

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественный фонд «Содружество молодых юристов»

Тема гранта: Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Восточно-Казахстанской области

Сумма гранта: 3 142 000 (Три миллиона сто сорок две тысячи) тенге

1. Отчетный период: 26 марта – 31 июля 2019г.

2. Опишите мероприятия в рамках социального проекта:

Задача 1. Информационное освещение населения ВКО по вопросам защиты прав потребителей для повышения уровня знаний населения ВКО по вопросам защиты прав потребителей

Мероприятие 1. Создание раздела на веб-сайте организации и страницы в соц.сети для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Восточно-Казахстанской области.

На официальном сайте ОФ «Содружество молодых юристов» <http://www.of-smu.kz> создан раздел «Потребитель ВКО», в котором информация представлена в виде полезных советов-юридических публикаций, правовых инфографик и видеороликов по защите прав потребителей (Приложение 1).

Кроме того для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Восточно-Казахстанской области в социальной сети Инстаграмм создан аккаунт @potrebitelvko. Для привлечения интереса аудитории созданы и опубликованы современные анимированные GIF открытки, схематичные инфографики, анимационные видеоролики по тематике проекта. На данный момент аккаунт в социальной сети собирает свою аудиторию, люди задают свои интересующие вопросы и получают в сети квалифицированные ответы от юристов со ссылкой на конкретные нормы законодательства. На данный момент на указанный аккаунт подписались более 4 тысяч подписчиков, а на фейсбуке более 4 800 подписчиков. За отчетный период на веб-сайте и в социальных сетях опубликовано более 25 материалов (Приложение 1.1).

С целью информирования населения о реализации социального проекта были опубликованы статьи в СМИ и привлечены к крупные городские паблики в результате которого охват населения составил более 15 000 человек, а также составило более 10 репостов (Приложение 1.2).

Получили 4 положительных отзыва, а остальные 4 будут представлены в заключительном программном отчете (Приложение 1.3).

Все материалы публиковались следующими хэштегами:
#cisckz #cisc official #smu#цпги#смю #смю7ск #CISCGRANTS2019 #QOGAM.GOV.KZ #jastarjyly

Мероприятие 2. Разработка и распространение социально-правовых видеороликов.

Был осуществлен детальный мониторинг казахстанского сегмента сети Интернет на предмет выявления полезного контента по правам потребителей. По итогам данного мониторинга видеоролики с полезной информацией для потребителей также были размещены на сайте и в соцсети (Приложение 2).

По итогам глубокого анализа публичных отчетов государственных органов и НПО были составлены приоритетные тематические направления для разработки правовых анимационных видеороликов. К примеру, были использованы данные, опубликованные на официальном интернет-ресурсе Министерства национальной экономики РК в разделе «Задача права потребителей» (Годовой отчет о состоянии защиты прав потребителей в Республике Казахстан за 2016 год), а также отчета по проведению социологического и аналитического исследования по вопросам прав потребителей, подготовленного по заказу уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей - Комитета по регулированию естественных монополий, защиты конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан (Астана, 2018)

В настоящее время правовые анимационные видеоролики набрали более 10 000 просмотров и получили вирусное распространение в социальных сетях по всему Казахстану. В комментариях и в дайректе пишут положительные отзывы (Приложение 2.1).

Мероприятие 3. Разработка и публикация правовых инфографик и тематических постов.

Были проанализированы публичные отчеты государственных органов и неправительственных организаций, публикации в социальных сетях на предмет выявления актуальных тематик в сфере потребительского права. По итогам глубокого анализа были составлены приоритетные тематические направления для составления лайфхаков-публикаций, схематичных инфографик.

Тематики правовых инфографик (Приложение 3):

- «Информация о необходимости получения потребителем чека» - наибольшее количество нарушений прав потребителей происходит в сфере покупок бытовых потребительских товаров, так как при этом покупатели не требуют чеков, либо осложняют себе дальнейшую защиту своих прав в случае покупки товара ненадлежащего качества. Кроме того актуализация данной тематики имеет общегосударственное значение в условиях необходимости повышения доходной части бюджета в целях усиления защиты социально-уязвимых слоев населения.

- «Иные доказательства факта приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)» - актуальность второй инфографики вытекает из первой инфографики, когда граждане не потребовав чек при покупке

сталкиваются со сложностями при отстаивании своих прав. Поэтому они должны знать о других возможностях доказывания факта покупки товаров.

- «Непредоставление информации о товаре» - данная тематика также является актуальным, так как продавцы часто игнорируют свои обязанности. Поэтому граждане должны знать, что государство считая эту тематику важной, установило юридическую ответственность за нарушение данной обязанности. При этом в целях усиления практической значимости инфографики, в ней указаны телефонные номера уполномоченных органов, куда граждане могут позвонить и дополнительно получить консультации в случае возникновения проблемных вопросов.

- «Отказ в принятии платежей с использованием платежных карточек» - данная тематика актуальна в условиях борьбы с теневой экономикой, которая по экспертных оценкам составляет 25-40% от ВВП, перехода ко всеобщему декларированию доходов и расходов граждан. Поэтому граждане должны знать, что государство считая эту тематику важной, установило юридическую ответственность за подобное действие.

- «Условия, нарушающие права потребителей при заключении договора» - при анализе проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей были выявлены факты, когда у потребителей удерживали вплоть до 100% товара, услуги, работы в случае невыполнения им обязательств по договору, что является незаконным. Учитывая актуальность данного вопроса законодателем были внесены изменения в закон о защите прав потребителей в 2016 году и данный вопрос теперь регулируется в правовом поле и граждане должны знать об этом.

- «Нагрудная карточка (бейдж) продавца» - в пункте 8 статьи 24 Закона о защите прав потребителей закреплена обязанность продавцов обеспечить наличие бейджей. Однако это требование массово нарушается практически во всех магазинах. Законодатель при установлении данного требования преследовал цель, формирования уважительной потребительской культуры между участниками рыночных взаимоотношений, фиксации персональных данных продавца в случае необходимости дальнейшей защиты своих прав.

- «Обман потребителя» - целом не то, что население не знает, что случае обмана можно защитить свои права, сами предприниматели не знают об административной ответственности за обман потребителя. С целью предоставления конкретной инструкции для защиты своих прав была подготовлена инфографика в этой тематике

- «Товары неподлежащие возврату и обмену» - данная тема была раскрыта согласно статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» кроме того, с апреля месяца возврату и обмену не подлежат абонентские устройства сотовой связи что является актуальной чтобы информировать население.

- «Права потребителя на защиту прав и законных интересов» данная норма закреплена в статье 22 Закона РК «О защите прав потребителей», где

говорится что можно обращаться с претензией к продавцу, дополняя ее была подготовлена инфографика, где описана структура самой претензии.

- «Право потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества» - не все знают, что если вам продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать: 1) соразмерного уменьшения покупной цены; 2) безвозмездного устраниния недостатков товара; 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара; 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы. Часто поступают вопросы в этом направлении в итоге было решено сделять отдельную инфографику.

Кроме того, были подготовлены 15 публикации по защите прав потребителей темы которых отличаются от подготовленных инфографик. Все выше перечисленные информационные материалы получили экспертную оценку от практикующего юриста и доктора PhD «Юриспруденция» и были опубликованы на веб-сайте www.of-smu.kz, социальной сети инстаграм @potrebitelvko. Подготовлены информационные листовки, которые будут распространяться в образовательных мероприятиях социального проекта (Приложение 3.1).

Задача 2. Оказание бесплатной правовой помощи для населения ВКО в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятие 1. Открыть кабинет для доступа населения к бесплатной правовой помощи.

В целях обеспечения доступа населения к бесплатной правовой помощи был открыт консультационный кабинет по адресу: г.Семей, ул.Мәңгілік ел, 11, кабинет 28. График работы: Понедельник-пятница 10.00-17.00ч. Обед:13.00-14.00ч. (Приложение 4).

Для организации качественной работы и квалифицированных консультаций кабинет оснащен мебелью, офисной техникой, обеспечен доступом к сети интернет, доступом к информационно-правовой системе нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет», Эталонному контролльному банку нормативных правовых актов, справочно-правовой информационной системе Казахстана «BestProfi», информационной системе «Параграф», Банку судебных актов Судебного кабинета Верховного суда РК.

На данный момент консультации получили 43 человек. Вопросы касались возврата товаров ненадлежащего качества, непредоставления информации о товарах, выдачи фискальных чеков организациями, оказывающими услуги, неисполнения решения судов, правомочность физических лиц в качестве продавцов-предпринимателей и т.д. Ответы представляются квалифицированно с разъяснениями и со ссылкой на конкретные нормы законодательства, вплоть до исчерпания вопросов заявителя.

Кроме того, вопросы поступали через веб-сайт (приложение jivosite) и в социальных сетях (в комментариях и в дайректе) в режиме онлайн. Получили 10 отзывов остальные менее 10 отзывов будут приложены к заключительному программному отчету, так как реализация консультационного кабинета осуществляется до конца августа. Представлен анализ работы консультационного кабинета и анализ удовлетворенности (Приложение 4.1).

3. Риски социального проекта (в данном разделе необходимо отразить возможные риски, которые могут повлиять на ход и результат проекта)

Риск	Стратегия снижения вероятности и минимизации последствий
Мало просмотров видеороликов	Запустить таргетированную рекламу в социальных сетях
Мало придут людей за консультацией	Посредством онлайн режима проконсультировать необходимое количество людей

Номер приложения	Наименование задачи	Подтверждающие документы
Приложение 1	Задача 1.	Скрин-шоты репостов, подписчиков, опубликованных материалов и охват населения. Положительные отзывы.
Приложение 2	Задача 1.	Сценарий, разработанный видеоролик, скрин-шоты опубликованных видеороликов и отзывы.
Приложение 3	Задача 1.	Скрин-шоты опубликованных инфографик и постов, отзывы экспертов.
Приложение 4	Задача 2.	Копия журнала консультации, график работы, скрин-шоты онлайн обращений и отзывы, анализ работы консультационного кабинета и анализ удовлетворенности.

Общее количество страниц отчета: _____ стр.

Заместитель исполнительного директора
ОФ «Содружество молодых юристов»

Д.Смагулов

Дата заполнения 13.09.2019г.