

К обзору по защите прав потребителей от 28 мая

По линии Министерства торговли и интеграции

По информации ведомства, граждане стали чаще обращаться за защитой своих прав, опираясь на полученные правовые знания. По итогам I квартала 2026 года Комитетом и территориальными департаментами рассмотрено более 22 тыс. обращений. Структура обращений по сферам деятельности распределилась следующим образом:

- Розничная торговля: 8,5 тыс. обращений (38% от общего количества)
- Электронная торговля: 4,1 тыс. обращений (18,3%)
- Бытовые услуги: 2 тыс. обращений (9,1%)
- Жилищно-коммунальное хозяйство: 1,6 тыс. обращений (7,3%)
- Услуги связи: 704 обращения (3,1%).

По результатам рассмотрения удовлетворены требования 7,3 тыс. потребителей (32,6%), еще 7,2 тыс. обращений (31,8%) завершились оказанием правовой помощи и разъяснительной работой. В рамках межведомственного взаимодействия 5,7 тыс. обращений (25%) направлены по компетенции в профильные госорганы. На сегодняшний день 2,5 тыс. обращений (11%) находятся на рассмотрении либо были отозваны заявителями.

Обеспечение соблюдения законодательства реализуется через превентивные меры и государственный контроль. В I квартале текущего года территориальными департаментами в отношении субъектов предпринимательства проведено 308 проверок (для сравнения, в 2025 году – 312 проверок).

Наибольшее число проверок проведено в следующих регионах:

- г. Астана: 48 объектов;
- г. Алматы: 38 объектов;
- Туркестанская область: 36 объектов;
- Алматинская область: 25 объектов.

По результатам выявленных нарушений (непредставление письменного ответа на претензию, отказ в обмене/возврате товара, отсутствие уголка потребителя) возбуждено 430 административных дел на общую сумму 12 млн тенге. Наибольшую активность в этом направлении проявили Департаменты торговли и защиты прав потребителей по городам Алматы (172 штрафа), Астана (46 штрафов) и Туркестанской области (36 штрафов).

Для ужесточения контроля в мае 2026 года совместным приказом Министерства торговли и интеграции и заместителя Премьер-министра – министра национальной экономики в проверочный лист внесены дополнительные требования:

1. Недопущение обсчета, обмана или введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара индивидуальными предпринимателями или организациями, осуществляющими торговую деятельность и оказание услуг.
2. Обязанность продавца указывать стоимость товара, оформленного ценником, выставленным на внутренних и внешних витринах торгового объекта, в тенге.

За 3 месяца 2026 года защищены права потребителей на общую сумму 405,6 млн тенге. Работа ведется по трем критериям: сумма ущерба более 5 млн тенге, защита прав пяти и более потребителей по одному вопросу, подача иска в суд в интересах неопределенного круга лиц.

- Сумма ущерба от 5 млн тенге: защищены права 18 потребителей на общую сумму 190,0 млн тенге. Значительная доля споров связана с автосалонами. В Шымкенте после вмешательства Департамента автосалон вернул полную стоимость автомобиля (11,5 млн тенге) из-за дефекта коробки передач. В Туркестанской области в досудебном порядке возвращено 19 750 000 тенге за некачественные ремонтные услуги.
- Коллективные обращения (5 и более человек): защищены права 31 потребителя по 6 резонансным делам на сумму 4,2 млн тенге. В Павлодарской области 5 потребителям возвращено 2,4 млн тенге за косметологические услуги; в Жамбылской области 6 потребителям возвращен 1 млн тенге за онлайн-курсы; в Шымкенте 5 потребителям возвращены средства за некачественную косметику.
- Иски в интересах неопределенного круга потребителей: защищены права 44 потребителей по 3 делам на сумму 1,8 млн тенге. По иску Департамента по области Жетісу взыскано 315,0 тысяч тенге в пользу 10 потребителей за услуги связи, а в Западно-Казахстанской области по решению суда 24 потребителям возвращено 1,5 млн тенге за изменение места проведения мероприятия.

Социальный проект «Сапалы өнім» направлен на борьбу с некачественной продукцией. В I квартале 2026 года во всех регионах закуплено 363 вида продукции. По 179 видам (49%) выявлены нарушения: 138 связаны с маркировкой (77%), 41 – с санитарно-эпидемиологическими требованиями (23%).

Всего к административной ответственности привлечено 353 субъекта предпринимательства. Примеры выявленных нарушений включают реализацию продукции с несоответствием физико-химическим показателям, отклонения в концентрации микроэлементов, обнаружение ДНК свиньи в мясной продукции, а также реализацию товаров с истекшим сроком годности.

Комитет продолжает активную работу по правовому просвещению через СМИ. В 2025 году было выпущено 12 телепрограмм «Сапалы өнімді қалай таңдаймыз?», обеспечено размещение более 1370 публикаций в СМИ и более 80 видеоматериалов на телеканалах.

Социологическое исследование показало, что уровень эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей оценивается населением в 74,7%. На основе полученных данных и выявленных жалоб Комитет совместно с профильными госорганами прорабатывает дальнейшие меры по совершенствованию системы защиты прав граждан.