

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
САУДА ЖӘНЕ ИНТЕГРАЦИЯ
МИНИСТРЛІГІ



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И
ИНТЕГРАЦИИ РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН

010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Есіл ауданы, Мәңгілік Ел даңғылы,
ғимарат 8,
тел.: 7 (7172) 749109, факс: 7 (7172) 749897
e-mail: mti@mti.gov.kz

010000, город Нур-Султан, район Есиль, проспект Мангилик
Ел, здание 8,
тел.: 7 (7172) 749109, факс: 7 (7172) 749897
e-mail: mti@mti.gov.kz

Қазақстан халқы Ассамблеясынан
Парламент Мәжілісінің
депутаттарына
(тізім бойынша)

«Nur Otan» партиясы
фракциясының мүшесіне
(тізім бойынша)

2021 жылғы 24 ақпандағы № ДЗ-65
депутаттық сауалға

Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) Сіздің Интернет алаяқтықпен байланысты электрондық саудадағы құқық бұзушылықтарға қатысты сұрауыңызды қарап, келесіні хабарлайды.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің ақпараты бойынша 2020 жылғы кезеңде тіркелген интернет алаяқтық саны **14220** жағдайды құрады (2018 жылы – 517 жағдай, 2019 жылы – 7769 жағдай). Мұндай әрекеттерден келтірілген залал сомасы **3,4** млрд теңгені құрады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күшейту мақсатында 2020 жылғы 25 маусымда Министрлік «Мұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға түзетулердің 1-топтамасын қабылдады, оның нәтижесінде:

- тұтынушылардың шағымдарын қараудың 3 сатылы тетігі реттелген (I деңгей - сатушы және/немесе дауларды сотқа дейін қарау институттары; II деңгей - уәкілетті орган; III деңгей - сот органдары);
- «мемлекеттік» және «қоғамдық» бақылау енгізілді;
- тұтынушылардың проблемаларын қарау мәртебесі Үкімет жанындағы Ведомствоаралық кеңеске дейін жоғарылады;
- тұтынушылық шағымдарды қабылдаудың Бірыңғай ақпараттық жүйесі құрылды және пайдалануға енгізілді.

Өткен жылы БАҚ-та **5483** ақпараттық жарияланым орналастырылды. Бұдан басқа, **20** «бейне және аудио» роликтер дайындалды, олар жергілікті «теле және радио» арналарында айналдырылды, жиі баратын орындарда (*ХҚКО-ларда, банктерде*) **340** баннер орнатылды.

Жалпы, ақпараттық-ағартушылық қызмет Министрлік үшін басым бағыт болып табылады. Бұл көп жағдайда тұтынушының қауіпсіздігі оның құқықтық сауаттылық деңгейіне байланысты болатындығына байланысты. Тұтынушылардың бұл тәсілі бизнесті қызмет көрсету деңгейін жоғарылатуға ынталандырады. Сондықтан біз тұтынушыларды олардың құқықтары мен міндеттері туралы ақпараттандыру жөніндегі жұмысты жандандырамыз.

2020 жылы Министрліктің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне тұтынушылардың онлайн-дүкендердің қызметіне қатысты **689** шағымы келіп түсті. Қабылданған шаралардың қорытындысы бойынша азаматтарға **13,2** млн. теңге қайтарылды.

2021 жылдың басынан **104** шағым түсті, қайтару сомасы **192** мың теңге.

Азаматтардың электрондық сауда саласындағы өтініштерінің себептері:

- мемлекеттік кірістер органдарында тіркеуден жалтару (*Интернет-дүкендер тек әлеуметтік желілерде тіркелген, olx, satu, market және т.б.*);
- тауарды айырбастау немесе қайтару мүмкіндігінің болмауы (*сатушылар туралы ақпараттың болмауына байланысты*);
- жеткізілген тауардың сапасы лайықсыз, бұл ретте, көп жағдайда тұтынушылардың тауар сапасын толық құнын төлегенге дейін тексеруге мүмкіндігі жоқ (*"Қазпошта" АҚ тұтынушыларды пошта жөнелтілімін ашу үшін тауардың толық сомасын енгізуге міндеттейді*);
- тауар туралы ақпаратты ұсынбау (*тауар тұтынушыға жапсырмаларсыз, заттаңбаларсыз, тауарды сатып алу фактісін растайтын құжатсыз жіберіледі*);
- сатушы туралы ақпараттың болмауы (*интернет-дүкендердің сайттарында және әлеуметтік желілерінде деректемелер, байланыс нөмірлері көрсетілмейді*);
- тұтынушылардан тауарлардың сапасын растайтын құжаттарды (*сәйкестік сертификаты*) талап ету мүмкіндігінің болмауы;
- жеткізу мерзімінің бұзылуы (*көбінесе бұл туралы тұтынушыға хабарламай*);
- таңдауды шектеу, тауарлардың белгілі бір спектрін таңдау;
- қызметті жүзеге асыратын алаяқтық, интернет дүкендер әлеуметтік желілерде 100% алдын-ала төлем жасауды талап етіп, төлем жасағаннан кейін олар шоттарды жояды және тұтынушыларды тауарлар мен ақшасыз қалдырады;
- тұтынушыларды алдау, сатушылар 100% алдын ала төлемді талап ете отырып, тұтынушыларға кері байланыссыз және сатушы туралы сенімді ақпаратсыз сапасыз тауарды жібереді.

Алаяқтық меншікке қарсы қылмыстық құқық бұзушылықтарға жатады, яғни алаяқтық - бұл алдау немесе сенімге қиянат жасау жолымен бөтеннің мүлкін ұрлау немесе бөтеннің мүлкіне құқық алу (*Қазақстан Республикасы Қылмыстық кодексінің 190-бабы*).

Осыған байланысты, тұтынушылардың кәсіпкерлердің алаяқтық әрекеттері туралы шағымдарын құқық қорғау органдары қарайды.

Осылайша, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі ұсынған ақпаратқа сәйкес 2020 жылы ішкі істер органдары тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша 596 шағымды қарады, оның ішінде шағымдардың көпшілігі ТКШ, бөлшек сауда, тұрмыстық қызмет көрсету және көлік қызметтері салаларында.

Сонымен қатар, Салық кодексінің 88-бабының негізінде тауарлармен электрондық сауданы жүзеге асыратын салық төлеуші ретінде тіркеу есебіне қою салық төлеуші ретінде қызметтің басталғаны немесе тоқтатылғаны туралы хабарлама негізінде жүргізіледі.

Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті интернет сауданы әкімшілендіруді іске асыру мақсатында осы санаттағы тұлғаларды есепке алу және сәйкестендіру бойынша ұсыныстар (Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті және Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі қолдады), оның ішінде интернет кеңістікте қызметін жүзеге асыратын жеке тұлғаларды анықтау мақсатында интернет кеңістікті скрининг бойынша ұсыныстар әзірледі. Бұл процедура автоматтандырылған (IBM i2 «ТБЖ» АЖ).

Бұдан басқа, Министрлік Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодекске электрондық сауданы реттеу бойынша 2015 жылғы 27 наурыздағы № 264 "Ішкі сауда қағидаларының" 105-1-тармағын бұзғаны үшін жауапкершілікті белгілеу бөлігінде өзгерістер енгізу жөніндегі мәселеге бастамашылық етуді жоспарлап отыр.

Пандемия кезеңінде электрондық сауда мен цифрлық технологиялардың белсенді дамуы цифрлық ортада тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету үшін Министрлік қабылдап жатқан шараларды күшейту қажеттігіне алып келгенін атап өту қажет.

Онлайн-платформалар жұмысының жоғары стандарттары- бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың пәрменді тетіктерінің және тұтастай алғанда электрондық коммерцияға деген сенімнің өсуінің кілті.

Осыған байланысты, Министрлік басшылықты әзірлеуді ұсынады және тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты электрондық сауда фирмаларының қызмет провайдерлеріне арналған ұсынымдар әзірлеу, сондай-ақ электрондық коммерция саласында бірыңғай үлгілік шарттар әзірлеу.

Сондай-ақ, Интернеттегі сатып алуларға деген сенімді арттыру үшін Ресей мен Беларусьтің тәжірибесін қолдануға болады, онда электрондық коммерциядағы компаниялардың тізілімі бар. Онда заңды деректер, тұтынушы қажет болған жағдайда пайдалана алатын компаниялардың деректемелері көрсетілген. Бұл бизнес субъектісі қызметінің ашықтығын қамтамасыз етеді және тұтынушылардың құқықтарын қорғауға ғана емес, электрондық бизнеске де сенуге мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, 2019 жылғы қаңтардан бастап Қазақстан Республикасы ДСҰ-ға мүше 80-нен астам елдің құрамында ДСҰ-ның электрондық сауда

жөніндегі жаңа келісімі бойынша плюрилатералдық келіссөздерге қатысады. ДСҰ-ға мүше елдер тобы ДСҰ-ның электрондық сауда жөніндегі Болашақ плюрилатералдық келісімінің «жиынтық мәтінінің» жекелеген бөліктерін талқылауға кірісті.

Келісім жобасының негізгі ережелерінің бірі «Сенім және электрондық сауда» бөлімі болып табылады, онда тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету және электрондық сауда саласындағы дербес деректерді қорғау жөніндегі ережелер қалыптастырылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі ережелер салалық шағын келіссөз тобы шеңберінде талқыланады, онда ДСҰ-ға мүше елдер-әзірлеушілер (пропоненттер) С.1. кіші бөлімінің ережелерін қалыптастырады, электрондық саудадағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін реттейді. Осы шағын келіссөз тобының фасилитаторы (үйлестірушісі) Жаңа Зеландия болып табылады.

Сондай-ақ, трансшекаралық электрондық саудада тұтынушылардың құқықтарын қорғауды нығайту мақсатында электрондық саудаға байланысты бұзушылықтарды анықтау үшін тергеу жүргізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құзыретті ведомстволардың халықаралық ынтымақтастығын орнату ұсынылады.

Бүгінгі күні электрондық саудада тұтынушылардың құқықтарын қорғауды нығайту жөніндегі жұмыс ДСҰ-ның электрондық сауда жөніндегі жоғарыда көрсетілген Келісімі шеңберінде де жалғастырылатын болады.

Электрондық сауда саласында халықтың құқықтары мен мүдделерін қорғауды күшейту жөніндегі мәселе Министрліктің ерекше бақылауында.

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция
министрі

Б. Сұлтанов

 Н. Ұлықбек
 +7 705 709 04 61
e-mail: n.ulykbek@mti.gov.kz

**Қазақстан халқы Ассамблеясынан Парламент Мәжілісі депутаттарының
және «Nur Otan» Партиясы Фракциясы мүшесінің тізімі**

1. Ю. Ли;
2. С. Абдрахманов;
3. А. Амирханян;
4. И. Буларов;
5. Н. Дементьева;
6. В. Набиев;
7. Ш. Осин;
8. В. Тохтасунов;
9. А. Хамедов
10. А. Абсеметова

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
САУДА ЖӘНЕ ИНТЕГРАЦИЯ
МИНИСТРЛІГІ



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И
ИНТЕГРАЦИИ РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН

010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Есіл ауданы, Мәңгілік Ел даңғылы,
ғимарат 8,
тел.: 7 (7172) 749109, факс: 7 (7172) 749897
e-mail: mti@mti.gov.kz

010000, город Нур-Султан, район Есиль, проспект Мангилик
Ел, здание 8,
тел.: 7 (7172) 749109, факс: 7 (7172) 749897
e-mail: mti@mti.gov.kz

Депутатам
Мажилиса Парламента
от Ассамблеи народа Казахстана
(по списку)

члену Фракции партии «Nur Otan»
(по списку)

*На депутатский запрос
№ ДЗ-65 от 24 февраля 2021 года*

Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – Министерство), рассмотрев Ваш запрос касательно правонарушений в электронной торговле, связанных с интернет-мошенничеством, сообщает следующее.

По информации Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан количество зарегистрированных интернет мошенничеств за период 2020 года составило **14220** случаев (в 2018 году – 517 случаев, в 2019 году – 7769 случаев). Сумма причиненного ущерба от таких действий составила **3,4** млрд тенге.

В целях усиления защиты прав потребителей 25 июня 2020 года Министерством принят 1-й пакет поправок в Закон «О защите прав потребителей», в результате которых:

- урегулирован 3-х ступенчатый механизм рассмотрения жалоб потребителей (*I уровень – продавец и/или институты досудебного рассмотрения споров; II уровень – уполномоченный орган; III уровень – судебные органы*);

- введен как «государственный», так и «общественный» контроль;
- повышен статус рассмотрения проблем потребителей до Межведомственного совета при Правительстве;

- создана и введена в эксплуатацию Единая информационная система приема потребительских жалоб.

В прошлом году в СМИ размещено **5483** информативных публикаций. Кроме того, изготовлены **20** «видео и аудио» роликов, которые прокручивались на местных «теле и радио» каналах, установлены **340** баннеров, размещенных в часто посещаемых местах (*ЦОНах, банках*).

В целом, информационно-просветительская деятельность является приоритетной для Министерства. Это связано с тем, что в большинстве случаев защищенность потребителя зависит от уровня его правовой грамотности. Такой подход потребителей стимулирует бизнес к повышению уровня обслуживания. Поэтому мы активизируем работу по информированию потребителей об их правах и обязанностях.

В 2020 году в Комитет по защите прав потребителей Министерства поступило **689** жалоб потребителей на действия онлайн-магазинов. По итогам принятых мер возвращено **13.2** млн. тенге граждан.

С начала 2021 года поступило **104** жалобы, сумма возврата **192** тыс.тенге.

Причинами обращений граждан в сфере электронной торговли являются:

- уклонение от регистрации в органах государственных доходов (*интернет-магазины зарегистрированные только в социальных сетях, olx, satu, market и т.д.*);

- отсутствие возможности в обмене или возврате товара (*в связи с отсутствием информации о продавцах*);

- ненадлежащее качество доставленного товара, при этом в большинстве случаев у потребителей нет возможности проверить качество товара до оплаты полной стоимости (*АО «Казпочта» обязывает потребителей внести полную сумму товара, для раскрытия почтового отправления*);

- непредставление информации о товаре (*товар направляется потребителю без ярлыков, этикеток, без документа, подтверждающего факт приобретения товара*);

- отсутствие информации о продавце (*на сайтах и в социальных сетях интернет-магазинов не указываются реквизиты, контактные номера*);

- отсутствие возможности у потребителей затребовать документы, подтверждающие качество товаров (*сертификат соответствия*);

- срыв сроков доставки (*чаще всего без уведомления об этом потребителя*);

- ограничение выбора, навязывание определенного спектра товаров;

- мошенничество, интернет магазины, осуществляющие деятельность в социальных сетях, требуя 100% предоплату, после оплаты удаляют аккаунты и оставляют потребителей без товаров и денег;

- обман потребителей, продавцы, требуя 100% предоплату, высылают потребителям некачественный товар, без обратной связи и достоверной информации о продавце.

Мошенничество относится к уголовным правонарушениям против собственности, то есть мошенничество – это хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления

доверием (статья 190 Уголовного Кодекса Республики Казахстан).

В этой связи, жалобы потребителей о мошеннических действиях предпринимателей рассматриваются правоохранительными органами.

Так, согласно представленной информации Министерством внутренних дел Республики Казахстан, за 2020 год органами внутренних дел рассмотрено **596** жалоб по защите прав потребителей, из них большинство жалоб в сферах ЖКХ, розничной торговли, бытового обслуживания и транспортных услуг.

Вместе с этим, на основании статьи 88 Налогового кодекса, постанова на регистрационный учет в качестве налогоплательщика, осуществляющего электронную торговлю товарами, производится на основании уведомления о начале или прекращении деятельности в качестве налогоплательщика.

Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан в целях реализации администрирования интернет торговли выработаны предложения по учету и идентификации этой категории лиц (поддержаны Комитетом национальной безопасности Республики Казахстан и Министерством информации и общественного развития Республики Казахстан), в том числе предложения, по скринингу интернет-пространства в целях выявления физических лиц, осуществляющих деятельность в интернет-пространстве. Данная процедура автоматизирована (ИВМ i2 ИС «СУР»).

Кроме того, Министерством планируется инициировать вопрос по внесению изменений в Кодекс об административных правонарушениях в части установления ответственности за нарушение пункта 105-1 «Правил внутренней торговли», утвержденных 27 марта 2015 года № 264 по регулированию электронной торговли.

Необходимо отметить, что активное развитие электронной торговли и цифровых технологий в период пандемии привело к необходимости усиления принимаемых мер Министерством для обеспечения защиты прав потребителей в цифровой среде.

Высокие стандарты работы онлайн-платформ – это ключ к действенным механизмам защиты прав потребителей и роста доверия к электронной коммерции в целом.

В этой связи, Министерством предлагается разработать руководства и рекомендации для провайдеров услуг фирм электронной торговли касательно защиты прав потребителей, а также разработать единые типовые договора в сфере электронной коммерции.

Также, для роста доверия к покупкам в интернете может быть использован опыт России и Белоруссии, где существует реестр компаний в электронной коммерции. В нем прописаны юридические данные, реквизиты компаний, которые потребитель может использовать в случае необходимости. Это обеспечивает прозрачность деятельности субъекта бизнеса и позволяет не только отстаивать права потребителей, но и доверять электронному бизнесу.

Вместе с этим, с января 2019 года Республика Казахстан в составе свыше 80-ти стран-членов ВТО принимает участие в плюрилатеральных переговорах

по новому Соглашению ВТО по электронной торговле. Группа стран-членов ВТО приступила к обсуждению отдельных частей «Сводного текста» будущего плюрилатерального Соглашения ВТО по электронной торговле.

Одним из ключевых положений проекта Соглашения является раздел С «Доверие и электронная торговля», в котором формируются положения по обеспечению защиты прав потребителей и защите персональных данных в сфере электронной торговли.

Положения по вопросам защиты прав потребителей обсуждаются в рамках отраслевой Малой переговорной группы, в которой страны-члены ВТО-разработчики (пропоненты) формируют положения подраздела С.1., регулирующего вопросы защиты прав потребителей в электронной торговле. Фасилитатором (координатором) данной малой переговорной группы является Новая Зеландия.

Также, в целях укрепления защиты прав потребителей в трансграничной электронной торговле, предлагается установить международное сотрудничество компетентных ведомств в сфере защиты прав потребителей при проведении расследований для выявления нарушений связанных с электронной торговлей.


На сегодняшний день, работа по укреплению защиты прав потребителей в электронной торговле будет также продолжена в рамках вышеуказанного Соглашения ВТО по электронной торговле.

Вопрос по усилению защиты прав и интересов населения в сфере электронной торговли находится на особом контроле Министерства.

**Министр
торговли и интеграции
Республики Казахстан**

Б. Султанов

 Н. Ұлықбек

 +7 705 709 04 61

e-mail: n.ulykbek@mti.gov.kz

**Список Депутатов Мажилиса Парламента от Ассамблеи народа
Казахстана и члена Фракции партии «Nur Otan»**

1. Ю. Ли;
2. С. Абдрахманов;
3. А. Амирханян;
4. И. Буларов;
5. Н. Дементьева;
6. В. Набиев;
7. Ш. Осин;
8. В. Тохтасунов;
9. А. Хамедов
10. А. Абсеметова