

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану жөніндегі қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің 2020 жылғы 15 желтоқсандағы № 293-НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 15 желтоқсанда № 21800 болып тіркелді

З Қ А И - н ы ң е с к е р т п е с і !

Осы бұйрық 01.01.2021 бастап қолданысқа енгізіледі

"Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 12) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН :

1. Қоса беріліп отырған Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық 2021 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялауға жатады.

Қазақстан Республикасының
сауда және интеграция министрі

Б. Сұлтанов

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ақпарат және қоғамдық

даму министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ауыл шаруашылығы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Бәсекелестікті қорғау және

дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Білім және ғылым министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Еңбек және халықты әлеуметтік

қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Индустрия және инфрақұрылымдық

даму министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Мәдениет және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ұлттық экономика

министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Цифрлық даму, инновациялар

және аэроғарыш өнеркәсібі

министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Экология, геология және
табиғи ресурстары министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасының
сауда және интеграция
министрінің
2020 жылғы 15 желтоқсаны
№ 293-НҚ бұйрыққа
қосымша

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес әзірленді және Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін (бұдан әрі – ТҚҚБАЖ) қалыптастыру, жүргізу және пайдалану тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда қолданылатын негізгі ұғымдар:

1) құжаттың электрондық көшірмесі – төлнұсқа құжаттың түрін және ақпаратын (деректерін) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететін құжат;

2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдар (бұдан әрі – мемлекеттік органдар) - тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын орталық мемлекеттік органдар;

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

4) өтініш - өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сауал немесе үн қосу;

5) электрондық құжат – ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

6) электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың анықтығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы.

3. ТҚҚБАЖ тұтынушылардың өтініштерін қабылдау және қарау процесін автоматтандыруға, оларды тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде жүйелендіруге және есепке алуға арналған ақпараттық жүйе болып табылады.

4. ТҚҚБАЖ арқылы тұтынушылардың өтініштерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде қарауды:

1) тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар), ойын бастамашылары (ұйымдастырушылары);

2) 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 (бұдан әрі – тұтынушылардың заңды мүдделерінің өкілдері);

3) тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері;

4) уәкілетті орган, мемлекеттік органдар қамтамасыз етеді.

5. ТҚҚБАЖ арқылы қаралатын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өтініштерге мыналар жатады:

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

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

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 өтініштері;

4) 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 мемлекеттік органдарға өтініштері;

5) тұтынушылардың тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне және (немесе) тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдерге тұтынушылық дауларды қарау және (немесе) олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жөніндегі қызметті тиімсіз жүзеге асыруына байланысты оларға қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қолдану мақсатында уәкілетті органға және мемлекеттік органдарға өтініштері;

6) 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 мемлекеттік органдарға, оның ішінде қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша өтініштері.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа өтініштер ТҚҚБАЖ арқылы жіберуге жатпайды.

6. ТҚҚБАЖ 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 етеді.

7. Жүргізілген қоғамдық бақылаудың нәтижелері комиссияның ұсынымдарымен бірге күнін, орнын және сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпаратты көрсете отырып, қоғамдық бақылау жүргізілген күнінен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ТҚҚБАЖ-да орналастырылады.

ТҚҚБАЖ-да дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

2-тарау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану тәртібі

8. Уәкілетті орган ТҚҚБАЖ және оның мобильдік нұсқасын қалыптастыруды және жүргізуді қамтамасыз етеді.

Қалыптастыру және жүргізу ТҚҚБАЖ арқылы сатушылардан (дайындаушылардан, орындаушылардан), мемлекеттік органдардан, тұтынушылық дауларды сотқа дейін реттеу субъектілерінен, тұтынушылардың заңды мүдделерінің өкілдерінен, оның ішінде Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу фактілері бойынша бұқаралық ақпарат құралдары арқылы алынған ақпарат пен есептілікті ТҚҚБАЖ-ға енгізу жолымен жүзеге асырылады.

ТҚҚБАЖ-да уәкілетті орган тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тізбесін орналастыруды қамтамасыз етеді.

9. Мемлекеттік органдар, тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері тұтынушылардың қаралған өтініштерінің нәтижелері, сондай-ақ оларды қараудан бас тарту себептері туралы барлық ақпаратты ТҚҚБАЖ-ға енгізуді қамтамасыз етеді.

Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісі тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары туралы тоқсан сайынғы ақпаратты есепті тоқсаннан кейінгі айдың отызыншы күнінен кешіктірмей уәкілетті органға береді.

Тұтынушылардың өтініштерін сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) Заңның 42-4-бабында белгіленген мерзімдерде ТҚҚБАЖ арқылы олар онда ерікті түрде тіркелген кезде қарайды.

10. Сатушылармен (дайындаушылар, орындаушылар), уәкілетті органмен, мемлекеттік органдармен, тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерімен, тұтынушылардың заңды мүдделерінің өкілдерімен, ойын бастамашыларымен (ұйымдастырушыларымен) тұтынушылардың өтініштерін қабылдау мен қарауды ұйымдастыру үшін ТҚҚБАЖ пайдаланылады.

Құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы ТҚҚБАЖ арқылы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), ойын бастамашысына (ұйымдастырушысына), тұтынушылардың заңды мүдделерінің өкілдеріне, уәкілетті органға, мемлекеттік органдарға немесе тұтыну дауын сотқа дейінгі реттеу субъектісіне жүгінеді.

Өтінішті жолдау үшін тұтынушы келесі функцияларды:

- 1) қол жеткізу үшін авторизациялауды;
- 2) өтінішті, қажет болған жағдайда өтінішке қосымшаны қалыптастыруды (жасауды);
- 3) өтініштің жіберілгенін және алынғанын растауды орындауы қажет.

Уәкілетті орган, мемлекеттік органдар және тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілері:

- 1) өтініштерді есепке алуды (кіріс және шығыс өтініштерді тіркеуді);
- 2) өтініштің орындалуын бақылауды;
- 3) өтінішті іздеуді;
- 4) өтініштерді сақтауды қамтамасыз етеді.

11. Өтініш қағаз жеткізгіште ғана келіп түскен кезде мұндай құжатты ТҚҚБАЖ-да тіркеу құжаттың PDF, TIFF, JPEG, JPG форматтарындағы электрондық көшірмесін жасау арқылы жүзеге асырылады.

12. ТҚҚБАЖ-дың терминалдары мен интерфейстері қазақ және орыс тілдерінде қамтамасыз етіледі.

13. ТҚҚБАЖ жұмысы мемлекеттік органдардың қолданыстағы желілері мен коммуникацияларында жүзеге асырылады.

14. ТҚҚБАЖ-ға техникалық қызмет көрсетуді ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласындағы мамандар жүргізеді.

15. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану кезінде Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысымен бекітілген Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптар ескеріледі.

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