e.zan
Қазақстан Республикасының электронды нысандағы нормативтік құқықтық актілердің эталонды бақылау банкі
Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан в электронном виде

Редакциялау күні 28.11.2024
Сақтау күні 28.10.2026
Дата редакции 28.11.2024
Дата скачивания 28.10.2026

Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты | Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 года N 7 | Верховный Суд Республики Казахстан

О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей

Сноска. В наименовании, преамбуле и по всему тексту заменены слова, Нормативным постановлением Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; в заголовок, преамбулу и по всему тексту на казахском языке внесены изменения, текст на русском языке не меняется, Нормативным постановлением Верховного Суда РК от 28.11.2024 № 4 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

Отмечая необходимость разъяснения вопросов, возникающих у судов в практике применения законодательства о защите прав потребителей, и в целях обеспечения эффективной судебной защиты прав потребителей пленарное заседание Верховного суда Республики Казахстан постановляет:

1. Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV "О защите прав потребителей" (далее – Закон) определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами) и регулирует отношения между потребителями - физическими лицами, то есть гражданами Республики Казахстан, иностранцами и лицами без гражданства (статья 12 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – ГК), приобретающими и использующими товары, заказывающими работы и услуги для личных бытовых нужд, либо имеющими такие намерения, и продавцами товаров, либо их производителями, а также исполнителями работ и услуг независимо от форм собственности и образования юридического лица, в том числе индивидуальными предпринимателями (статья 19 ГК), и применяется к правоотношениям,

QR-код содержит данные ЭЦП должностного лица РГП на ПХВ «ИЗПИ»
QR-код содержит ссылку на данный документ в ЭКБ НПА РК

возникшим или продолжающимся после введения его в действие (статьи 4, 383 ГК).

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

Сноска. Пункт 1 в редакции нормативного постановления Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); с изменением, внесенным нормативным постановлением Верховного Суда РК от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

2. Отношения с участием потребителей, их права и обязанности, порядок реализации и защиты этих прав, а также права и обязанности продавцов, изготовителей, исполнителей работ и услуг, кроме Закона, регулируются Гражданским кодексом и не противоречащими ему иными законодательными и нормативными актами, а также договорами и иными сделками, предусмотренными законодательством или не противоречащими ему.

Сноска. Пункт 2 с изменениями, внесенными нормативным постановлением Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования).

3. Нормативные правовые акты Правительства Республики Казахстан, министерств и ведомств, местных представительных и исполнительных органов не могут ограничивать права потребителей и снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными Конституцией Республики Казахстан, ГК и Законом.

Судам следует истребовать и изучать нормативные правовые акты центральных исполнительных органов и в случае содержания в них правил, использующих преимущественное (монопольное) положение продавцов, изготовителей и исполнителей или противоречащих Закону о защите прав потребителей, иметь в виду, что такие акты являются недействительными с момента их принятия и не подлежат применению (пункт 5 статьи 3 ГК).

В случае противоречия решений маслихатов и акимов законодательным актам суд должен разрешать спор на основании законодательных актов.

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

4. В соответствии с общими правилами (статья 29 ГПК) иски к физическому лицу предъявляются по месту его жительства и к юридическому лицу - по месту его нахождения. Вместе с тем по выбору истца (часть девятая статьи 30 ГПК) иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по месту жительства истца либо по месту заключения или исполнения договора, поэтому при принятии искового заявления, суды должны учитывать право истца на выбор места рассмотрения дела.

Сноска. Пункт 4 в редакции нормативного постановления Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); с изменениями, внесенными нормативным постановлением Верховного Суда РК от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

5. Статьей 42 Закона устанавливается предварительный внесудебный порядок разрешения требований общественных организаций потребителей. Если указанными организациями не соблюден такой порядок разрешения спора, и такая возможность не утрачена, судья в соответствии с подпунктом 1) части первой статьи 152 ГПК возвращает заявление.

Законом для потребителя не предусмотрен внесудебный порядок разрешения требований.

Иски, направляемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в интересах потребителей для рассмотрения в суде, государственной пошлиной не облагаются (
подпункт 11) статьи 616
Кодекса Республики Казахстан "О налогах и других обязательных платежах в бюджет" (Налоговый кодекс), статья 42 Закона).

Вместе с тем потребители при самостоятельном обращении в суд не освобождаются от уплаты госпошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

В этих случаях возмещение государству и сторонам судебных расходов, их распределение между сторонами осуществляется по правилам, установленным статьями 109, 116, 117 ГПК.

Сноска. Пункт 5 в редакции нормативного постановления Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования); от 20.04.2018 № 7 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

6. В соответствии со статьями 2, 10 Закона Республики Казахстан от 31 мая 1996 года № 3-I "Об общественных объединениях" (далее – Закон об общественных объединениях) общественные объединения потребителей, будучи общественными некоммерческими организациями, действуют с уставами, принимаемыми учредительным собранием, созываемым по инициативе не менее 10 членов общества, и являются юридическими лицами.

По делам, инициированным общественными объединениями потребителей или их союзами (ассоциациями), судам следует выяснять их статус, предмет и цели деятельности, а также правоспособность, имея в виду, что в соответствии со статьей 10 Закона об общественных объединениях их правоспособность возникает с момента государственной регистрации либо перерегистрации, их учетной регистрации структурных подразделений (филиалов и представительств).

Сноска. Пункт 6 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

7. Общественные организации потребителей вправе самостоятельно предъявлять иск в суд о признании действий продавца, изготовителя (их представителей), исполнителя, являющихся юридическими лицами, а также органа управления противоправными в отношении неопределенного круга потребителей (коллективный иск) и прекращении этих действий. Дела по таким искам в соответствии со статьей 27 ГПК подсудны специализированным межрайонным экономическим судам.

Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

8. При применении статьи 21 Закона судам надлежит руководствоваться пунктом 3 статьи 141 ГК о защите неимущественных прав независимо от вины лица, нарушившего право.

В статье 42 Закона общественным организациям потребителей не предоставлено право предъявления исков о возмещении имущественного и морального вреда в отношении неопределенного круга потребителей, следовательно, исковые заявления обществ потребителей о возмещении имущественного и морального вреда без указания конкретных потребителей следует признавать поданными с нарушением статьи 148 ГПК и в соответствии со статьей 152 ГПК, возвращать заявителю.

Сноска. Пункт 8 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

9. Государственные органы, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) в соответствии со статьей 56 ГПК могут привлекаться судом к участию в разбирательстве дела или по своей инициативе, либо по инициативе участвующих в деле лиц вступить в процесс для дачи заключения по вопросу, входящему в их компетенцию.

Сноска. Пункт 9 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

10. При определении момента заключения договора розничной купли-продажи судам следует руководствоваться статьей 446 ГК, в соответствии с которой договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное

не установлено законодательными актами или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья 389 ГК).

Договор розничной купли-продажи, исполняемый при его совершении, заключается в устной форме независимо от стоимости товара, когда между сторонами достигнуто соглашение о предмете договора, цене и другим условиям, на согласовании которых настаивает хотя бы одна из сторон.

Те же договоры, исполняемые не при их совершении (по предварительным заказам, при посылочной торговле, при продаже автомобилей и в других случаях) заключаются в установленной для таких договоров законом или условленной сторонами форме.

Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке совершения лицом, его получившим, действий по выполнению указанных в нем условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.д.) (статьи 394,396 ГК).

Сноска. Пункт 10 с изменениями, внесенными нормативным постановлением Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования).

11. Потребитель и работник обслуживающего предприятия имеют равные права на уважение их чести, достоинства, соблюдение нравственных и этических норм в процессе обслуживания. В случае нарушения этих норм, потерпевший вправе обратиться за защитой своего права в суд в соответствии со статьями 9, 141, 142, 143 ГК.

Сноска. Пункт 11 в редакции нормативного постановления Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); с изменением, внесенным нормативным постановлением Верховного Суда РК от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

12. Исключен нормативным постановлением Верховного Суда РК от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования).

13. Разрешая вопросы имущественной ответственности за вред, причиненный продукцией ненадлежащего качества, следует иметь в виду, что в соответствии со статьей 16 Закона вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, производственных, рецептурных и иных недостатков, подлежит возмещению в полном объеме по правилам главы 47 ГК.

Причиненный вред подлежит возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял ли потребитель с ним в договорных отношениях или не состоял (пункт 1 статьи 31 Закона).

Сноска. Пункт 13 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования).

14. Под убытками в соответствии с пунктом 4 статьи 9 ГК подразумеваются расходы, которые произведены или должны быть произведены лицом, право которого нарушено, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Размер убытка определяется по правилам пунктов 3 и 4 статьи 350 ГК.

В остальных случаях следует руководствоваться требованиями статьи 351 ГК, устанавливающей зачетный характер неустойки.

Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.

Сноска. Пункт 14 с изменениями, внесенными нормативными постановлениями Верховного Суда РК от 18.06.2004 N 9; от 30.12.2011 № 5 (вводится в действие со дня официального опубликования); от 31.03.2017 № 2 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).