

**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* |

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство информации   
и общественного развития   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство сельского хозяйства   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Агентство по защите   
и развитию конкуренции  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство образования и науки  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство здравоохранения   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство труда и   
социальной защиты населения

      Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство индустрии   
и инфраструктурного развития   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство финансов   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство культуры и спорта   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство иностранных дел   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство по чрезвычайным ситуациям   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство национальной экономики  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство цифрового развития,  
инноваций и аэрокосмической промышленности   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство внутренних дел   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство экологии, геологии   
и природных ресурсов   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство энергетики   
Республики Казахстан

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

**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