



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

**ИНТЕРНЕТ ЖЕЛІСІН ПАЙДАЛАНУ АРҚЫЛЫ ТАУАРЛАРДЫ ҚАШЫҚТАН
ТӘСІЛІМЕН САТУДЫҢ АДАЛДЫҚ ПРАКТИКАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН
ТАЛАПТАР**

**ТРЕБОВАНИЯ К ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ
ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

ҚР СТ 3672-2020

Ресми басылым

**Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің
Техникалық реттеу және метрология комитеті
(Мемстандарт)**



Нұр-Сұлтан



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

ИНТЕРНЕТ ЖЕЛІСІН ПАЙДАЛАНУ АРҚЫЛЫ ТАУАРЛАРДЫ ҚАШЫҚТАН ТӘСІЛІМЕН САТУДЫҢ АДАЛДЫҚ ПРАКТИКАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

ҚР СТ 3672-2020

Ресми басылым

**Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің
Техникалық реттеу және метрология комитеті
(Мемстандарт)**

Нұр-Сұлтан

Алғысөз

1 «Сауда палатасы фирмасы» ЖШС ӘЗІРЛЕП ЕНГІЗДІ

2 Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті Төрағасының 2020 жылдғы 15 желтоқсандағы № 445-од бұйрығымен **БЕКІТІЛІП, ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ**

3 Осы стандарт ГОСТ Р 57489-2017 «Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтан тәсілімен сатудың адалдық практикасы бойынша нұсқаулық» талаптарын ескере отырып әзірленді

4 Осы стандартта «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңының нормалары іске асырылған.

5 АЛҒАШ РЕТ ЕНГІЗІЛДІ

Осы стандартқа енгізілетін өзгерістер туралы ақпарат жыл сайын басылып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі құжаттар» ақпараттық каталогында, ал өзгерістер мен түзетулер мәтіні «Ұлттық стандарттар» мерзімді ақпараттық каталогында жарияланады. Осы стандарт қайта қаралған (ауыстырылған) немесе жойылған жағдайда, тиісті хабарлама «Ұлттық стандарттар» мерзімді ақпараттық сілтемесінде жарияланады

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз ресми басылым ретінде толықтай немесе бөлшектеліп басылып шығарыла, көбейтіле және таратыла алмайды

Кіріспе

Қазіргі уақытта тұтынушылардың тұтыну тауарларының көпшілігін қашықтан сауда әдісімен сатып алу саны артып келеді. Интернет-дүкендер саны өсуде. Нарықтық экономикасы дамыған шет елдердің тәжірибесі бұл үрдістің Қазақстан Республикасында да күшейетінін көрсетеді.

Қашықтан сату үлесінің өсуімен (негізінен телекоммуникациялық) тұтынушылардың сатушылардың әрекеттеріне шағымдарының саны да қоса өсуде. Сатушылар, өз кезегінде, қашықтан сауданы реттейтін құқықтық нормаларды іс жүзінде қолдану проблемасына тап болуда.

Тұтынушылармен дау-дамайлардың алдын алу және шешу де маңызды проблема болып тұр.

Қазіргі уақытта «ашық» және бір мәнді түсінік жоқ, ең бастысы, нарықтың барлық қатысушыларының тауарларды қашықтан сату тәсілдеріне қолданылуы мүмкін заңнамалық нормалар мен сауда ережелерін іс жүзінде қолданбайды.

Нәтижесінде қашықтан сауданың адал тәжірибесі бойынша ұлттық стандартты әзірлеу қажеттілігі туындады. Қазіргі уақытта ұлттық стандарттардың арасында аналогы жоқ.

Бұл стандарттың міндеті – болуы мүмкін дау-дамайлардың алдын алу және шешу процестерін реттеу. Осы стандарт тұтынушылардың бақылаушы және қадағалаушы мемлекеттік органдарға жүгіну санын азайтуға, сондай-ақ сатушылардың да, тұтынушылардың да тұтынушылық сауатсыздығынан туындаған сот талап-арыздарының санын азайтуға мүмкіндік беретін құрал болып табылады.

**ИНТЕРНЕТ ЖЕЛІСІН ПАЙДАЛАНА АРҚЫЛЫ ТАУАРЛАРДЫ ҚАШЫҚТАН
ТӘСІЛІМЕН САТУДЫҢ АДАЛДЫҚ ПРАКТИКАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН
ТАЛАПТАР**

Енгізілген күні 2021-07-01

1 Қолданылу саласы

Осы стандарт Интернет ақпараттық-телекоммуникациялық желісін пайдалана отырып, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке, отбасылық, үй және өзге де мұқтаждар үшін ғана сатып алушыларға тұтыну тауарларын қашықтықтан сату саласындағы кәсіпкерлік қызметпен айналысатын адамдардың қызметіне қолданылады (бұдан әрі – Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтықтан сату) және адал тәжірибе қағидаттарын белгілейді және Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтықтан сату кезінде ұсынымдық сипатты білдіреді.

Осы стандарт интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтан тәсілімен сату тәжірибесі бөлігінде қолданыстағы заңнаманы [1] - [2] қолдануға міндетті жекелеген нормалар мен ережелерді нақтылайды және толықтырады.

2 Терминдер мен анықтамалар

Осы стандартта тиісті анықтамаларымен мынадай терминдер қолданылады (пайдаланылады):

2.1 Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтан тәсілімен сату: Сатып алушының осындай шарт жасасу кезінде тауармен немесе тауар үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын, Интернет ақпараттық-телекоммуникациялық желісін пайдалана отырып ұсынылған тауардың сатушы ұсынған сипаттамасымен сатып алушыны таныстыру негізінде жасалатын бөлшек сатып алу-сату шарты бойынша тауарларды сату.

2.2 Сатып алушы: Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес, тек жеке, отбасылық, үй және өзге де мұқтаждықтар үшін Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтық тәсілімен тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеті бар не тапсырыс берген, сатып алған азамат.

2.3 Сатушы: Ұйымдастыру-құқықтық нысанына қарамастан, Интернет желісін пайдалана отырып, тауарларды қашықтан тәсілімен сатуды жүзеге асыратын ұйым, сондай-ақ жеке кәсіпкер.

2.4 Интернет-дүкен: Өзінің интернет-ресурсында тауарларды өткізуді іске асыруға арналған, Интернетте-ресурста, әлеуметтік желі парақшаларында, мессенджерлерде орналастырылған ақпараттық жүйе.

2.5 Белсенді сілтеме: Ашқанда басқа ақпараттық бетке немесе сайтқа ауысатын сілтеме.

3 Интернет-дүкен

3.1 Интернет-дүкенде сатып алушының сатушымен өзара әрекетінің жеделдігін қамтамасыз ететін интуитивті түсінікті интерфейс болуы керек.

3.2 Интернет-дүкенде орналастыру заңнамамен көзделген мәліметтерден басқа, мынадай ақпаратты орналастыру ұсынылады:

- интернет-дүкеннің фирмалық атауы (атауы) (ол болған жағдайда);
- дербес деректерді қорғау туралы заңнама талаптарын сақтау;
- тауарларды сатып алуға ресімделген тапсырысты жою тәртібі;
- тауарларды сатып алу-сату шартын бұзу тәртібі;
- сатып алушыға тауарларды сатып алуға жасалған тапсырыстарды төлеудің қол жетімді тәсілдері;
- тауарларды сатып алуға жасалған тапсырыстар бойынша төлемдерді жою тәртібі;
- тауарларды сатып алуға жасалған тапсырыс бойынша төлемдердің жойылуына байланысты ақшаны қайтару тәртібі;
- сатып алынған тауарларды жеткізуді жүзеге асыру;
- сатып алынған тауарларды жеткізу құны;
- сатып алынған тауарларды белгіленген жеткізуді төлеу тәсілдері мен тәртібі;
- сатып алынған тауарларды белгіленген жеткізу мекенжайын өзгерту тәртібі;
- сатып алынған тауарларды белгіленген жеткізуді жою тәртібі;
- жеңілдіктер мен қосымша ынталандыру бонустарын алу мүмкіндігі (олар болған жағдайда);
- сатып алушының тиісті сападағы тауарлардан бас тарту тәртібі;
- сатып алушының тапсырысына сәйкес келмейтін тиісті сападағы тауарларды қайтару тәртібі;
- сапасыз тауарларды ауыстыру немесе қайтару, сатып алушының өзге де заңды талаптарын орындау тәртібі;
- сатып алушының сатушыға (дайындаушы орындаушыға), сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға олардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын жою, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан залалды (зиянды) ерікті түрде өтеу туралы талап қоюмен жүгіну тәртібі;
- сатып алушының тұтынушылық дауды сотқа дейін реттеу тәртібімен жүгіну құқығы;

3.3 Интернет-дүкенде орналастырылатын ақпарат өзекті болуға тиіс.

3.4 Сатушыларға сатып алушыларға тауарлардың, көрсетілген қызметтердің сапасын бағалауға және (немесе) интернет-дүкеннің интерфейсіне қатысты жеке пікірлерді орналастыру мүмкіндігін қамтамасыз ету ұсынылады.

3.5 Сатушыларға тауарлардың, көрсетілген қызметтер сапасының сатып алу бағасын және (немесе) интернет-дүкеннің интерфейсін анықтау үшін сұрау парақтарының дайын нысандарын әзірлеу ұсынылады.

4 Интернет-дүкенде орналастырылған сатушы туралы ақпарат

Сатушы көрсетілген ақпаратты Интернет-дүкенге орналастыра отырып, тұтынушының назарына өзінің атауын (фирмалық атауын), орналасқан жерін (заңды және нақты мекенжайын) мемлекеттік және орыс тілдерінде жеткізуге міндетті.

Жеке кәсіпкер болып табылатын сатушы тұтынушыға өзінің тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде) туралы, сондай-ақ мемлекеттік тіркеу және оны жеке кәсіпкер ретінде тіркеуді жүзеге асырған органның атауы туралы ақпарат беруге тиіс.

5 Тауарлар және оларды сату шарттары туралы ақпарат

5.1 5.1 Интернет-дүкенде тауар туралы мынадай ақпаратты орналастыру ұсынылады:

- тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы ақпарат;
- тауар дайындаушының атауы;
- тауардың суреті (фотосуреті) (бар болса);
- тауардың габариттері;
- тауарды дайындау орны;
- «- қызмет ету мерзімі немесе жарамдылық мерзімі және кепілдік мерзімі (қажеттілігіне қарай);
- тауардың бағасы.

5.2 Сатушылар пайдалану, жинау (бөлшектеу) жөніндегі нұсқаулықтар пакетін, энергия қоректендіру элементтерін, ілеспе аксессуарларды, шығыс материалдарын, тауарлардың сипаттамалық сипаттамаларына толық сәйкес келетін әртүрлі фотографиялық суреттерді қоса алғанда, тауардың толық жиынтығын құрайтын барлық қосымша заттар туралы ақпаратты орналастыра алады.

5.3 Егер тауардың заңнамаға сәйкес сәйкестіктігін міндетті растауға жататын жағдайда, сатушылар танысу үшін қолжетімді форматта тікелей тауарлардың сипаттамалық сипаттамаларына қатысты бөлімдерде қолданыстағы сәйкестік сертификаттарына және сәйкестік туралы декларацияларға белсенді сілтемелерді орналастыра алады.

5.4 Электрондық сауда жолымен тауарды өткізу кезінде тауардың атауы, тауарды сатып алу құны мен шарттары туралы ақпарат, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы мәліметтер тұтынушыға ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы мемлекеттік және (немесе) орыс тілдерінде жеткізіледі.

6 Акцептің қабылданғанын, тауарларды сатып алуға тапсырысты ресімдеуді және сатып алу-сату шартын жасасуды растау

6.1 Сатушыларға сатып алушылардан акцепт алған кезде оларды қабылдау, тауарларды сатып алуға тапсырысты ресімдеуді аяқтау және сатып алу-сату шартын жасасу туралы дереу растау жіберу ұсынылады.

6.1.1 Сатушы Сатып алушыдан акцепты алғанын растағаннан кейін интернет-дүкенінің Сатушысы ұсынған шарттарда тауар сатады.

6.2 Шарттың акцептісі бойынша іс-әрекеттерді жасай отырып, сатып алушы өзінің құқықтық қабілеттілігі мен әрекетке қабілеттілігін, сондай-ақ интернет-дүкенмен шарттық қатынастарға түсуге өзінің заңды құқығын растайды. Келісім жасасуға толық және сөзсіз келісім сайтта тапсырысты ресімдеуді пайдалану арқылы оның шарттарымен келісуді білдіру болып табылады.

6.2.1 Шарттың акцептісі сатып алушының осы ұсыныстың барлық ережелерімен келісетіні, әрі шарт жасасуға және оған барлық қосымшаларға тең екенін білдіреді.

6.3 Сатушыларға сатып алушыларға акцептің қабылданғаны, тауарларды сатып алуға тапсырысты ресімдеу және сатып алу-сату шартын жасасу туралы растау алудың олар үшін ең қолайлы әдісін таңдау мүмкіндігін беру ұсынылады.

7 Кассалық чектерді берумен айналысатын ұйымдар туралы ақпарат

Егер тауар сатушымен емес, сатушымен тиісті шарттық қатынастары бар басқа ұйыммен (мысалы, жеткізуді немесе беруді жүзеге асыратын ұйыммен) жеткізілген жағдайларда, егер ол электронды түрде құрылмаса, тауармен бірге фискалдық чек берілуге тиіс.

8 Тауарларды қолма-қол ақшасыз төлеу

Сатушыларға тауарлар қолма-қол ақшасыз төленген жағдайда Тауар үшін ақша қаражатын алғаны туралы растауды сатып алушыларға электрондық пошта мекенжайына не интернет-дүкенде құрылған «Жеке кабинетке» жіберу ұсынылады.

9 Тауарларға қолма-қол төлеу

Сатушыларға тауарлар қолма-қол төленген жағдайда тауарды жеткізу мен бағасын кеміту, төлеу тәртібі туралыны қоса алғанда тапсырыс сомасы туралы мәліметті сатып алушыларға электрондық пошта мекенжайына немесе интернет-дүкенде құрылған «Жеке кабинетке» жіберу ұсынылады..

10 Тауарларды жеткізу

10.1 Сатушылар интернет-дүкенде олар ұсынатын тауарларды жеткізу тәсілдерінің тізбесін орналастыруға міндетті.

10.2 Сатушылар тауарларды жеткізудің екі немесе одан да көп ұсынылған тәсілдері болған кезде сатып алушыларға ең қолайлы әдісті таңдауға мүмкіндік беруі керек.

10.3 Сатушылар тауарларды жеткізудің өздері ұсынатын әрбір тәсілінің сипаттамасын орналастыруға тиіс.

10.4 Тауарларды жеткізу тәсілінің сипаттамасында мәліметтер болуға тиіс:

- тауарларды жеткізуді жүзеге асыратын қызмет туралы;
- тауарларды жеткізуді төлеудің қолжетімді тәсілдері мен тәртібі;
- тауарларды жеткізу жөніндегі қызметтің құны (немесе оны есептеу тәртібі);
- тауарларды жеткізудің болжамды мерзімдері (немесе оларды есептеу тәртібі);
- тасымалдауларды жүзеге асыру кезінде айқын пайда болған кемшіліктер анықталған жағдайда тауарлардан бас тарту мүмкін¹⁾;
- сатып алушы тауардан бас тартқан кезде тиісті сападағы тауарларды жеткізу бойынша көрсетілген қызметке сатып алушының ақы төлеу қажеттілігі.

10.5 Тауарларды жеткізу тәсілін сипаттауда тауарларды буып-түю және оларды ықтимал механикалық зақымданудан қорғау үшін қолданылатын материалдар туралы хабардар ету ұсынылады.

10.6 Тауарды жеткізу сатып алушыға барлық қажетті құжаттарды берумен қатар жүреді: қолма-қол есеп айырысу кезінде тауарлық және кассалық чек немесе қолма-қол ақшасыз есеп айырысу кезінде жүкқұжат/шот-фактура, кепілдік талоны және пайдалану жөніндегі нұсқаулық.

Жеткізілген тауар сатып алушыға ол көрсеткен мекенжайға, ал сатып алушы болмаған жағдайда – шарт жасалғандығын немесе тауарды жеткізуді ресімдеуді растайтын түбіртектегі немесе өзге де құжатты ұсынған кез келген тұлғаға беріледі.

10.6 Сатып алушының тауарды алу тәртібі тауарды қабылдау актісінде көрсетілуге тиіс.

1) Бұл жағдайда тұтынушылық қасиеттері мен тауарлық түрінің жоғалуына әкелген механикалық зақымданулар түріндегі кемшіліктер (мысалы, сынықтар, жарықшақтар және т.б.).

10.7 Сатып алушының тауарды қабылдау туралы құжатқа қол қоюы тауардың жинақтылығын, жұмысқа қабілеттілігін және механикалық зақымданулардың болуын немесе болмауын тексергеннен кейін жүзеге асырылады.

Тауардағы кемшіліктер көрсетілген талапқа сәйкес келмесе немесе оның жиынтықтылығы анықталған жағдайда сатып алушы тауарды қабылдаудан бас тартуға құқылы.

11 Сатып алушының сатып алушы тапсырысына сәйкес тиісті сападағы тауарлардан бас тартуы

11.1 Сатушылар интернет-дүкенде сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауардан бас тарту шарттары және мұндай тауарды қайтару тәртібі туралы ақпаратты орналастыруға міндетті. Бұл жағдайда сатып алушыларға бұл тауарлар өнім түрі мен тұтынушылық қасиеттерін сақтауы керек екенін хабарлау қажет.

11.2 Сатушыларға мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды қайтаруды неғұрлым жедел жүзеге асыруды қамтамасыз ете алатын сатып алушылармен байланыс тәсілін көрсету ұсынылады.

11.3 Сатушыларға сатып алушыларға сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды қайтару үшін оларға ыңғайлы байланыс әдісін таңдауға мүмкіндік беру ұсынылады.

Сатушыларға сатып алушыларға сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сапалы тауарларды қайтару үшін оларға ыңғайлы байланыс әдісін таңдауға мүмкіндік беру ұсынылады.

11.4 Сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды қайтару кезінде сатушы мен сатып алушы арасындағы байланыстың мынадай тәсілдерінің кез келгені болуы мүмкін:

- кіріс телефон қоңырауын жүзеге асыру;
- хабарлайтын SMS-хабарламалар жіберу;
- «Жеке кабинетте» веб-нысанды толтыру;
- толтырылған нысанды электрондық пошта арқылы жіберу;
- электрондық пошта арқылы еркін нысанда хат жолдау;
- және басқасы.

11.5 Сатушыларға сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды қайтару бастамасы бар сатып алушылар үшін дайын нысанды әзірлеу ұсынылады.

11.6 Сатушыларға сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды қайтаруды жүзеге асыруға шешім қабылдаған сатып алушылардың өтініштеріне сәйкестендіру нөмірлерін беру, сондай-ақ қолда бар дербестендірілген деректер негізінде осындай өтініштерді есепке алудың электрондық журналын жүргізу ұсынылады.

11.7 Сатушыларға сатып алушыларға заңнамада немесе сатып алу-сату шартының талаптарында белгіленген мерзімде сатып алушының тапсырысына сәйкес келетін тиісті сападағы тауарларды сатып алушылардың орналасқан жері бойынша сатушылардың күшімен қайтару бойынша ақылы қызметті пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз ету ұсынылады. Қайтару бойынша қызметке тарифті тиісті сападағы тауарларды сатушылар белгілейді және сатып алушыларға хабарланады.

11.8 Сатушылар жеке анықталған қасиеттері бар тауарларды сатып алушыларға, егер көрсетілген тауарды тек оны сатып алушы ғана пайдалана алатын болса, [1]-ге сәйкес сатып алушының жеке анықталған қасиеттері бар тиісті сападағы тауардан бас тартуға құқығы жоқ екендігі туралы хабарлауы керек.

11.9 Сапасыз тауарды қайтару

Сатып алушы сапасыз тауарды сатушыға қайтара алады және тауар үшін төленген ақша сомасын қайтаруды талап ете алады.

Сатып алушы да мыналарды талап ете алады:

- тауардың кемшіліктерін өтеусіз жою немесе сатып алушының немесе үшінші тұлғаның оларды түзетуіне арналған шығыстарды өтеу;
- сатып алу бағасының мөлшерлес төмендеуі;
- сапасы лайықсыз тауарды ауыстыру немесе кемшіліктерді жою;
- сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, ұқсас маркадағы (модельдегі, артикулдағы) тауарға немесе басқа маркадағы (модельдегі, артикулдағы) осындай тауарға ауыстыру;
- тауар үшін төленген ақша сомасын қайтару.

11.10 Сатушы [1]-ге сәйкес сатып алушының құқықтарын бұзбайтын тауарды қайтару мен айырбастаудың өзге де шарттарын белгілеуге құқылы.

12 Мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келмейтін сапасы лайықсыз тауарларды ауыстыру немесе қайтару

12.1 Сатушылар интернет-дүкенде мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келмейтін сапасыз тауарларды ауыстыру немесе қайтару тәртібі туралы ақпаратты орналастыруға міндетті.

12.2 Сатушыларға мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келмейтін сапасыз тауарларды ауыстыруды немесе қайтаруды неғұрлым жедел қамтамасыз ете алатын сатып алушылармен байланыс тәсілін көрсету ұсынылады (11.4-ті қараңыз).

12.3 Сатушыларға сатып алушыларға мәлімделген сипаттамаларға сәйкес келмейтін сапасыз тауарларды ауыстыру немесе қайтару мақсатында олар үшін ең қолайлы байланыс әдісін таңдау мүмкіндігін беру ұсынылады.

12.4 Сатушыларға сатып алушыларға сапасыз тауарды ауыстыру немесе қайтару талаптарымен, заңнамада көзделген өзге де талаптармен талаптың үлгі нысанын ұсыну ұсынылады.

12.5 Сатушыларға сапасыз тауарларды ауыстыру немесе қайтару талаптарымен, заңнамада көзделген өзге де талаптармен сатып алушылардың шағымдарын тіркеу, сондай-ақ қолда бар дербестендірілген деректер негізінде осындай өтініштерді есепке алудың электрондық журналын жүргізу ұсынылады.

12.6 Сапасы лайықсыз тауарды сатып алу-сату шарты бұзылған жағдайда сатушыға қайтарылатын тауарды сатып алушы көрсеткен жерде қабылдауды жүзеге асыру ұсынылады.

Сатушы сатып алушы орналасқан өңірде болмаған жағдайда сатушы сатып алушыға сапасы лайықсыз тауарды (сатушының есебінен) қайтарудың ұсынылатын тәсілін хабарлауға міндетті.

12.7 Ақшаны қайтару әдісі сатушы мен сатып алушы арасындағы келісіммен реттеледі, ал егер бұл мәселе бойынша келісім болмаса, қайтару әдісі сатушы мен сатып алушының келісімі бойынша таңдалады.

12.8 Тауарды қайтару және айырбастау [1], сондай-ақ интернет-дүкенде орналастырылған қайтару саясатына сәйкес жүргізіледі.

12.9 Сатып алушы тиісті сападағы тауарды айырбастаған немесе қайтарған кезде сатушы сатып алушыдан тауарды айырбастауды немесе қайтаруды ұйымдастыру кезінде, оның ішінде жеткізу, әкелу, бөлшектеу, монтаждау және т.б. құны шектелмей, сатушы шеккен шығыстарды өтеуді талап етуге құқылы.

12.10 [1]-ге сәйкес мынадай тауар санаттары қайтаруға/айырбастауға жатпайды:

1) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар;

2) іш киім;

3) шұлық-ұйық бұйымдары;

4) жануарлар мен өсімдіктер;

5) метражды тауарлар, атап айтқанда барлық түрдегі талшықтардан жасалған маталар, трикотаж және гардин жаймалары, жасанды үлбір, кілем бұйымдары, тоқылмаған материалдар, ленталар, шілтер, тесьмалар, сымдар, баулар, кабельдер, линолеум, багет, пленка, клеенка;

6) ұялы байланыстың абоненттік құрылғылары.

12.10.1 Егер мұндай тауарлар техникалық регламенттерде, стандарттау жөніндегі құжаттарда белгіленген талаптарға, оның ішінде тұтынылуына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына қарамастан, зияткерлік меншік құқықтарын бұза отырып шығарылған тауарларға сатып алынған тауарлар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, күнтізбелік отыз күн ішінде сәйкес келмейтін болса, [1]-дің 30-бабына сәйкес көзделген жағдайларды қоспағанда, сатып алушының өзі тапсырыс берген азық-түлік тауарларын жеткізгеннен кейін одан бас тартуға құқығы жоқ.

Библиография

[1] «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы.

[2] «Ішкі сауда ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің м.а. 2015 жылғы 27 наурыздағы № 264 бұйрығы (10-параграф).

МСЖ 03.120.10

Түйін сөздер: интернет-сауда, интернет-дүкен, интернет арқылы тауарларды сату, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тұтынушы мен сатушының құқықтық қатынастары



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТРЕБОВАНИЯ К ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

СТ РК 3672-2020

Издание официальное

**Комитет технического регулирования и метрологии
Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан
(Госстандарт)**

Нур-Султан

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН ТОО «Фирма Торговая палата»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 15 декабря 2020 года № 445-од

3 Настоящий стандарт разработан с учетом требований ГОСТ Р 57489-2017 «Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети интернет».

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в периодически издаваемых информационных указателях «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодических издаваемых информационных каталогах «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в периодическом издаваемом информационном каталоге «Национальные стандарты».

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

Введение

В настоящее время все большее количество потребительских товаров потребители приобретают дистанционным способом торговли. Растет число интернет-магазинов. Опыт зарубежных стран с развитой рыночной экономикой говорит о том, что эта тенденция будет усиливаться и в Республике Казахстан.

С ростом доли дистанционных продаж (главным образом телекоммуникационных) неуклонно возрастает и количество жалоб потребителей на действия продавцов. Продавцы, в свою очередь, сталкиваются с проблемой применения на практике норм права, регламентирующих дистанционную торговлю.

Серьезной проблемой является также предупреждение и разрешение конфликтов с потребителями.

В настоящее время нет «прозрачного» и однозначного толкования, а самое главное, применения на практике всеми участниками рынка законодательных норм и правил торговли, которые могут распространяться на дистанционные способы продажи товаров.

Как следствие назрела необходимость разработки национального стандарта по добросовестной практике дистанционной торговли. Аналога среди национальных стандартов в настоящее время нет.

Задача настоящего стандарта — регулирование процессов предупреждения и разрешения потенциально возможных конфликтов. Настоящий стандарт является инструментом, который позволит уменьшить количество обращений потребителей в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, а также снизить число судебных исков, вызванных потребительской неграмотностью как продавцов, так и потребителей.

**ТРЕБОВАНИЯ К ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ
ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

Дата введения 2021-07-01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на деятельность лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью в сфере дистанционных продаж потребительских товаров покупателям исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее — продажа товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет) и устанавливает принципы добросовестной практики и носит рекомендательный характер при продаже товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет.

Настоящий стандарт конкретизирует и дополняет отдельные нормы и положения обязательного к применению действующего законодательства [1] - [2] в части добросовестной практики продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются (используются) следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 Продажа товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет: Продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, представленным с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, исключающим возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

2.2 Покупатель: Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары дистанционным способом с использованием сети Интернет исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.3 Продавец: Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом с использованием Интернет – магазина.

2.4 Интернет-магазин: Информационная система, размещенная в Интернете, предназначенная для реализации товаров на собственном интернет – ресурсе или посредством социальных страниц, мессенджеров.

2.5 Активная ссылка: Ссылка, открытие которой приводит к переходу на другую информационную страницу или сайт.

3 Интернет-магазин

3.1 Интернет-магазин должен иметь интуитивно понятный интерфейс, обеспечивающий оперативность взаимодействия покупателя с продавцом.

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;

3.3 Информация, размещаемая в интернет-магазине, должна быть актуальной.

3.4 Продавцам рекомендуется обеспечить покупателям возможность размещения индивидуальных отзывов, касающихся оценки качества товаров, оказанных услуг и (или) интерфейса интернет-магазина.

3.5 Продавцам рекомендуется разработать готовые формы опросных листов для выявления покупательской оценки качества товаров, оказанных услуг и (или) интерфейса интернет-магазина.

4 Информация о продавце, размещаемая в интернет-магазине

Продавец обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический и фактический адрес) на государственном и русском языках, разместив указанную информацию в Интернет-магазине.

Продавец, являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве (при его

наличии), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию как индивидуального предпринимателя

5 Информация о товарах и условиях их продажи

5.1 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.

6 Подтверждение принятия акцепта, оформления заказа на покупку товаров и заключения договора купли-продажи

6.1 Продавцам рекомендуется при получении акцепта от покупателей незамедлительно направлять им подтверждение о его принятии, завершении оформления заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи.

6.1.1 Продавец после подтверждения получения акцепта от Покупателя, продает товар, на условиях, предложенных Продавцом интернет-магазина.

6.2 Совершая действия по акцепту договора, покупатель подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с интернет-магазином. Полным и безоговорочным согласием заключить Договор является выраженное согласие с его условиями путем использования оформления заказа на сайте.

6.2.1 Акцепт договора означает, что покупатель согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению договора и всех приложений к нему.

6.3 Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного для них способа получения подтверждения о принятии акцепта, оформлении заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи.

7 Информация об организациях, занимающихся выдачей кассовых чеков

В 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.

8 Безналичная оплата товаров

Продавцам 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.

9 Наличная оплата товаров

Продавцам рекомендуется в случае наличной оплаты товаров направлять покупателям на адрес электронной почты либо в «Личный кабинет», созданный в интернет-магазине, сведения о сумме заказа, включая доставку товара и скидки, о порядке оплаты.

10 Доставка товаров

10.1 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 транспортировки¹;
- 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), а также демонстрацией товара при покупателе, в последствии чего подписывается акт-приема передачи товара

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.

10.6 Порядок получения товара покупателем должно быть зафиксировано актом

¹ В данном случае имеются в виду недостатки в виде механических повреждений, которые привели к утрате потребительских свойств и товарного вида (к примеру, сколы, трещины и т. п.).

приемки товара.

10.7 Подписание документа о принятии товара покупателем осуществляется после проверки товара на его комплектность, работоспособность и наличие или отсутствие механических повреждений.

В случае обнаружения недостатков в товаре, несоответствия заявленным требованиям или его комплектности покупатель вправе отказаться от принятия товара.

11 Отказ покупателя от товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя

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.

11.2 Продавцам рекомендуется указывать тот способ связи с покупателями, который может обеспечить наиболее оперативное осуществление возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заявленным характеристикам.

11.3 Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного для них способа связи для возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.

Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного для них способа связи для возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.

11.4 Возможны какие-либо из следующих способов связи 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.

11.5 Продавцам рекомендуется разработать готовую форму для покупателей, выступающих с инициативой возврата товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя.

11.6 Продавцам рекомендуется присваивать идентификационные номера обращениям покупателей, решивших осуществить возврат товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя, а также вести на основе имеющихся персонифицированных данных электронный журнал учета таких обращений.

11.7 Продавцам рекомендуется обеспечить покупателям возможность пользования платной услугой по возврату товаров надлежащего качества, соответствующих заказу покупателя, силами продавцов по месту нахождения покупателей, в сроки, установленные законодательством или условиями договора купли-продажи. Тариф на услугу по возврату товаров надлежащего качества устанавливается продавцами и доводится до сведения покупателей.

11.8 Продавцы должны информировать покупателей товаров с индивидуальными особенностями о том, что покупатель в соответствии [1] не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуальные особенности, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

11.9 Возврат товара ненадлежащего качества

Покупатель может вернуть товар ненадлежащего качества Продавцу и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Покупатель также может потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление Покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены товара ненадлежащего качества либо устранения недостатков;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы.

11.10 Продавец вправе устанавливать иные условия возврата и обмена Товара, не нарушающие права Покупателя в соответствии с [1].

12 Замена или возврат товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам

12.1 Продавцам рекомендуется размещать в интернет-магазине информацию о порядке замены или возврата товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам.

12.2 Продавцам рекомендуется указывать способ связи с покупателями, который наиболее оперативно может обеспечить замену или возврат товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам (см. 11.4).

12.3 Продавцам рекомендуется предоставить покупателям возможность выбора наиболее удобного для них способа связи в целях замены или возврата товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным характеристикам.

12.4 Продавцам рекомендуется предлагать покупателям типовую форму претензии с требованиями замены или возврата товара ненадлежащего качества, иными требованиями, предусмотренными законодательством.

12.5 Продавцам рекомендуется регистрировать претензии покупателей с требованиями замены или возврата товаров ненадлежащего качества, иными требованиями, предусмотренными законодательством, а также вести на основе имеющихся персонифицированных данных электронный журнал учета таких обращений.

12.6 В случае расторжения договора купли-продажи товара ненадлежащего качества продавцу рекомендуется осуществлять прием возвращаемого товара в месте, указанном покупателем.

В случае отсутствия продавца в регионе нахождения покупателя продавец обязан сообщать покупателю рекомендуемый способ возврата товара ненадлежащего качества (за счет продавца).

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.

12.8 Возврат и обмен товара производится в соответствии с [1], а также политикой возвратов, размещенной на интернет-магазине.

12.9 При обмене или возврате покупателем товара надлежащего качества продавец вправе требовать от покупателя возмещения расходов, понесенных продавцом при организации обмена или возврата товара, в том числе, но не ограничиваясь, стоимость доставки, заноса, демонтажа, монтажа и др.

12.10 Согласно с [1] следующие категории товаров возврату/обмену не подлежат:

- 1) лекарственные средства и медицинские изделия;

- 2) нательное белье;
- 3) чулочно-носочных изделий;
- 4) животные и растения;

5) метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажные и гардинные полотна, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьмы, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка;

- 6) абонентские устройства сотовой связи.

12.10.1 Покупатель не вправе отказаться от заказанных им продовольственных товаров после их доставки, за исключением случаев предусмотренных в соответствии со ст. 30 [1], если такие товары являются не соответствующими требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации, в том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товаров.

Библиография

[1] Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей».

[2] Приказ и.о. Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 264 «Об утверждении Правил внутренней торговли» (параграф 10).

МКС 03.120.10

Ключевые слова: интернет-торговля, интернет-магазин, продажа товаров через интернет, защита прав потребителей, правоотношения потребителя и продавца

Басуға _____ ж. Қол қойылды. Пішімі 60x84 1/16
Қағазы офсеттік. Қаріп түрі «Kz Times New Roman»,
«Times New Roman»
Шартты баспа табағы 1,86. Таралымы _____ дана. Тапсырыс _____

«Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты»
республикалық мемлекеттік кәсіпорны
010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 11 үй
«Эталон орталығы» ғимараты
Тел.: 8(7172) 27-08-14, 44-64-50