу шарттарын;

10) кепілді мерзімнің болуын немесе болмауын;

11) егер бұл тауарлардың ерекшелігіне байланысты талап етілсе, тамақ өнімдерін дайындау жөніндегі ұсынымдарды;

12) тауардың дайындалған күні мен орнын, қызмет ету мерзімін және (немесе) жарамдылық мерзімін және (немесе) сақтау мерзімін, егер тауарды сақтаудың талаптары тиісті тауарды сақтаудың әдеттегідей жағдайларынан ерекшеленетін не арнайы сақтау талаптарын қажет ететін болса, оларды сақтау талаптарын көрсетуді, сондай-ақ, егер тауар көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне және қоршаған ортаға қауіп төндіретін болса немесе мақсаты бойынша пайдалануға жарамсыз болса, көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының қажетті іс-әрекеттері және мұндай іс-әрекеттерді орындамаған кездегі ықтимал салдарлар туралы мәліметтерді;

13) сатушының (дайындаушының, орындаушының) атауын (фирмалық атауын), орналасқан жерін (заңды мекенжайын), сатушы (дайындаушы) тұтынушыдан қойылған кінәларды қабылдауға уәкілеттік берген және тауарды жөндейтін әрі оған техникалық

қызмет көрсететін дара кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның (оның филиалының, өкілдігінің) орналасқан жерін;

14) егер мұның жұмыс (көрсетілетін қызмет) сипатымен байланысты мәні болса, жұмысты орындайтын (қызмет көрсететін) нақты тұлғаны көрсетуді және ол туралы ақпаратты;

15) музыкалық туындыларды орындаушылардың ойын-сауық қызметтерін көрсетуі кезінде дауыс (вокалды) фонограммаларын, дыбыс-бейне жазбаны Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда пайдалануын көрсетуді;

16) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) массасының шамасын (нетто), көлемін, санын және (немесе) жиынтықталымын;

17) тауардың мақсаты туралы және тиімді әрі қауіпсіз қолданылу жағдайлары туралы мәліметтерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес тұтынушыға ұсынылуы міндетті болып табылатын не тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасында жасалған шартта көзделген өзге де мәліметтерді қамтуға тиіс.

Егер тұтынушы иеленетін тауар пайдалануда болса немесе ондағы кемшілік жойылған болса, тұтынушыға ол жөнінде ақпарат берілуге тиіс. Мұндай тауарды иеленген жағдайда кемшіліктің болуы туралы мәліметтер иелену фактісін растайтын құжатта көрсетілуге тиіс.

2. Сатушы (дайындаушы) осы Заңның 30-бабының 1-тармағына сәйкес айырбастауға немесе қайтарып беруге жатпайтын тиісті сападағы азық-түлікке жатпайтын тауар туралы уақтылы хабарлауға міндетті.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында көзделген ақпарат тұтынушының назарына тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілетін құжаттамада, тұтыну ыдысында, затбелгілерде немесе тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге тәсілмен қазақ және орыс тілдерінде жеткізіледі.

Ақпарат мәтіні "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келуге тиіс.

3-1. Тауарды электрондық сауда арқылы өткізу кезінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) атауы, тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу құны мен шарттары туралы ақпарат, сондай-ақ тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы, өнімнің тағамдық, биологиялық және энергетикалық құндылығы туралы мәліметтер, сондай-ақ оларды жекелеген аурулар кезінде қолдануға қарсы көрсетілімдер туралы мәліметтер Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен тұтынушының назарына ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы қазақ және орыс тілдерінде жеткізіледі.

Ақпарат мәтіні, сондай-ақ мәліметтер "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келуге тиіс.

Сатушы электрондық сауда мақсатында пайдаланатын интернет-ресурста тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы мәліметтер қамтылған интернет-ресурстарға сілтемелерді орналастыруға жол беріледі.

4. Дайындалған жерінен басқа жерде тұтыну ыдысына бөлшектеп салынған және оралған азық-түлік өнімдері мен басқа да тауарларда осы баптың 1-тармағында көрсетілген ақпараттан басқа, бөлшектеп салушы және ораушы (тегі, аты және әкесінің аты (бар болғанда), сондай-ақ бөлшектеп салынған және оралған күні мен уақыты туралы ақпарат қамтылуға тиіс.

5. Тауарды үлгі және (немесе) сипаттама бойынша сату кезінде, сондай-ақ тауарды электрондық саудада өткізу кезінде сатушы тұтынушыға үлгіге және (немесе) сипаттамаға сәйкес келетін тауарды беруге міндетті.

6. Тұтынушының талап етуі бойынша оған сәйкестікті міндетті бағалауға жататын тауарға, оның ішінде импорттық тауарға сәйкестікті бағалау туралы құжат не оның тиісінше куәландырылған көшірмесі, не техникалық реттеу тізілімінен немесе Еуразиялық экономикалық одақтың сәйкестікті бағалау туралы берілген немесе қабылданған құжаттардың бірыңғай тізілімдерінен алынған осындай құжаттың бар екендігі туралы мәліметтер ұсынылуға тиіс.

7. Бір тілде не шет тілінде берілген ақпарат берілмеген болып есептеледі.

**Ескерту. 25-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.11.2015 № 424-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 05.10.2018 № 184-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 08.01.2019 № 215-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.04.2019 № 241-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 29.12.2021 № 94-VII (қолданысқа енгізілу тәртібін 2-баптан қараңыз); 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 04.12.2025 № 236-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Зандарымен.**

**26-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат беру жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі өзінің атауын (фирмалық атауын), тұрған жерін (заңды мекенжайын) және

жұмыс режимін тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында орналастыра отырып, көрсетілген ақпаратты тұтынушының назарына жеткізуге міндетті.

Дара кәсіпкер болып табылатын сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға өзінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болғанда) туралы, сондай-ақ мемлекеттік тіркеуден өткені және оны дара кәсіпкер ретінде тіркеуді жүзеге асырған органның атауы туралы ақпаратты да ұсынуға тиіс.

2. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) жүзеге асыратын қызметтің түрі лицензиялауға жатса, тұтынушыға лицензия, оның қолданылу мерзімі, оны берген мемлекеттік орган туралы "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі ақпарат берілуге, сондай-ақ тұтынушының талап етуі бойынша лицензияның түпнұсқасымен немесе нотариат куәландырған көшірмесімен танысу мүмкіндігі берілуге тиіс.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында көзделген ақпарат сауда-саттық, тұтынушыларға көрсетілетін тұрмыстық және өзге де қызмет түрлері сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұрақты орналасқан жерінен тысқары жерде, уақытша үй-жайларда, жәрмеңкелерде, сөрелерден және басқа да жағдайларда жүзеге асырылған кезде тұтынушының назарына жеткізілуге тиіс.

4. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі өзінің байланыс деректерін (мекенжайы мен телефон нөмірін) және уәкілетті органның байланыс деректерін (мекенжайы мен телефон нөмірін), тауарларды өткізу (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету) шарттарын, сондай-ақ сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауарды сату (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты беру міндеті туралы ақпаратты тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында орналастыра отырып, көрсетілген ақпаратты тұтынушының назарына жеткізуге міндетті.

Осы баптың 1-тармағында және осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талаптар осы Заңның 33-2-бабы 2-тармағының талаптары ескеріле отырып, электрондық коммерциядағы сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға) қолданылады.

**Ескерту. 26-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 03.07.2020 № 359-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 29.12.2021 № 94-VII**

(алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

**27-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) белгіленген кепілдік мерзімі, сақтау мерзімі немесе жарамдылық мерзімі ішінде оның қауіпсіздігі үшін жауап беруге міндетті.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға ықтимал тәуекел туралы және тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) қауіпсіз пайдаланудың шарттары туралы хабарлауға міндетті. Бұл ретте, егер тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) қауіпсіз пайдалану, оны сақтау, тасымалдау немесе кәдеге жарату үшін арнаулы ережелерді сақтау қажет болса, онда дайындаушы (орындаушы) оларды тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілген құжаттамада, тұтыну ыдысында, жапсырмаларда немесе тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге де тәсілмен көрсетуге міндетті.

3. Сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарды, оның ішінде импорттық тауарды сәйкестіктің тиісті сертификаттарынсыз немесе сәйкестік туралы декларациясыз өткізуге жол берілмейді.

4. Тұтынушы тауарды пайдаланудың, сақтаудың, тасымалдаудың немесе кәдеге жаратудың белгіленген ережелерін сақтаған кезде тауар тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға зиян келтірсе немесе келтіруі мүмкін болса, сатушы (дайындаушы) зиянның себептері жойылғанға дейін оны өндіруді (өткізуді) дереу тоқтата тұруға міндетті. Егер зиянның себептерін жою мүмкін болмаса, сатушы (дайындаушы) мұндай тауарды өндірістен (өткізуден) алуға және ол жөнінде тиісті мемлекеттік органдарға уақтылы хабарлауға, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы тұтынушыға оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға ықтимал қауіп туралы уақтылы хабарлау, тауарды айналымнан алып қою және тұтынушыдан қайтарып алу жөніндегі барлық қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

Бұқаралық ақпарат құралдары арқылы тұтынушыға оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіп төндіретін тауарлар туралы хабарлау сатушының (дайындаушының) қаражаты есебінен жүзеге асырылады.

5. Сатушы (дайындаушы) осы баптың 4-тармағында көзделген міндеттерін орындамаған кезде тауарды өндірістен алу, оны айналымнан алып қою және тұтынушыдан қайтарып алу тиісті мемлекеттік органның нұсқамасы бойынша жүргізіледі. Тиісті мемлекеттік органның нұсқамасын орындамау Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауапкершілікке әкеп соғады.

Тауарды қайтарып алуға байланысты тұтынушыға келтірілген залалды сатушы (дайындаушы) толық көлемде өтеуге тиіс.

6. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) қажетті ақпаратты тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілген құжаттамада, тұтыну ыдысында, жапсырмаларда немесе тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге де тәсілмен көрсете отырып, ықтимал қауіп-қатер туралы және құрамында жасанды интеллект құрауыштары бар тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) (жасанды интеллект жүйесі өндірген, орындайтын және (немесе) көрсететін) қауіпсіз пайдаланудың шарттары туралы тұтынушыға хабар беруге міндетті.

**Ескерту. 27-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 17.11.2025 № 231-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

**28-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауды қамтамасыз ету жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тиісті сападағы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушының (дайындаушының, орындаушының) жұмыс режимін ескере отырып, тұтынушыға ыңғайлы уақытта еркін таңдауын қамтамасыз етуге міндетті. Тұтынушыны тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өзіне қажетсіз мөлшерде және (немесе) ассортиментте сатып алуға мәжбүрлеуге тыйым салынады.

1-1. Бір тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алуды өзге де тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады.

Тұтынушының тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) еркін таңдау құқығының бұзылу салдарынан оған келтірілген залалдарды (нұқсанды) сатушы (дайындаушы, орындаушы) толық көлемде өтейді.

Тұтынушылардың кепілдік мерзімі ішінде қойылатын талаптарын қанағаттандыруды тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) кемшіліктерімен байланысты емес шарттармен байланыстыруға және дайындаушының (орындаушының) талаптарында көзделген тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) қоспағанда, тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алуды кепілдік міндеттемені орындау шарты ретінде таңуға тыйым салынады.

2. Сатушы тауарды сату кезінде Қазақстан Республикасының өлшем бірліктерін қамтамасыз ету туралы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген өлшем құралдарын пайдалануға тиіс.

3. Тауардың (жұмыстың) салмағы, саны, ұзындығы және өзге де өлшемдері тұтынушының күмәнін туғызған жағдайларда сатушы (дайындаушы) аталған сипаттамаларды Қазақстан Республикасының өлшем бірліктерін қамтамасыз ету туралы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген өлшем құралдарының көмегімен дербес тексеруге мүмкіндік беруге міндетті.

4. Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) таңдау кезінде қандай да бір артықшылықтарды, тікелей немесе жанама шектеулерді белгілеуге жол берілмейді.

5. Сатушы тауарды электрондық саудада өткізген кезде, техникалық өткізу жағдайында тұтынушыға тауарды және сатушыны бағалау немесе түсіндіру (тауар және сатушы туралы пікір қалдыру) мүмкіндігі берілуге тиіс.

**Ескерту. 28-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.04.2019 № 241-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

**29-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасын қамтамасыз ету жөніндегі міндеттері**

1. Егер шартта тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына қойылатын міндетті талаптар көзделсе, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға осы талаптарға сай келетін тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызметті көрсетуге) міндетті.

1-1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) белгіленген кепілдік мерзімі, сақтау мерзімі немесе жарамдылық мерзімі ішінде тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасына жауап беруге міндетті.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы), егер бұл тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сипатына қарай мүмкін болса, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) қасиеттері мен оны пайдалануды көрсетуге және тұтынушыға сапасы тауар (орындалған жұмыс, көрсетілген қызмет) туралы берілген ақпаратқа және шарттың талаптарына сай келетін тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызмет көрсетуге), сондай-ақ тұтынушының талабы бойынша оған тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы мен қауіпсіздігін және оның жиынтықталымын растайтын құжаттарды ұсынуға міндетті.

3. Шартта тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы талаптар болмаған кезде сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сай келетін және осындай тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) пайдаланылатын мақсаттарға жарамды тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызметті көрсетуге) міндетті.

4. Егер тұтынушы шарт жасасу кезінде сатушыны (дайындаушыны, орындаушыны) тауарды сатып алудың (жұмысты орындаудың, қызметті көрсетудің) нақты мақсаттары туралы хабардар етсе, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға тиісті сападағы, осы мақсаттарға сәйкес пайдалануға жарамды тауарды беруге (жұмысты орындауға, қызметті көрсетуге) міндетті.

5. Тауарды үлгі және (немесе) сипаттама бойынша сату кезінде сатушы тұтынушыға үлгіге және (немесе) сипаттамаға сай келетін тауарды беруге міндетті.

**Ескерту. 29-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

**30-бап. Сатушының (дайындаушының) тиісті сападағы да, тиісті емес сападағы да тауарды сату кезіндегі міндеттері**

1. Мыналарды:

1) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды;

2) іш киімді;

3) шұлық-ұйық бұйымдарын;

4) жануарлар мен өсімдіктерді;

5) метрлеп сатылатын тауарларды, атап айтқанда, барлық түрдегі талшықтардан жасалған маталарды, тоқыма және перделік кенеп матаны, жасанды теріні, кілем бұйымдарын, тоқыма емес материалдарды, ленталарды, шілтерді, таспаны, сымдарды, бауларды, кәбілдерді, линолеумды, багетті, пленканы, клеенканы;

6) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысын қоспағанда, егер тиісті сападағы азық-түліктік емес тауар пайдаланылмаса, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары, заттаңбалары, сондай-ақ тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат сақталса, егер шартта неғұрлым ұзақ мерзім белгіленбесе, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде сатушы (дайындаушы) оны айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті.

Егер тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат жоғалған немесе қандай да бір себептермен тұтынушыға берілмеген жағдайда, егер тұтынушы осы сатушыдан (дайындаушыдан) сатып алу фактісін дәлелдесе, онда тауарды айырбастау немесе қайтару жүргізілуге тиіс.

1-1. Сатушы (дайындаушы) жарамдылық мерзімі өткен соң сатылған, техникалық регламенттерде, стандарттау жөніндегі құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, оның ішінде зияткерлік меншік құқықтары бұзыла отырып шығарылған тауарды оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруды немесе сатып алынған тауар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті.

2. Тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда, сатушы (дайындаушы) оны дереу ауыстыруға, ал сатушыға (дайындаушыға) тауардың сапасын қосымша тексеру (сараптама жасау) қажет болған кезде – тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті.

Тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас жаңа тауарға, яғни бұрын пайдаланылмаған тауарға ауыстырылуға тиіс.

Егер талап қойылған кезде сатушыда (дайындаушыда) ауыстыруға қажетті тауар болмаса, ауыстыру осындай талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде жүргізілуіне тиіс.

Тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың) құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тауарды тексеру (оның сараптамасы) нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе кемшіліктер тұтынушының тауарды пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерінен не еңсерілмейтін күштің салдарынан тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болғаны белгіленсе, тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай-ақ оны жүргізуге байланысты тауарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті.

Тұтынушы сапаны тексеруге және тауарға сараптама жүргізуге өзі немесе өзінің өкілі арқылы қатысуға, сондай-ақ тауарды тексеруді (оның сараптамасын) өз есебінен жүргізуге құқылы.

Тауар (жиынтықтаушы бұйым) ауыстырылған кезде, егер шартта өзгеше көзделмесе, кепілдік мерзімі оны тұтынушыға берген күннен бастап қайтадан есептеледі.

2-1. Тұтынушы техникалық жағынан күрделі тауардың елеулі кемшілігін анықтаған және ол шартты бұзу және тауар үшін төленген ақшаны қайтару туралы талап қойған жағдайда, техникалық жағынан күрделі тауарды және оның құрамдасын сатушы (дайындаушы, орындаушы) осы талапты үш жұмыс күні ішінде қанағаттандыруға міндетті.

Тұтынушы техникалық жағынан күрделі тауардың елеулі кемшілігін анықтаған және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда, техникалық жағынан күрделі тауарды және оның құрамдасын сатушы (дайындаушы, орындаушы) осы талапты отыз жұмыс күні ішінде қанағаттандыруға міндетті.

Бұл ретте сатушы тұтынушының қойған талаптарымен келіспеген кезде сәйкестікті растау жөніндегі органдарға не сынақ зертханаларына техникалық жағынан күрделі тауардың қауіпсіздігін және (немесе) сапасын қосымша тексеруге (сараптамаға) жіберген жағдайда, техникалық жағынан күрделі тауарды қайтару немесе айырбастау жөніндегі мерзім тексеру (сараптама) жүргізілген уақытқа тоқтатыла тұрады.

3. Тауарда табылған кемшіліктерді тұтынушының келісімімен сатушы (дайындаушы), егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік он күн ішінде жоюға тиіс.

Тауардың кемшіліктерін жоюдың шартта айқындалатын мерзімі күнтізбелік жиырма күннен аспауы тиіс. Егер тауарда табылған кемшіліктерді жою кезінде олардың мерзімінде жойылмайтыны айқын болған жағдайда, тараптар тауардың кемшіліктерін жоюға арналған мерзімді күнтізбелік он күнге ұзарту туралы қосымша

келісім жасасуы мүмкін. Бұл ретте тауардың кемшіліктерін жоюға қажетті қосалқы бөлшектердің (детальдардың, материалдардың), жабдықтардың, маманның және басқалардың болмауы дайындаушыны (сатушыны) тауардың кемшіліктерін жою мерзімдерін бұзғаны үшін жауаптылықтан босатуға негіз болып табылмайды.

Тауардың кемшіліктері жойылған жағдайда оған кепілдік мерзімі тауар пайдаланылмаған уақытқа ұзартылады. Көрсетілген уақыт тұтынушының тауардың кемшіліктерін жою туралы талаппен жүгінген күнінен бастап тұтынушының талабы орындалған кезге дейін есептеледі.

Дайындаушы (сатушы) тауарды берген кезде тұтынушыға кепілдік мерзімінің ұзартылғаны туралы ақпаратты жазбаша нысанда беруге міндетті.

4. Сатушы (дайындаушы) кепілді мерзімін белгілемеген тауарға қатысты, не осы Заңның 17-бабы 2-тармағының төртінші абзацында көзделген жағдайда және тәртіппен, егер тұтынушы тауардың кемшіліктері тұтынушыға берілгенге дейін пайда болғанын немесе сол кезге дейін пайда болған себептерден туындағанын дәлелдесе, тауардың кемшіліктері үшін сатушы (дайындаушы) жауап береді.

Сатушы (дайындаушы) сатылған (дайындалған) тауардың кемшіліктері үшін олар жөнінде өзі білмеген жағдайда да жауап береді. Сатушыны (дайындаушыны) жауапкершіліктен босату туралы немесе оны шектеу туралы келісім жарамсыз болады.

5. Сатушы (дайындаушы) кепілді мерзімін белгілеген тауарға қатысты, сатушы (дайындаушы) егер тауардағы кемшіліктер оларды тұтынушыға бергеннен кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау ережелерін бұзуы не үшінші бір тұлғалардың іс-әрекеті немесе еңсерілмейтін күштің салдарынан туындағанын дәлелдей алмаса, тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға міндетті.

6. Тұтынушының тиісті сападағы тауарларды айырбастау, қайтару туралы талаптарын, сондай-ақ тиісті сапасы жоқ тауар сатылған жағдайда тұтынушының талаптарын орындау мерзімін өткізіп алғаны үшін тұтынушы талабының орындалмауына жол берген сатушы (дайындаушы), егер шартта, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, тұтынушыға наразылық берілген күннен бастап талаптар қанағаттандырылған күнге дейін мерзімі өткен әрбір күн үшін тауар құнының бір пайызынан кем емес мөлшерде тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлейді.

Тұтынушының шартта, Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлеу туралы талаптарын сатушы (дайындаушы) наразылық берілген кезден бастап талаптар қанағаттандырылған кезге дейінгі мерзімде ерікті түрде қанағаттандыруы тиіс.

Мұндай талаптарды ерікті түрде қанағаттандырудан бас тартылған жағдайда тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлеу туралы мәселе тараптардың келісімі болған кезде тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің қарауына берілуі мүмкін.

Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеуде тұтынушыға тұрақсыздық айыбын ( айыппұл, өсімпұл) төлеу туралы тұтынушылық дауды реттеу мүмкін болмаған жағдайда тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) өндіріп алуды сот жүзеге асырады.

7. Тауар үшін төленген ақшаны тұтынушыға қайтару кезінде сатушы (дайындаушы) одан тауардың толық немесе ішінара пайдаланылуы, оның тауарлық түрін жоғалтуы немесе басқа да осындай мән-жайлар себепті тауардың құны төмендеген соманы ұстап қалуға құқылы емес.

Кемшіліктері бар тауарды дәл сондай маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыру кезінде бағаны қайта есептеу жүргізілмейді.

Шартты бұзу кезінде тұтынушымен есеп айырысулар тауардың сатып алу кезіндегі бағасын негізге ала отырып жүргізіледі.

Кемшіліктері бар тауарды басқа маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстырған кезде, егер ауыстыруға жататын тауардың бағасы ауыстырылып берілген тауардың бағасынан төмен болса, тұтынушы баға айырмашылығын төлеуге тиіс. Тұтынушы қосымша ақы төлеуден бас тартқан жағдайда тараптар шартты бұзып, тұтынушыға сатып алынған тауарға төленген ақшалай сома қайтарылады. Ауыстыруға жататын тауардың бағасы ауыстырылып берілген тауардың бағасынан жоғары болған жағдайда, баға айырмашылығы тұтынушыға төленеді. Көрсетілген есеп айырысуларда ауыстыруға жататын тауардың бағасы көтерілген жағдайда – оның талап қойылған кездегі бағасы, ал бағасы төмендеген жағдайда сатып алу кезіндегі бағасы қолданылады.

8. Сатушы (дайындаушы) тұтынушыға тиісті емес сападағы тауарды жеткізуге және (немесе) қайтарып беруге байланысты шығыстарды өтеуге міндетті.

8-1. Тауарды электрондық саудада өткізу кезінде тауарды жеткізу мүмкіндігі мен оның құны туралы ақпарат тұтынушыға сатып алу-сату шарты жасалғанға дейін беріледі.

9. Сатып алынатын тауарға ақы төлеу нысаны тұтынушы мен сатушы (дайындаушы) арасындағы келісім бойынша Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен айқындалады.

10. Электрондық саудада тұтынушыға сатып алу-сату шартын жасасу алдында тауарды берудің (жеткізудің) немесе шартты орындаудың басқа да талаптары туралы ақпарат қолжетімді болуға тиіс.

Ескерту. 30-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.12.2014 № 269-V (01.01.2015 бастап қолданысқа енгізіледі); 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 05.10.2018 № 184-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 28.12.2018 № 211-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.04.2019 № 241-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (

алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.12.2021 № 87-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

**31-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтеу жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардағы (жұмыстағы, көрсетілетін қызметтегі) құрастыру, рецептілік немесе өзге де кемшіліктер салдарынан не тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы толық емес, дұрыс емес немесе уақтылы берілмеген ақпарат салдарынан тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген зиянды толық көлемде өтеуге міндетті, сондай-ақ талап берілген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде тұтынушыға зиянды өтеу туралы жауап беруге не тұтынушының талаптарын қанағаттандыру үшін тиісті шаралар қолдануға тиіс.

Оның кінәсіне және тұтынушының онымен шарттық қатынастарда болғандығына немесе болмағандығына қарамастан, келтірілген зиян сатушының (дайындаушының, орындаушының) өтеуіне жатады.

2. Тауардағы (жұмыстағы, көрсетілетін қызметтегі) кемшілік фактісі расталған жағдайда сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауарға (жұмысқа, көрсетілген қызметке) сараптама жүргізумен байланысты тұтынушыға, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) келтірілген шығыстарды толық көлемде өтеуге міндетті.

3. Тауардағы кемшіліктерден және тауардың қауіпсіздік нормаларының бұзылуынан туындаған зиян, егер ол тауардың белгіленген жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) ішінде келтірілген болса – өтелуге, ал егер жарамдылық мерзімі (қызмет ету мерзімі) белгіленбесе – тауар өндірілген күннен бастап он жыл ішінде өтелуге тиіс.

Тауардағы кемшіліктер салдарынан келтірілген зиянды тұтынушының таңдауы бойынша тауарды сатушы немесе дайындаушы өтеуге тиіс.

Жұмыстағы немесе көрсетілген қызметтегі кемшіліктер салдарынан келтірілген зиянды олардың орындаушысы өтеуге тиіс.

4. Тауарларды өндіру (жұмыстарды орындау, қызмет көрсету) кезінде материалдарды, жабдықтарды, аспаптарды және өзге де құралдарды пайдалануға байланысты дайындаушының (орындаушының) ғылыми және техникалық білім деңгейі олардың ерекше қасиеттерін және сипаттамаларын анықтауға мүмкіндік берген-бермегеніне қарамастан, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген зиян өтелуге жатады.

5. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген зиян үшін, сондай-ақ егер тауар өтеусіз немесе

төмендетілген бағамен берілген, сатылған, ал қызмет солай көрсетілген болса жауапты болады.

6. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) зиян үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерінің не еңсерілмейтін күштің немесе тұтынушының тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы салдарынан келтірілгені туралы дәлелдемелерді ұсынған кезде жауаптылықтан босатылады.

**Ескерту. 31-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

**32-бап. Дайындаушының (орындаушының) тауардың жарамдылық мерзімін, сақтау мерзімін және қызмет ету мерзімін белгілеу жөніндегі міндеттері**

1. Дайындаушы тұтынушылық қасиеттері уақыт өте келе нашарлауы мүмкін тауарларға Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасына сәйкес жарамдылық мерзімін және (немесе) сақтау мерзімін белгілеуге міндетті.

2. Сатушы (дайындаушы) жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі белгіленген тауарларды тұтынушыға оларды жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі өткенге дейін мақсатына сай пайдалана алатындай етіп беруге міндетті.

3. Тауардың жарамдылық мерзімі тауар әзірленген кезден бастап есептеледі. Егер әзірлеу кезі мен пайдалануға дайын болу кезі сәйкес келмесе, тауардың жарамдылық мерзімі пайдалануға дайын болу кезінен бастап қолданыла бастайды, ол жөнінде тұтынушы хабардар етілуге тиіс. Белгіленген жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі өткеннен кейін тауарды, сондай-ақ жарамдылық мерзімі және (немесе) сақтау мерзімі белгіленуге тиіс, бірақ олар белгіленбеген тауарды өткізуге тыйым салынады.

4. Белгіленген мерзімінен тыс пайдаланылуы тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға қауіпті болып табылатын тауарлардың қызмет ету мерзімі белгіленеді.

5. Дайындаушы (орындаушы) тауарды (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің нәтижесі) немесе оның бір бөлігін пайдаланудың белгіленген мерзімі (жарамдылық, қызмет ету мерзімі), оны пайдаланудың міндетті шарттары және оларды орындамаған жағдайда болатын ықтимал салдарлар туралы, сондай-ақ осы мерзім аяқталғаннан кейінгі қажетті іс-әрекеттер туралы тұтынушыға ескертуге тиіс.

**Ескерту. 32-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.10.2015 № 376-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

**33-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) иелігінде бақылау-кассалық машинаның және омырау карточкасының болуы міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) бақылау-кассалық машинаны Қазақстан Республикасының салық заңнамасында көзделген тәртіппен және жағдайларда қолдануға міндетті.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) бақылау-касса машиналары тұрған жерде тұтынушының бақылау (тауарлық) чегін алу қажеттігі және бақылау-касса машиналарын қолдану тәртібі бұзылған жағдайда оның мемлекеттік кіріс органына жүгіну құқығы туралы "Қазақстан Республикасындағы тіл туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес келетін қазақ және орыс тілдеріндегі ақпаратты орналастырады.

2. Сатушы тауарды сату (жұмысты орындау жөніндегі, қызмет көрсету жөніндегі) жөніндегі қызметті тікелей жүзеге асыратын жеке тұлғада оның тегі, аты және әкесінің аты (бар болғанда) жазылған және фотосуреті бар омырау карточкасының (бейджінің) болуын қамтамасыз етеді.

**Ескерту. 33-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 07.11.2014 № 248-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 29.12.2021 № 94-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

### **33-1-бап. Электрондық сауда алаңының міндеттері**

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында электрондық сауда алаңы заңсыз сауданы болғызбау үшін сатушылардың жөнсіз әрекеттеріне және олардың анық емес ақпарат ұсынуына жол бермеу жөніндегі ішкі рәсімдердің болуын қамтамасыз етуге міндетті.

2. Электрондық сауда алаңы пайдаланатын, электрондық сауданы және электрондық сауда алаңының жұмысын қамтамасыз ететін және қолдап отыратын бағдарламалық қамтылым, техникалық кешендер қорғалған байланыс арналары арқылы жүзеге асырылуға тиіс.

**Ескерту. 4-тарау 33-1-баппен толықтырылды - ҚР 02.04.2019 № 241-VI Заңымен ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

### **33-2-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) уәкілетті орган және тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері туралы ақпаратты орналастыру жөніндегі міндеттері**

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында уәкілетті органның және тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыс деректерін (мекенжайы мен телефон нөмірін), сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін оларға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпаратты орналастыруға міндетті.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшесі ( қатысушысы) болған жағдайда, бұл туралы ақпарат тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орнында міндетті түрде орналастырылуға тиіс.

2. Электрондық коммерция арқылы тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде уәкілетті органның және тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу

субъектілерінің байланыс деректері (мекенжайы мен телефон нөмірлері) туралы ақпаратты уәкілетті органның ресми интернет-ресурсына сілтеме арқылы, сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін оларға немесе сотқа жүгіну құқығын көрсету ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы орналастырылуға тиіс.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) пайдаланатын интернет-ресурста оның байланыс деректері (нақты мекенжайы мен телефон нөмірлері) туралы ақпараттың орналастырылуы міндетті.

**Ескерту. 4-тарау 33-2-баппен толықтырылды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

## **5-тарау. ЖҰМЫСТЫ ОРЫНДАУ (ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ)**

### **34-бап. Жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдері**

1. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) туралы шартта белгіленген мерзімде жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) міндетті.

2. Шартта жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) бастапқы және түпкілікті мерзімдері, сондай-ақ жұмыстың жекелеген кезеңдерінің аяқталу мерзімдері (аралық мерзімдер) айқындалуы мүмкін.

Егер жұмыс (көрсетілетін қызмет) шарттың қолданылуы мерзімі ішінде бөліп орындалатын (көрсетілетін) болса (мерзімді басылымды жеткізу, техникалық қызмет көрсету), жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) аралық мерзімдері көзделуге тиіс.

3. Жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) шартта көрсетілген бастапқы, түпкілікті және (немесе) аралық мерзімдері тараптардың келісімі бойынша өзгертілуі мүмкін.

4. Егер орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдерін – жұмысты орындауды (қызмет көрсетуді) бастау және (немесе) аяқтау мерзімдерін және жұмысты орындаудың (қызмет көрсетудің) аралық мерзімдерін бұзса, оны мерзімінде аяқтау анық мүмкін болмаса, онда тұтынушы шарттан бас тартуға және залалдарды өтеуді талап етуге құқылы.

Егер жұмысты орындау кезінде оның тиісті дәрежеде орындалмайтыны айқын болса, тұтынушы кемшіліктерді жою үшін орындаушыға жаңа мерзім тағайындауға және осы талапты белгіленген мерзімде орындаушы орындамаған кезде шарттан бас тартуға не жұмысты орындауды орындаушы есебінен үшінші тұлғаға тапсыруға, сондай-ақ залалды өтеуді талап етуге құқылы.

Егер орындаушы жұмысты орындау (қызмет көрсету) мерзімдерін өткізіп алу еңсерілмейтін күш салдарынан немесе тұтынушының кінәсінен болғанын дәлелдесе, тұтынушының осы тармақта белгіленген талаптары қанағаттандырылуға жатпайды.

5. Орындаушы жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) кірісуге және оны аяқтауға тиісті, тұтынушының тағайындаған жаңа мерзімдері шартта көрсетіледі.

Тағайындалған жаңа мерзімдер күнтізбелік он күннен астам уақытқа өткізіп алған жағдайда тұтынушы осы баптың 4-тармағында белгіленген өзге де талаптарды қоюға құқылы.

6. Жұмыс (қызмет көрсету) уақтылы орындалмаған жағдайда шартты бұзған кезде орындаушының жұмысты орындау (қызмет көрсету) процесінде өзінің жұмсаған шығындарын өтеуді, сондай-ақ орындалған жұмысқа (көрсетілген қызметке) ақы төлеуді талап етуге құқығы жоқ.

### **35-бап. Тұтынушының орындалған жұмыстан (көрсетілген қызметтен) кемшіліктер табылған кездегі құқықтары**

1. Тұтынушы орындалған жұмыстан (көрсетілген қызметтен) кемшіліктер табылған кезде өз таңдауы бойынша:

- 1) орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктерді өтеусіз жоюды;
- 2) орындалған жұмыс (көрсетілген қызмет) үшін сыйақыны тиісті мөлшерде азайтуды;

3) сапасы дәл сондай біртектес материалдан басқа затты өтеусіз жасап беруді немесе жұмысты қайта орындауды (қайта қызмет көрсетуді);

4) тұтынушылардың кемшіліктерді жою құқығы шартта көзделгенде, оларды жоюға арналған өз шығыстарын өтеуді талап етуге құқылы.

2. Егер орындаушы орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктерді белгіленген мерзімде жоймаса не егер жұмыста (көрсетілетін қызметте) шарт талаптарынан ауытқулар немесе жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) өзге де кемшіліктер айтарлықтай және жойылмайтындай болса, тұтынушы шартты бұзуға және залалды өтеуді талап етуге құқылы.

3. Осы баптың 1 және 2-тармақтарында белгіленген талаптар – жұмысты (қызметті) қабылдаған кезде немесе оны орындау (көрсету) не Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде белгіленген мерзімдер ішінде пайдалану барысында кемшіліктер табылған жағдайда, ал жұмысты (көрсетілетін қызметті) қабылдаған кезде кемшіліктерді табу мүмкін болмаған жағдайда – кепілді мерзім ішінде, жасырын кемшіліктер табылған жағдайда – бір жыл ішінде, ғимараттармен және құрылыстармен байланысты жұмыстарға қатысты, сондай-ақ жұмыс түріне қарамастан – орындаушы қасақана жасырған кемшіліктерге қатысты жұмыстарды қабылдап алу күнінен бастап үш жыл ішінде қойылуы мүмкін.

Жұмыстың (көрсетілген қызметтің) тұтынушының өзінің және басқа да адамдардың өміріне немесе денсаулығына қауіп төндіруі мүмкін кемшіліктерін өтеусіз жою туралы талапты тұтынушы немесе оның құқық мирасқоры жұмысты (көрсетілген қызметті) қабылдаған кезден бастап үш жыл ішінде қоюы мүмкін.

Мұндай талап бұл кемшіліктердің қашан табылғанына қарамастан, оның ішінде кепілді мерзімі аяқталғаннан кейін анықталған кезде де қойылуы мүмкін.

4. Жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) оны орындау (көрсету) барысында табылған кемшіліктер және орындалған жұмыстағы (көрсетілген қызметтегі) кемшіліктер, егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік он күн ішінде жойылуға тиіс.

Кемшіліктерді жоюдың тұтынушы тағайындаған немесе тараптармен келісілген мерзімі шартта жазылады.

5. Жұмысты орындауды (қызмет көрсетуді) бастау және аяқтау мерзімдерін бұзғаны үшін, сондай-ақ жұмыстағы (көрсетілетін қызметтегі) кемшіліктерді жою мерзімдерін бұзғаны үшін орындаушы, егер шартта, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, мерзімін өткізіп алудың әрбір күні үшін жұмыс (көрсетілетін қызмет) құнының бір пайызы мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлеуге тиіс.

6. Шартта көзделген кепілдік мерзімі екі жылдан (жылжымайтын мүлікке бес жылдан) кем болған және жұмыстың (көрсетілген қызметтің) кемшіліктерін тұтынушы кепілдік мерзім өткеннен кейін, бірақ екі жыл (жылжымайтын мүлікке бес жыл) шегінде тапқан жағдайларда, егер тұтынушы осындай кемшіліктердің жұмыстың (көрсетілген қызметтің) нәтижесін өзі қабылдап алғанға дейін немесе ол кезге дейін пайда болған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, осы баптың 1-тармағында көзделген талаптарды қоюға құқылы.

7. Жұмыстың (көрсетілген қызметтің) елеулі кемшіліктері табылған жағдайда, тұтынушы кемшіліктердің жұмыстың (көрсетілген қызметтің) нәтижесін өзі қабылдап алғанға дейін немесе ол кезге дейін пайда болған себептер бойынша туындағанын дәлелдесе, орындаушыға кемшіліктерді өтеусіз жою туралы талап қоюға құқылы. Бұл талап, егер осындай кемшіліктер жұмыстың (көрсетілген қызметтің) нәтижесін қабылдап алған күннен бастап екі жыл (жылжымайтын мүлікке қатысты бес жыл) өткеннен кейін, бірақ жұмыстың (көрсетілген қызметтің) нәтижесіне белгіленген кепілдік мерзімі шегінде немесе егер кепілдік мерзімі белгіленбесе, жұмыстың (көрсетілген қызметтің) нәтижесін қабылдап алған күннен бастап он жыл ішінде табылған болса, қойылуы мүмкін.

**Ескерту. 35-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

### **36-бап. Жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) арналған смета**

1. Шартта көзделген жұмыстарды орындауға (қызметтерді көрсетуге) смета жасалуы мүмкін.

Егер тұтынушы немесе орындаушы талап етсе, сметаны жасау міндетті болып табылады.

2. Егер тұтынушы жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) келісім бермесе немесе орындаушыға осындай жұмыстарды орындауды (осындай қызметтер көрсетуді)

тапсырмаса, орындаушының олар үшін және сметаға енгізілмеген қосымша шығыстар үшін ақы төлеуді талап етуге құқығы жоқ.

Егер сметаны арттыру қажеттігі туындаса, орындаушы ол жөнінде тұтынушыны дереу ескертуге тиіс. Бұл жағдайда тұтынушы сметаға сәйкес орындалған жұмысқа (көрсетілген қызметке) қатысты өзі жұмсаған шығыстарды орындаушыға өтей отырып, шарттан бас тартуға құқылы.

Егер орындаушы сметаны арттыру туралы тұтынушыға ескертпесе, ол сметадан тыс шығыстарды өтеуді талап етпей, жұмысты орындауға (қызмет көрсетуге) міндетті.

3. Шарт жасасқаннан кейін орындаушы беруге тиіс материалдар мен жабдықтардың, сондай-ақ оған үшінші тұлғалар көрсететін қызметтердің құны айтарлықтай өскен кезде орындаушы белгіленген сметаны ұлғайтуды талап етуге, ал тұтынушы осы талапты орындаудан бас тартқан жағдайда шартты бұзуға құқығы бар.

**Ескерту. 36-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

### **37-бап. Жұмысты орындаушының материалынан орындау**

1. Егер тұтынушы жұмысты өз материалынан орындауды талап етпесе, орындаушы шартта айқындалған жұмысты өз материалынан және өз қаражаты есебінен орындайды.

Жұмысты өз материалынан орындайтын орындаушы оның тиісті сапасы үшін жауапты болады.

2. Егер тараптардың келісімінде орындаушының материалдары үшін есеп айырысудың өзгеше тәртібі көзделмесе, тұтынушы шарт жасасу кезінде толық мөлшерде немесе тұтынушы орындалған жұмысты орындаушыдан алған кезде түпкілікті есеп айырыса отырып, шартта көрсетілген мөлшерде орындаушының материалына ақы төлейді.

Шартта көзделген жағдайларда орындаушы материалды кредитке беруі мүмкін. Кредитке берілген материал құнының кейіннен өзгеруі қайта есептеуге әкеп соқпайды.

### **38-бап. Жұмысты тұтынушының материалынан орындау**

1. Егер жұмыс толық немесе ішінара тұтынушының материалынан орындалатын болса, орындаушы сол материалдың сақталуына, оның дұрыс пайдаланылуына жауапты болады.

Жұмысты орындау (қызмет көрсету) туралы шартта немесе өзге де құжатта тұтынушы материалының нақты атауы және сипаттамасы көрсетілуге тиіс.

2. Орындаушы:

1) тұтынушыны оның берген материалының жарамсыздығы немесе сапасыздығы туралы ескертуге;

2) материалдың жұмсалғандығы туралы есеп беруге және оның қалдығын қайтаруға міндетті.

3. Орындаушы тұтынушыдан қабылдап алынған материалды жоғалтқаны және бүлдіріп алғаны үшін Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне сәйкес жауап береді.

Орындаушыға берілетін материалдың құнын тұтынушы шартта немесе оны иеленуді (сатып алуды) растайтын өзге құжатта (түбіртекте, тапсырыста) айқындайды.

4. Егер орындаушы тұтынушыны материалдың жоғалуына (бүлінуіне) әкеп соғуы мүмкін айрықша қасиеттері туралы ескерткен болса, орындаушы тұтынушыдан қабылдап алған материалды толық немесе ішінара жоғалтқаны (бүлдіріп алғаны) үшін жауапкершіліктен босатылады.

5. Орындаушы тұтынушының нұсқауларын сақтау және тұтынушыға байланысты өзге де мән-жайлар орындалатын жұмыс сапасының өзгеруіне әкеп соғатыны не оны мерзімінде аяқтауға мүмкіндік бермейтіні жөнінде тұтынушыны уақтылы ескертуге міндетті.

Егер тұтынушы орындаушының уақтылы және негізді ескертуіне қарамастан, шартта белгіленген мерзімде жарамсыз немесе сапасыз материалды ауыстырмаса, жұмысты орындау тәсілі туралы нұсқауларын өзгертпесе не жұмыс сапасының өзгеруіне әкеп соғатын өзге де мән-жайларды жоймаса, орындаушы шартты бұзуға құқылы.

**Ескерту. 38-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.**

### **39-бап. Жұмысты орындағаны (қызмет көрсеткені) үшін ақы төлеу**

Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, орындалған жұмысқа (көрсетілген қызметке) ақы төлеудің нысаны мен тәртібі тұтынушы мен орындаушы арасындағы келісім бойынша айқындалады.

## **6-тарау. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ БІРЛЕСТІКТЕРІ**

### **40-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері**

1. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға және қорғауға бағытталған қызметті жүзеге асырады.

2. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері Қазақстан Республикасының қоғамдық бірлестіктер туралы заңнамасына сәйкес қауымдастықтарға (одақтарға) бірігуі мүмкін.

3. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін, сондай-ақ олардың қауымдастықтарын (одақтарын) жеке кәсіпкерлік субъектілерінің қаржыландыруына тыйым салынады.

**Ескерту. 40-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

## **41-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, олардың қауымдастықтарының (одақтарының) құқықтары**

1. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, олардың қауымдастықтары (одақтары)

:

1) уәкілетті органға және өзге де мемлекеттік органдарға Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізуге;

2) тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісін қарауға жәрдемдесу мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

3) тауардың тұтынушылық қасиеттерін, оған сұранысты зерделеуге, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы қоғамдық пікірді анықтау үшін халыққа сауалнама жүргізуге;

4) өтініштер, шағымдар қабылдауды жүзеге асыруға;

5) тұтынушының өтініші, шағымы келіп түскен жағдайда тауардың (жұмыстың, көрсетілген қызметтің) сапасын бағалау мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

6) Қазақстан Республикасының заңдарында айқындалған тәртіппен мемлекеттік органдарда, сондай-ақ өзге де қоғамдық бірлестіктерде тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

7) тұтынушылардың мүдделеріне, оның ішінде тұтынушылардың айқындалмаған тобының мүдделеріне орай сотқа талап-арыз беруге;

8) тұтынушылардың проблемалары мен құқықтары жөніндегі ақпаратты зерттеуге және бұқаралық ақпарат құралдарында таратуға;

9) әлеуметтік бағдарламаларды, жобаларды, сондай-ақ мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстар негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша әлеуметтік міндеттерді шешуге бағытталған жекелеген іс-шараларды іске асыруға;

10) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі жөніндегі міндетті талаптарды белгілейтін стандарттау жөніндегі құжаттар мен нормативтік техникалық құжаттарды әзірлеуге қатысуға;

11) сауда, тұрмыстық және басқа да қызмет көрсету түрлері саласында тұтынушылар құқықтарының сақталуы жөніндегі ақпаратты зерделеуге және тиісті мемлекеттік органдарға жіберуге;

12) тиісті мемлекеттік органдарға қауіпсіздік және сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді орындаған) шығарған және өткізген адамдарға қатысты өз құзыреті шегінде шара қолдану мақсатында өтінішпен жүгінуге;

13) тұтынушылардың Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүдделеріне орай талап-арыз беруге;

14) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін іске асыруға ықпал ететін өзге де ақпаратты таратуға құқылы. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері (олардың қауымдастықтары, одақтары) жариялайтын тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері жарнама болып табылмайды;

15) тиісті мемлекеттік органдарға және ұйымдарға тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау туралы ұсыныстарды енгізуге;

16) тиісті мемлекеттік органдармен бірлесе отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігі саласындағы ашық және жалпыға қолжетімді мемлекеттік ақпараттық ресурстарды қалыптастыруға қатысуға;

17) тұтынушыларға заңдық және консультациялық көмек көрсетуге;

18) тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

19) "Қоғамдық кеңестер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен қоғамдық кеңестердің жұмысына қатысуға;

20) қоғамдық бақылау жүргізу кезінде тауарлардың (жұмыстардың көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігіне сараптама жүргізуге бастамашылық жасауға;

21) мынадай:

бір дауды қарау кезінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері және тұтынушының заңды мүдделерін білдіретін өкілдер ретінде әрекет ететін;

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушының заңды мүдделерін білдіретін өкіл ретінде әрекет ететін қауымдастықтың (одақтың) қатысушылары болып табылатын жағдайларды қоспағанда, тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарауға құқылы.

1-1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтардың алдын алу және бұл туралы халықты хабардар ету мақсатында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар):

тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орындарына бару;

Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын ескере отырып, тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орындарына барған кезде жасалатын әрекеттердің фото-, аудио-, бейнетіркелуін қолдану;

сатушының (дайындаушының, орындаушының) белгіленген жұмыс режиміне кедергі келтірмеу шартымен, тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын және өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мүмкіндіктері туралы хабардар болу деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды, оның ішінде тауарды өткізу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) орындарында өткізу арқылы қоғамдық бақылауды жүзеге асырады.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) құрамына тұтынушылардың өзге де қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) өкілдері кіре алатын, құрамында кемінде үш адам болатын комиссиялар құрады.

Қоғамдық бақылау мынадай негіздер бойынша және кезеңділікпен:

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) келіп түсетін тұтынушылар өтініштерін мониторингтеу және жинақтау қорытындылары бойынша жылына екі реттен көп емес;

алдыңғы қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша ұсынымдардың іске асырылуын тексеру мақсатында бір рет;

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, қауымдастықтарға (одақтарға) бір елді мекенде бір тоқсан ішінде нақ сол бір сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) қатысты тұтынушылардың бес және одан да көп шағымының түсуіне қарай жүзеге асырылады.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру алдында комиссия құру, оның құрамы, қоғамдық бақылау жүргізу күні туралы құжаттың көшірмесін бере отырып, қоғамдық бақылау жүргізу болжанған күнге дейін бір жұмыс күнінен кеш емес мерзімде оны жүргізу негіздері мен комиссияның құрамы туралы ақпарат сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) жеткізіледі.

Қоғамдық бақылау жүргізу мерзімі қоғамдық бақылау жүргізудің болжанған күнінен бастап бір жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Жүргізілген қоғамдық бақылаудың нәтижелері комиссияның ұсынымдарымен бірге күнін, орнын және осы Заңның 26-бабына сәйкес сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпаратты көрсете отырып, қоғамдық бақылау жүргізілген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтың (одақтың) интернет-ресурсында (бар болса), Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесінде және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады.

Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтар анықталған кезде бұл туралы ақпарат тиісті мемлекеттік органдарға жіберіледі, сондай-ақ бақылау субъектісіне беріледі.

2. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, олардың қауымдастықтары (одақтары) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша:

1) тұтынушылар шағымдарының саны және мазмұны;

2) жарғылық мақсаттарда өткізілген іс-шаралар туралы ақпарат ұсынады.

Ескерту. 41-бап жаңа редакцияда - ҚР 21.04.2016 № 504-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгерістер енгізілді - ҚР 05.10.2018 № 184-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 346-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

#### **42-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) тұтынушылар құқықтарын қорғауы**

Ескерту. 42-бап алып тасталды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

#### **6-1-тарау. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жөніндегі шаралар**

Ескерту. Заң 6-1-тараумен толықтырылды - ҚР 25.06.2020 № 346-VI Заңымен (қолданысқа енгізілу тәртібін 2-баптан қараңыз).

#### **42-1-бап. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың институционалдық жүйесі**

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды:

1) уәкілетті орган, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдар, сот;

2) тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері;

3) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар), заң консультанттары палатасының мүшелері болып табылатын және заң көмегін көрсететін заң консультанттары және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де тұлғалар қамтамасыз етеді.

2. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жүйесі тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғауды қамтамасыз ететін мынадай дәйекті іс-шаралар кешенін қамтиды:

1) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтардың алдын алу жөніндегі профилактикалық шаралар (консультация беру, қоғамдық бақылау, өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларды ағарту және олардың құқықтық сауаттылығын арттыру, осы Заңның 33-2-бабына сәйкес уәкілетті орган және тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері туралы ақпаратты орналастыру);

2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген, тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушының (дайындаушының, орындаушының) оның құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру мәселесін реттеу;

3) тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарау кезінде тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және қалпына келтіру, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеу;

4) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушыларды (дайындаушыларды, орындаушыларды) жауаптылыққа тарту;

5) сотта тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және қалпына келтіру, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеу.

#### **42-2-бап. Тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің қорғалуына құқығы**

1. Құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін осы Заңда белгіленген тәртіппен сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға немесе тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа жүгінуге құқылы.

2. Осы баптың ережесі сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға немесе тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа тұтынушының атынан осы Заңның 42-3-бабында аталған оның өкілдері жүгінген жағдайларда да қолданылады.

#### **42-3-бап. Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдер**

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау кезінде мыналар олардың өкілдері бола алады:

1) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар);

2) "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес заң консультанттары палатасының мүшелері болып табылатын заң консультанттары;

3) адвокаттар;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де тұлғалар.

2. Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдер тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өтеу үшін қажетті шараларды қолдана отырып, өз міндеттерін тиісінше орындауға міндетті.

3. Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдер тұтынушыға қаржылық шығындардың сипаты мен мөлшерін қоса алғанда, көрсетілетін өкілдік қызметтердің ықтимал нәтижелері мен салдарын түсіндіруге міндетті.

Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіру көрсетілетін өкілдік қызметтерді қайтару мерзімдері, сомасы және шарттары, сондай-ақ тұтынушы атынан өкіл

жасайтын әрекеттер тізбесі міндетті түрде көрсетіле отырып, жазбаша нысанда ресімделеді.

Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіру бойынша қызметтер көрсету шараларын таңдау тұтынушының мүдделерін басшылыққа алуға тиіс.

4. Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдер міндеттерін орындау кезінде мүдделер қақтығысын болдырмау бойынша шаралар қолданады.

5. Тұтынушының заңды мүдделерін білдіретін өкілге мүдделер қақтығысы болған жағдайда өкілдік қызметтер көрсетуге тыйым салынады.

Тұтынушының заңды мүдделерін білдіретін өкіл, егер:

1) тұтынушы және өкіл, оның жақын туыстары мүдделерінің қақтығысы бар болған, сондай-ақ мүдделер қақтығысын құрайтын басқа да мән-жайлар болған;

2) Қазақстан Республикасының азаматтық процестік заңнамасында көзделген негіздер бар болған жағдайда, өкілдік қызметтер көрсетуден бас тартуға міндетті.

6. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушылар мүддесінде сотта қарау үшін жіберетін талап арыздарға мемлекеттік баж салынбайды.

7. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) мен заң консультанттарының палаталары да тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша халыққа консультациялық көмек көрсету және тұтынушыларға өздерінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруде өкілдік қызметтер көрсету жөніндегі мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде тұтынушыларға консультация беруді жүзеге асырады.

8. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша консультациялық көмек және өкілдік қызметтер мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде:

1) Қазақстан Республикасының әлеуметтік қорғау туралы заңнамасына сәйкес арнаулы әлеуметтік қызметтерді алатын адамдарға;

2) атаулы әлеуметтік көмек алатын адамдарға;

3) Ұлы Отан соғысына қатысушыларға және жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысына қатысушыларға теңестірілген адамдарға;

4) басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлеріне;

5) бірінші және екінші топтардағы мүгедектігі бар адамдарға;

6) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету орталықтарында тұратын қарттар мен мүгедектігі бар адамдарға;

7) "Алтын алқа", "Күміс алқа" алқаларымен наградталған немесе бұрын "Батыр ана" атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі "Ана даңқы" ордендерімен наградталған көпбалалы аналарға;

8) қиын әлеуметтік және қаржылық жағдайдағы өзге де адамдарға көрсетіледі.

Ескерту. 42-3-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 20.04.2023 № 226-VII (01.07.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

#### **42-4-бап. Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) жүгінуі**

1. Құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан осы бұзушылықтар келтірген залалды (зиянды) тұтынушыға ерікті түрде өтеу туралы наразылықпен жүгінуге құқылы.

Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) наразылығы қолма-қол табыс етіледі не табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырысты пошта жөнелтімі нысанында не сатушының (дайындаушының, орындаушының) электрондық пошта мекенжайы бойынша, егер мұндай мекенжайды сатушы (дайындаушы, орындаушы) бұрын көрсеткен болса, жіберіледі.

2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының наразылығын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда тұтынушының наразылығын алған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде құжатпен негізделген дәлелді жазбаша жауап ұсынуға міндетті. Осы құжаттардың көшірмелері сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушыға жауабына қоса тіркелуге тиіс.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы тұтынушыға осы баптың 1 -тармағының екінші бөлігінде жазылған тәсілдермен ұсынылады.

Егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы мерзімнің соңғы күнінен жиырма төрт сағат бұрын поштаға тапсырылса немесе басқа да байланыс құралдары бойынша жіберілсе, онда осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілген мерзім өтіп кеткен болып есептелмейді.

3. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік он күн ішінде наразылыққа жазбаша жауап бермесе немесе бұзушылықтарды жоюдан және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) ерікті түрде өтеуден бас тартса, сондай-ақ тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарауға қатысудан бас тартса, тұтынушы уәкілетті органға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуге құқылы.

#### **42-5-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгіну**

1. Тұтынушы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жазбаша нысанда өтініш беру жолымен не Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы өтінішпен не шағыммен жүгінуге құқылы.

Тұтынушы жазбаша нысанда жүгінген кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдар немесе уәкілетті орган мұндай өтінішті Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне енгізуді және оны құзыретіне сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын тиісті мемлекеттік органға жіберуді қамтамасыз етеді.

2. Тұтынушы сатушының (дайындаушының, орындаушының) ерікті түрде құқықтар мен заңды мүдделерді бұзушылықтарды жоюы, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан залалды (зиянды) өтеуі туралы наразылықпен оған жүгінген кезден бастап, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше мерзім белгіленбесе, екі айдан кешіктірмей тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуге құқылы.

3. Тұтынушының өтінішіне:

1) сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушының өтінішіне жауабының көшірмесі, ал егер осы Заңда белгіленген мерзім ішінде сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы алынбаған болса, – тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өтінішінің көшірмесі (бар болса);

2) өтініште жазылған мән-жайларды растайтын өзге де құжаттар (бар болса) қоса тіркеледі.

4. Тұтынушының өтінішінде:

1) жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе), жеке сәйкестендіру нөмірі (ол бар болса), пошта мекенжайы;

2) өзіне қатысты тұтынушының талаптары қойылған сатушының (дайындаушының, орындаушының) деректері (заңды тұлғаның атауы, пошта мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі (ол бар болса);

3) тұтынушының талабы және тұтынушылық даудың мән-жайлары көрсетілуге тиіс.

Өтініште байланыс деректері (телефон, факс нөмірлері, электрондық пошта мекенжайлары және өзге де мәліметтер), сондай-ақ тауарларды (орындалған жұмыстарды, көрсетілген қызметтерді) және сатушының (дайындаушының, орындаушының) әрекеттерін фото-, аудио-, бейнетіркеуді қоса алғанда, өтініш дұрыс және уақтылы қаралуы үшін қажетті, тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылғандығын растайтын материалдар көрсетілуі мүмкін.

5. Өтініш Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы берілген жағдайда өтінішке қажетті құжаттардың сканерленген көшірмелері қоса тіркеледі.

Қажет болған жағдайда, тұтынушының өтінішін қарайтын, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік орган ұсынылған құжаттар көшірмелерінің түпнұсқаларын құжаттарды сұратуға құқылы.

**42-6-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдардың тұтынушының өтінішін қараудан бас тартуы**

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік орган тұтынушыға оның өтінішін қараудан мынадай:

1) сол тараптар арасындағы дауды дәл сол нысана бойынша және дәл сол негізде сот қараған;

2) заңды күшіне енген сот шешімі не тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісінің сол тараптар арасындағы, дәл сол нысана бойынша және дәл сол негізде тұтынушылық дауға қатысты қабылдаған шешімі бар болған жағдайларда, бас тартады.

Бас тарту үшін өзге де негіздер осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында белгіленуі мүмкін.

2. Тұтынушының өтінішін қараудан бас тарту туралы шешім, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзге мерзім көзделмесе, тұтынушының өтінішін алған кезден бастап бес жұмыс күнінен кешіктірілмей қабылдануға тиіс.

3. Тұтынушының өтінішін қараудан бас тарту туралы шешім дәлелді болуға тиіс.

**42-7-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдардың тұтынушының өтінішін қарауы**

1. Тұтынушының өтінішін қарау кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдар:

1) тұтынушыдан қосымша құжаттар мен ақпарат сұратуға;

2) тұтынушының талабы қойылған сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) өтінішті қарау үшін қажетті түсіндірмелер мен дәлелдемелер ұсынуды сұратуға;

3) мемлекеттік органдар мен мекемелерден, басқа да ұйымдардан тұтынушының өтінішін қарау үшін қажетті ақпарат сұратуға және алуға құқылы.

2. Тұтынушының өтінішін қарау туралы шешім қабылданған кезден бастап үш жұмыс күні ішінде әрекеттеріне қатысты тұтынушының өтініші ұсынылған сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) хабарды алған күннен бастап он жұмыс күнінен кешіктірмей толық түсіндірмелерді және оларды негіздейтін құжаттарды ұсыну талабымен тұтынушының алынған өтініші туралы хабар, осы өтініштің және оның қосымшаларының көшірмелері жіберіледі.

Хабар сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) электрондық пошта мекенжайы немесе телефон нөмірі бойынша, сондай-ақ хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдары бойынша жіберілуі мүмкін.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) электрондық пошта мекенжайы туралы немесе телефон нөмірі немесе хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдары туралы мәліметтер болмаған жағдайда, хабар сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) соңғы белгілі тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша телефонограммамен гибридік жөнелту арқылы не оның табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен жіберіледі.

3. Ұсынылған құжаттарды қарау қорытындылары бойынша және тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтар анықталған кезде:

1) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) бұзушылықтарды жою туралы нұсқама шығарылады;

2) сатушыны (дайындаушыны, орындаушыны) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа тарту туралы шешім қабылданады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік орган шығарған бұзушылықтарды жою туралы нұсқаманы орындамау Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа алып келеді.

Қазақстан Республикасының заңдарында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдардың тұтынушылардың өтініштерін қарауының өзге де тәртібі мен мерзімдері белгіленуі мүмкін.

#### **42-8-бап. Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу**

1. Тұтынушы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) осы Заңның 33-2-бабына сәйкес ол туралы ақпаратты сатушы (дайындаушы, орындаушы) орналастырған, тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісінің – төреліктің, медиатордың, тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің, қауымдастықтардың (одақтардың) не сатушы (дайындаушы, орындаушы) мүшесі болып табылатын өзін-өзі реттейтін ұйымның қарауына беруді ұсынуға құқылы.

Бұл ретте сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушымен келісуге және тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарауға қатысуға құқылы.

Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісінің қарауына тұтынушылық дауды беру туралы келісім жазбаша нысанда ресімделеді.

2. Тұтынушы тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарау туралы өтінішті тараптардың тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісінің қарауына тұтынушылық дауды беру туралы жазбаша келісімі болған кезде тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне жүгіну арқылы немесе Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы беруі мүмкін.

Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісі тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары туралы тоқсан сайынғы ақпаратты уәкілетті органға береді.

3. Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарау осы Заңның және Қазақстан Республикасының төрелік, медиация, өзін-өзі реттеу туралы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

### **7-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

**43-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзғаны үшін жауапкершілік**

Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауапкершілікке әкеп соғады.

**44-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі**

1. Осы Заң алғашқы ресми жарияланғанынан кейін үш ай өткен соң қолданысқа енгізіледі.

2. "Тұтынушылардың праволарын қорғау туралы" Қазақ Советтік Социалистік Республикасының 1991 жылғы 5 маусымдағы Заңының (Қазақ ССР Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1991 ж., № 23, 267-құжат; 1992 ж., № 13-14, 313-құжат) күші жойылды деп танылсын.

*Қазақстан Республикасының  
Президенті*

*Н. Назарбаев*

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК