**Сводка отзывов**

**к проекту национального стандарта СТ РК «Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Номер раздела,подраздела,пункта, подпункта,приложения проекта | Замечания или предложения по проекту стандарта | Заключение разработчика собоснованием причин непринятиязамечаний и предложений |
| **Государственные органы** |
| 1. **Министерства национальной экономики Республики Казахстан**

**№ 03-44/ЗТ-Е-982 от 30.07.2020 г.** |
| 1 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Комитет по защите и развитию конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан**

**№ 44-0-1-44/ЗТ-Е-111 от 29.07.2020 г.** |
| 2 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Комитет по защите прав потребителей Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан**

**№ 22-01-22/ЗТ-Е-302 от 03.08.2020 г.** |
| 3 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан**

**№ 01-21/Е-1004ЗТ от 26.07.2020 г.** |
| 4 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Акимат Акмолинской области**

**№ ЗТ-Е-861ПЭП от 04.08.2020 г.** |
| 5 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Акимат Восточно-Казахстанской области**

**№ 3Т-Е-452 от 04.08.2020 г.** |
| 6 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Акимат города Шымкент**

**№ 16-07/3Т-Е-8051 от 10.08.2020 г.** |
| 7 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Акимат Карагандинской области**

**№ 11-7/5988 от 10.08.2020 г.** |
| 8 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития Атырауской области**

**№ ЗТ-Е-169 от 28.07.2020 г.** |
| 9 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития акимата Жамбылской области**

**№ 04-1558 от 28.07.2020 г.** |
| 10 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития Западно-Казахстанской области»**

**№ 3-10/1375 от 24.07.2020 г.** |
| 11 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития Костанайской области»**

**№ ЮЛ-Е-79 ЮЛ-Е-80 от 05.08.2020 г.** |
| 12 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Управление предпринимательства и торговли Мангистауской области**

**№ 01-04/04-04/766 от 22.07.2020**  |
| 13 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление индустриально-инновационного развития Актюбинской области»**

**№ 01-4/1222 от 30.07.2020 г.** |
| 14 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление сельского хозяйства и ветеринарии города Шымкент**

 **№ 21-06-30/1730 от 04.08.2020 г.** |
| 15 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. ***Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан***

***№ 03-21/3Т-Е-302 от 30.07.2020 г.*** |
| 16 |  | *Проекты стандартов по торговому блоку (электронная коммерция) и защите прав потребителей, направлены структурным подразделениям Министерства.**(Представлен ответ от Комитета по защите прав потребителей Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан)* |  |
| **НПП РК «Атамекен»** |
| 1. **Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»**

**№ 9565/09 от 06.08.2020 г.** |
| 17 |  | Проекты направлены на рассмотрение в адрес субъектов предпринимательства.В случае поступления замечаний и предложений от субъектов предпринимательства, материалы будут направлены по мере представления |  |
| **Ассоциаций** |
| 1. **ОЮЛ «Ассоциация Цифровой Казахстан»**

**№ 35/2020 от 11.08.2020 г.** |
| 18 | По проекту в целом | Казахстанским законодательством предусмотрен принцип защиты прав потребителей в электронной торговле не менее чем в традиционной торговле. Таким образом, большинство законодательных положений в части защиты прав потребителей применяются к субъектам электронной торговли императивно (т.е. в силу закона, вне зависимости от того, будут ли такие нормы продублированы на их сайте или нет, будут ли такие требования указаны в документах уровня стандартов). Имеются ввиду положения относительно порядка заключения договора, порядка возврата и отказа от товаров и пр. | **Принято**. Приведено в соответствие с действующим законодательством Республики Казахстан |
| 19 | По проекту в целом | Большинство требований, предусмотренных в Руководстве, в отношении информации для потребителей в том числе и относительно свойств товара, уже имеются в законодательстве: в Законе о защите прав потребителей (ст. 25, 26, 30, 33-1 и пр.), Законе РК о торговой деятельности (ст. 29, 29-1), Правилах внутренней торговли. Более того, казахстанское законодательство содержит требование об указании информации на казахском и русском языках, чего не указано в Руководстве. | **Принято**. Приведено в соответствие с действующим законодательством Республики Казахстан*См. раздел 4, 10 абзац* |
| 20 | По проекту в целом | За основу Руководства взят российский ГОСТ Р 57489-2017 (является внутренним российским, а не международным или региональным стандартом), и при этом, Руководство практически полностью копирует российский документ и не соответствует действующему законодательству Республики Казахстан, как минимум в части использованной терминологии и указании на российские базы государственных данных (ЕГРЮЛ). | **Принято**. Приведено в соответствие с действующим законодательством Республики Казахстан |
| 21 | По проекту в целом | Руководство содержит требования (пусть даже рекомендательные) относительно подтверждения принятия акцепта, оформления заказа на покупку товаров и заключения договора купли-продажи путем использования SMS, MMS, сообщений в личный кабинет и пр. Такие способы не предусмотрены казахстанским законодательством и даже при выполнении их субъектами электронной торговли они не будут считаться надлежаще исполненными. Аналогичный комментарий и в отношении направления подтверждающих документов при наличной и безналичной оплате товаров. Руководство полностью основывается на положениях российского законодательства, которые отличаются от казахстанского. | **Принято**. Приведено в соответствие с действующим законодательством Республики Казахстан |
| 22 | По проекту в целом | Выполнение рекомендаций указанных в Руководстве, повлечет значительные расходы на субъектов электронной торговли, связанные с увеличением мощностей используемых ими технических ресурсов. Во время недавнего рассмотрения изменений и дополнений в законодательство о защите прав потребителей (Закон от 25.06.20 г. № 346-VI) именно фактор неувеличения расходов (с учетом кризиса, вызванного пандемией) был решающим при определении требований к субъектам предпринимательства. | **Не принято.**  Все рекомендации, указанные в проекте национального стандарта, представлены только в рекомендательном характере. В проекте национального стандарта также указаны пути меньшего использования технических ресурсов. Для стабильной работы интернет-магазина требуется только домен и хостинг. Их стоимость мизерна по сравнению с расходами на содержание оффлайн-магазина. Вы сокращаете издержки на аренду помещения, работу персонала, стенды и вывески. |
| 23 | По проекту в целом | В ст. 16 Закона о стандартизации перечислены виды документов, которые могут быть использованы в РК в сфере стандартизации. Такого документа как руководство Законом не предусмотрено. Возможно, такой вид документа в сфере стандартизации используется в Российской Федерации, но для Казахстана его статус как нормативного или нормативного правового акта не определен. | **Не принято.** Слово «Руководство» в данном случае является частью наименования проекта национального стандарта Республики Казахстан – вида документа по стандартизации в соответствии с Законом Республики Казахстан «О стандартизации» |
| 24 | По проекту в целом | Согласно статье 26 Закона о стандартизации национальные, межгосударственные стандарты и национальные классификаторы технико-экономической информации являются обязательными для применения, если имеются указания об этом в законодательстве Республики Казахстан. Руководство не является обязательным для применения в силу того, что в действующем законодательстве (ст. 33-1 Закона «О защите прав потребителей» и пар. 10 Правил внутренней торговли, в целях реализации которых и разработано Руководство) нет прямого на то указания. | **Не принято.** В соответствии с Планом национальной стандартизации на 2020 года (далее – План) заявителем разработки данного проекта стандарта является РГП «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» основание разработки приведено как в реализацию статьи 33-1 Закона РК «О защите прав потребителей», параграфа 10 «Электронная торговля» Правил внутренней торговли, утв. приказом и.о. Министра национальной экономики РК от 27 марта 2015 года № 264. Соответственно при утверждении данного проект стандарта, при необходимости он может быть включен в вышеуказанные Правила как ссылочный стандарт. На сегодняшний ввиду отсутствия действующего документа по стандартизации, естественно прямой ссылки на определенный документ в Правилах быть не может. |
| 1. **ОЮЛ «Союз птицеводов Казахстана»**

**№ 534 от 22.07.2020** |
| 25 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| 1. **ОЮЛ «Ассоциация Цифровой Казахстан»**

**№ 42 от 16.09.2020 г.** |
| 26 | Раздел 1, абзац 2 | Настоящий стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и носит рекомендательный характер при продаже товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет. | Принято |
| 27 | Подраздел 2.3  | Продавец: Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом с использованием Интернет - магазина. | Принято |
| 28 | Подраздел 2.4  | 2.4 Интернет-магазин: - информационная система, размещенная в Интернете, предназначенная для реализации товаров на собственном интернет-ресурсе; | Принято |
| 29 | Подраздел 3.2 | 3.2 В интернет-магазине, помимо сведений, размещение которых предусмотрено законодательством, рекомендуется размещать следующую информацию:- фирменное наименование (наименование) интернет-магазина (в случае его наличия);- соблюдение требований законодательства о защите персональных данных;- порядок отмены оформленного заказа на покупку товаров;- порядок расторжения оформленного договора купли-продажи товаров;- доступные покупателю способы оплаты произведенных заказов на покупку товаров;- порядок отмены платежей по произведенным заказам на покупку товаров;- порядок возврата денег в связи с отменой платежей по произведенному заказу на покупку товаров;- осуществления доставки приобретенных товаров;- стоимость доставки приобретенных товаров;- способы и порядок оплаты назначенной доставки приобретенных товаров;- порядок изменения адреса назначенной доставки приобретенных товаров;- порядок отмены назначенной доставки приобретенных товаров;- возможность получения скидок и дополнительных поощрительных бонусов (в случае их наличия);- порядок отказа покупателя от товаров надлежащего качества;- порядок возврата товаров надлежащего качества, не соответствующих заказу покупателя;- порядок замены или возврата товаров ненадлежащего качества, исполнения иных законных требований покупателя;- порядок обращения покупателя к продавцу (изготовителю исполнителю), а также государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в добровольном порядке;- право обратиться покупателя в порядке досудебного урегулирования потребительского спора;  | Принято |
| 30 | Раздел 4 | 4 Информация о продавце, размещаемая в интернет-магазинеПродавцу рекомендуется размещать в интернет-магазине следующие сведения:-  информации о контактных данных Продавца (фактического адреса и номера телефона);- режим работы продавца (юридического лица или индивидуального предпринимателя);- режим функционирования специалистов интернет-магазина (продавцов, консультантов). | Принято |
| 31 | Раздел 5 | 5 Информация о товарах и условиях их продажи5.1 В интернет-магазине рекомендуется размещать следующую информацию о товаре:- информация об основных потребительских свойствах товара;- наименование изготовителя товара;- изображение (фотография) товара (при наличии);- габариты товара;- место изготовления товара;- срок службы или срок годности и гарантийный срок (при необходимости);- цена товара;5.2 Продавцы могут размещать информацию обо всех дополнительных предметах, составляющих полную комплектацию товара, включая пакет инструкций по эксплуатации, сборке (разборке), элементы энергопитания, сопутствующие аксессуары, расходные материалы, разноракурсные фотографические снимки, полностью соответствующие описательным характеристикам товаров.5.3 В случае если товар подлежит обязательному подтверждению соответствия согласно законодательству, продавцы могут размещать активные ссылки на действующие сертификаты соответствия и декларации о соответствии в доступном для ознакомления формате непосредственно в разделах, касающихся описательных характеристик товаров.5.4 При реализации товара путем электронной торговли информация о наименовании товара, стоимости и условия приобретения товара, а также сведения об основных потребительских свойствах товара, которые предусмотрены законодательством Республики Казахстан, доводится до потребителя на государственном и (или) русском языках посредством информационно-коммуникационных технологий. | Принято |
| 32 | Пункт 6.1.1 | Продавец после подтверждения получения акцепта от Покупателя, продает товар, на условиях, предложенных Продавцом интернет-магазина.  | Принято |
| 33 | Раздел 7  | 7 Информация об организациях, занимающихся выдачей товаровВ случаях, если товар доставляется не продавцом, а другой организацией, имеющей соответствующие договорные отношения с продавцом (например, организацией, осуществляющей доставку или выдачу), вместе с товаром должен передаваться фискальный чек, если таковой не сформирован в электронном виде. | Принято |
| 34 | Раздел 8  | 8 Безналичная оплата товаровПродавцам рекомендуется в случае безналичной оплаты товаров направлять покупателям на адрес электронной почты либо в «Личный кабинет», созданный в интернет-магазине, подтверждение о получении денежных средств за Товар | Принято |
| 35 | Раздел 10 | 10 Доставка товаров10.1 Продавцы обязаны размещать в интернет-магазине информацию о доставке товаров.10.2 Продавцам следует при наличии двух и более предлагаемых ими способов доставки товаров предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного способа.10.3 Продавцы могут размещать описание каждого предлагаемого ими способа доставки товаров.10.4. В описании способа доставки товаров должны содержаться сведения:- доступных способах и порядке оплаты доставки товаров;- стоимости услуги по доставке товаров (или порядок ее расчета);- предполагаемых сроках доставки товаров (или порядок их расчета);- возможности отказа от товаров в случае обнаружения у них недостатков, явно возникших при осуществлении транспортировки);- необходимости оплаты покупателем оказанной услуги по доставке товаров надлежащего качества при отказе покупателя от товара (при наличии).10.5 Доставка товара сопровождается передачей Покупателю всех необходимых документов: товарный и кассовый чек при наличном расчете или накладная/счет-фактура при безналичном расчете, гарантийный талон и руководство по эксплуатации (при наличии).Доставленный товар передается покупателю указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ/идентификатор, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара. | Принято |
| 36 | Подраздел 11.1  | 11.1 Продавцам рекомендуется размещать в интернет-магазине информацию об условиях отказа покупателя от товара надлежащего качества, соответствующего заказу покупателя, и порядке возврата такого товара. При этом необходимо информировать покупателей, что данные товары должны сохранять товарный вид и потребительские свойства. | Принято |
| 37 | Подраздел 12.1 | Продавцам рекомендуется размещать в интернет-магазине информацию о порядке замены или возврата товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам. | Принято |
| 38 | Подраздел 12.7 | 12.7 Способ возврата денежных средств регулируется соглашением между продавцом и покупателем, а в случае отсутствия соглашения по данному вопросу, способ возврата выбирается по согласованию продавца и покупателя. | Принято |
| 1. **ОЮЛ «Ассоциация Цифровой Казахстан»**

**№ 50 от 2 октября 2020 года (повторное согласование)** |
| 39 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **Технические комитеты по стандартизации:** |
| **ТК 44 по стандартизации «Технология производства и переработка продукции» на базе «Костанайского Инженерно-экономического университета»****№ 8/2-547 от 11.08.2020** |
| 40 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **Предприятия и организаций** |
| **ТОО «Казахский научно-исследовательский институт перерабатывающей и пищевой промышленности»****№ 189/27-29-07 от 29.07.2020 г.** |
| 41 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **ТОО «AST Distribution»****№ 20-43 от 28.07.2020 г.** |
| 42 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **ТОО «Ak Hilal»** |
| 43 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **ТОО «ViLeRo»** |
| 44 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **ТОО «Север-Ет»****№ 74 от 06.07.2020 г.** |
| 45 |  | Замечаний и предложений нет |  |
| **ТОО «МAGNUM CASH & CARRY»****от 17.08.2020** |
| 46 | Подраздел 3.1 | **Пункт 3.1. исключить.** Такие понятия как «интуитивно понятный» «оперативность взаимодействия» весьма субъективны и сложно измеряемы. Во избежание спорных ситуаций, предлагаем не акцентировать на этом внимание | **Не принято.**  Для дизайна любого интерфейса одним из главных свойств является понятность и доступность использования. Любому пользователю должно быть легко взаимодействовать с системой. Если человеку будет непонятно или трудно разбираться с приложением, он, скорее всего, просто откажется от этого. Следовательно, любой интернет-магазин должны быть понятными для пользователя на уровне интуиции. |
| 47 | Абзац 24 подраздела 3.2 | **Абзац 24**  **подраздела** **3.2. изложить в следующей редакции:**«-порядок обращения покупателя к продавцу (изготовителю исполнителю), а также государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в добровольном порядке;».  | **Принято** |
| 48 | Подраздел 3.2 | Дополнить пункт 3.2. двадцать пятым абзацем в следующей редакции:«- порядок досудебного урегулирования спора субъектом досудебного урегулирования потребительского спора - арбитражем, медиатором, общественным объединением потребителей, ассоциацией (союзом) либо саморегулируемой организацией, членом которой является продавец (изготовитель, исполнитель);» | **Принято** |
| 49 | Раздел 11 | **Пункт 11.4. изложить в следующей редакции:**«11.4 Возможны **какие-либо из следующих способов с**вязи продавца и покупателя при возврате товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя:- осуществление входящего телефонного звонка;- отправление уведомительных SMS-сообщений;- заполнение веб-формы в «Личном кабинете»;- направление заполненной формы по электронной почте;- направление письма в свободной форме по электронной почте;- и другие. | **Принято** |
| 50 | Раздел 12 | Пункт 12.7 дополнить третьим абзацем в следующей редакции: «Продавец вправе не возвращать деньги и не принимать к возврату товар, если они не сохранили товарный вид и потребительские качества.» | **Принято** |
| **Экспертное заключение метрологической экспертизы РГП «Казахстанский институт метрологии»****№ 265 от 25 августа 2020 года** |
| 51 |  | Замечаний и предложений нет |  |

***Информация о согласовании проекта стандарта:***

*Общее количество отзывов:* ***29****;*

*из них: без замечаний и предложений:* ***26****;*

*с замечаниями и предложениями:* ***3.***

*Общее количество замечаний:* ***25****;*

*из них: принято:* ***21;***

*не принято:* ***4;***

*принято частично:* ***0.***

**Перечень организаций, предприятий, не предоставивших замечания и предложения согласование:**

1. ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация предпринимателей «КАЗКА»
2. ОЮЛ «Ассоциация Мясо-молочный Союз Казахстана»;
3. ОЮЛ «Ассоциация «Масложировой союз Казахстана
4. ОЮЛ в форме Ассоциации «Казахстанская Ассоциация IT-компаний»
5. АО «RG Brands»
6. ТОО МЕЧТА АО
7. «Technodom Operator»
8. ТОО "Arena S" SMALL
9. ТОО «АНВАР»
10. ТОО Прима Дистрибьюшн
11. TOO Bravo MEET
12. ТОО "ОЛИМП АСТАНЫ"
13. АСТАНАСТРОЙМАРКЕТ-KZ
14. ТОО SANAK GROUP
15. ТОО ТОО "ATLAS Trading"
16. TRANSMETALLGROUP
17. ТОО TURSYNTAY
18. ТОО "Assylbek's fam"
19. ТОО INVESTS
20. ТОО АВТОСТЕКЛОЦЕНТР-АСТАНА,
21. ТОО АВТОДОР SERVICE
22. ТОО "BuyTrade"
23. ТОО CASPIAN CARGO GROUP
24. ТОО «Центр котлов» и др.

**Директор Ю. Ефремов**