



Об утверждении Правил формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей

Приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 15 декабря 2020 года № 293-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 декабря 2020 года № 21800.

Примечание ИЗПИ!

Настоящий приказ вводится в действие с 1 января 2021 года.

В соответствии с подпунктом 12) статьи 5 Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года "О защите прав потребителей", ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей.

2. Комитету по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан;

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра торговли и интеграции Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие с 1 января 2021 года и подлежит официальному опубликованию.

*Министр торговли и интеграции
Республики Казахстан*

Б. Сұлтанов

" С О Г Л А С О В А Н "

Министерство
и общественного
Республики Казахстан

информации
развития

" С О Г Л А С О В А Н "

Министерство сельского
Республики Казахстан

хозяйства

" С О Г Л А С О В А Н "

Агентство по
и развитию
Республики Казахстан

защите
конкуренции

Министерство Республики Казахстан	образования	" С О Г Л А С О В А Н "	и	науки
Министерство Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "		здравоохранения
Министерство социальной защиты населения Республики Казахстан	т р у д а	" С О Г Л А С О В А Н "		и
Министерство и инфраструктурного Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "	индустрии	развития
Министерство Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "	финансов	
Министерство Республики Казахстан	культуры	" С О Г Л А С О В А Н "	и	спорта
Министерство Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "		иностранных дел
Министерство Республики Казахстан	п о	" С О Г Л А С О В А Н "	чрезвычайным	ситуациям
Министерство Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "	национальной	экономики
Министерство инноваций и Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "	цифрового аэрокосмической	развития, промышленности
Министерство Республики Казахстан		" С О Г Л А С О В А Н "	внутренних	дел
Министерство	экологии,	" С О Г Л А С О В А Н "		геологии

и природных
Республики Казахстан

ресурсов

" С О Г Л А С О В А Н "

Министерство
Республики Казахстан

энергетики

Приложение к приказу
Министра торговли и интеграции
Республики Казахстан
от 15 декабря 2020 года № 293-НК

Правила формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года "О защите прав потребителей" (далее – Закон) и определяют порядок формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей (далее – ЕИСЗПП).

2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

1) электронная копия документа – документ, полностью воспроизводящий вид и информацию (данные) подлинного документа в электронно-цифровой форме;

2) государственные органы в сфере защиты прав потребителей (далее – государственные органы) – центральные государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей;

3) уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченный орган) – государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере защиты прав потребителей;

4) обращение - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

5) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

6) электронная цифровая подпись – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

3. ЕИСЗПП является информационной системой, предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

4. Посредством ЕИСЗПП обеспечивается рассмотрение обращений потребителей на всех уровнях системы защиты прав потребителей:

1) продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг), инициаторами (организаторами) игр;

2) общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами), юридическими консультантами, являющимися членами палаты юридических консультантов и оказывающими юридическую помощь, и иными лицами в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – представители законных интересов потребителей);

3) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров;

4) уполномоченным органом, государственными органами.

5. К обращениям в сфере защиты прав потребителей, рассматриваемым через ЕИСЗПП, относятся:

1) обращения потребителей к продавцам (изготовителям, исполнителям) товаров (работ, услуг) с претензией об устранении нарушений их прав и законных интересов, а также возмещении причиненного этими нарушениями убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);

2) обращения потребителей к инициаторам (организаторам) игр с претензией по качеству товаров (работ, услуг), переданных (выполненных, оказанных) в виде выигрыша;

3) обращения потребителей к субъектам досудебного урегулирования потребительских споров за защитой и восстановлением их нарушенных прав и законных интересов, возмещением причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги), компенсацией морального вреда;

4) обращения потребителей в уполномоченный орган и государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении продавцов (изготовителей, исполнителей), инициаторов (организаторов) игр, нарушивших их права и законные интересы в сфере защиты прав потребителей;

5) обращения потребителей в уполномоченный орган и государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении субъектов досудебного урегулирования потребительских споров и (или) представителей законных интересов потребителей ввиду осуществления ими неэффективной деятельности по рассмотрению потребительских споров и (или) защите их прав и законных интересов;

6) обращения общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в уполномоченный орган и государственные органы, в том числе по результатам общественного контроля, с целью принятия мер в пределах их компетенции в

отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству; с целью оценки качества товаров (работ, услуг) в случае поступления заявлений, жалоб потребителей; с целью содействия в рассмотрении факта нарушения прав и законных интересов потребителей.

Обращения в суд по вопросам защиты прав потребителей не подлежат направлению через ЕИСЗПП.

6. ЕИСЗПП обеспечивает общедоступность информации, включая сведения о продавцах (изготовителях, исполнителях), в отношении которых поступили заявления и жалобы потребителей, с учетом требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

7. Результаты проведенного общественного контроля с рекомендациями комиссии, образуемых для проведения общественного контроля размещаются в ЕИСЗПП в течение тридцати календарных дней со дня проведения общественного контроля с указанием даты, места и информации о продавце (изготовителе, исполнителе).

Сбор, обработка и защита персональных данных в ЕИСЗПП осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

Глава 2. Порядок формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей

8. Уполномоченным органом обеспечивается формирование и ведение ЕИСЗПП и ее мобильной версии.

Формирование и ведение осуществляется путем внесения в ЕИСЗПП информации и отчетности, полученных от продавцов (изготовителей, исполнителей), государственных органов, субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, представителей законных интересов потребителей через ЕИСЗПП, в том числе через средства массовой информации по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

В ЕИСЗПП уполномоченным органом обеспечивается размещение перечня субъектов досудебного урегулирования потребительских споров.

9. Государственные органы, субъекты досудебного урегулирования потребительских споров обеспечивают внесение в ЕИСЗПП информации о результатах рассмотренных обращений потребителей, а также причинах отказа в их рассмотрении.

Субъект досудебного урегулирования потребительского спора не позднее тридцатого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей в уполномоченный орган.

Обращения потребителей рассматриваются продавцами (изготовителями, исполнителями) посредством ЕИСЗПП при их добровольной регистрации в ней в сроки, установленные в статье 42-4 Закона.

10. Для организации приема и рассмотрения обращений потребителей продавцами (изготовителями, исполнителями), уполномоченным органом, государственными органами, субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, представителями законных интересов потребителей, инициаторами (организаторами) игр используется ЕИСЗПП.

Потребитель, права и законные интересы которого нарушены обращается через ЕИСЗПП к продавцу (изготовителю, исполнителю), инициатору (организатору) игр, представителям законных интересов потребителей, в уполномоченный орган, государственные органы, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора.

Для направления обращения потребителю необходимо выполнить следующие функции:

- 1) авторизацию доступа;
- 2) формирование (составление) обращения, приложения к обращению при необходимости;

- 3) отправку и подтверждение получения обращения.

Уполномоченный орган, государственные органы и субъекты досудебного урегулирования потребительских споров обеспечивают:

- 1) учет обращений (регистрацию входящих и исходящих обращений);
- 2) контроль исполнения обращения;
- 3) поиск обращения;
- 4) хранение обращений.

11. При поступлении обращения только на бумажном носителе регистрация такого документа в ЕИСЗПП осуществляется путем создания электронной копии документа в форматах PDF, TIFF, JPEG, JPG.

12. Интерфейс терминалов и приложений ЕИСЗПП обеспечивается на казахском и русском языках.

13. Функционирование ЕИСЗПП осуществляется в существующих сетях и коммуникациях государственных органов.

14. Техническое обслуживание ЕИСЗПП, производится специалистами в области информационно-коммуникационных технологий.

15. При формировании, ведении и использовании ЕИСЗПП учитываются Единые требования в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан