

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы бірлескен іс-қимыл бағдарламасы туралы

Еуразиялық Үкіметаралық Кеңестің 2022 жылғы 21 маусымдағы № 12 Өкімі

Жоғары Еуразиялық экономикалық кеңестің 2020 жылғы 11 желтоқсандағы № 12 шешімімен бекітілген Еуразиялық экономикалық интеграцияны дамытудың 2025 жылға дейінгі стратегиялық бағыттарының 4.12.1-тармағын, сондай-ақ 2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шарттың XII бөлімінің ережелерін іске асыру мақсатында:

1. Қоса беріліп отырған Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы бірлескен іс-қимыл бағдарламасы (бұдан әрі – Бағдарлама) бекітілсін.

2. Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің үкіметтері Еуразиялық экономикалық комиссиямен бірлесіп құзыреті шеңберінде Бағдарламаны іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарының (Бағдарламаға қосымша) орындалуын қамтамасыз етсін.

3. Еуразиялық экономикалық комиссия 2026 жылдың бірінші тоқсанында Бағдарламаны іске асыру нәтижелері туралы Еуразиялық үкіметаралық кеңесті хабардар етсін.

4. Осы Өкім Еуразиялық экономикалық одақтың ресми сайтында жарияланған күнінен бастап күшіне енеді.

Еуразиялық үкіметаралық кеңес мүшелері:

Армения Республикасынан	Беларусь Республикасынан	Қазақстан Республикасынан	Қырғыз Республикасынан	Ресей Федерациясынан
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------	-------------------------

Еуразиялық үкіметаралық
кеңестің
2022 жылғы 11 маусымдағы
№ 12 өкімімен
БЕКІТІЛГЕН

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы бірлескен іс-қимыл БАҒДАРЛАМАСЫ

I. Жалпы ережелер

1. Осы Бағдарлама Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің (бұдан әрі тиісінше – Одақ, мүше мемлекеттер) Одақ шеңберінде тұтынушылардың

құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясаттың негізгі бағыттарын дамытуға және іске асыруға бағытталған жалпы тәсілдемелерінің жиынтығы мен шаралар кешенін білдіреді.

2. Осы Бағдарлама Жоғары Еуразиялық экономикалық кеңестің 2020 жылғы 11 желтоқсандағы № 12 шешімімен бекітілген Еуразиялық экономикалық интеграцияны дамытудың 2025 жылға дейінгі стратегиялық бағыттарының 4.12.1-тармағына сәйкес әзірленді және 2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шарттың (бұдан әрі – Шарт) ережелеріне негізделеді.

3. Бағдарламаны әзірлеу кезінде:

а) мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамасы;

б) БҰҰ Бас Ассамблеясы 2015 жылғы 22 желтоқсанда № A/RES/70/186 қарарымен қабылдаған Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғауға арналған басшы қағидаттары;

в) Еуразиялық экономикалық комиссияның (бұдан әрі – Комиссия) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізу туралы хаттаманың ережелеріне сәйкес қабылданған ұсынымдары (Шартқа № 13 қосымша);

г) Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тұтынушыларының құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі консультативтік комитеті (бұдан әрі – Консультативтік комитет) дайындаған шолуларда көрсетілген мүше мемлекеттердің Одақ шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясатты жүргізу тәжірибесі ескерілді.

4. Осы бағдарлама Одақ шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ынтымақтастықты дамытудың тұжырымдамалық негіздерін айқындайды және 2018 жылғы 6 қарашадағы Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің қаржы нарығы саласындағы заңнамасын үйлестіру туралы келісім шеңберінде мүше мемлекеттер қабылдаған міндеттемелерге әсер етпейді.

II. Бағдарламаның мақсаттары, міндеттері және іске асыру мерзімдері

5. Осы Бағдарламаның мақсаты мүше мемлекеттерде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізу және Шарттың 60-бабында көзделген тұтынушыларды тең құқықтық қорғау қағидатын іске асыру үшін жағдайлар жасауды қамтамасыз ету болып табылады.

6. Осы Бағдарламаның міндеттері:

а) Шартта және Одақ шеңберіндегі халықаралық шарттарда айқындалған экономика салаларында келісілген саясатты жүргізу кезінде тұтынушылардың мүдделерін есепке алу арқылы азаматтардың тұтыну құқықтарын тең қорғауды қамтамасыз ету үшін мүше мемлекеттердің бірлескен іс-қимылдарын ұйымдастыру (бұдан әрі – тұтынушылардың мүдделерін есепке алу);

б) мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органдары (бұдан әрі-уәкілетті органдар) арасында ақпарат алмасуды қамтамасыз ету;

в) халықаралық құқық нормаларын және Одақ шеңберінде осы салада әзірленген жалпы қағидаттарды ескере отырып, мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ортақ тәсілдемелерін әзірлеу;

г) мүше мемлекеттердің азаматтарын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында ағартуға, сондай-ақ ұтымды және орнықты тұтыну дағдыларын қалыптастыруға бағытталған бірлескен іс-шаралар өткізу;

д) консультациялар беруді қоса алғанда, құқықтық қорғаудың қолжетімді құралдарын енгізу үшін қолайлы жағдайлар жасау, мүше мемлекеттердің шаруашылық жүргізуші субъектілерін, қоғамдық бірлестіктері мен тұтынушылар ұйымдарын тарта отырып, тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды шешудің балама механизмдерін пайдалану болып табылады.

7. Осы Бағдарламаны іске асыру қосымшаға сәйкес іс-шаралар жоспарына сай жүзеге асырылады.

III. Бағдарламаны іске асыруға жауаптылар

8. Осы Бағдарламаны іске асыруды мынадай уәкілетті органдар қамтамасыз етеді:

Армения Республикасында - Армения Республикасының Экономика министрлігі, Армения Республикасының бәсекелестікті қорғау жөніндегі комиссиясы;

Беларусь Республикасында - Беларусь Республикасының монополияға қарсы реттеу және сауда министрлігі;

Қазақстан Республикасында - Қазақстан Республикасының сауда және интеграция министрлігі;

Қырғыз Республикасында - Қырғыз Республикасының экономика және коммерция министрлігі, Қырғыз Республикасының экономика және коммерция министрлігі жанындағы монополияға қарсы реттеу қызметі;

Ресей Федерациясында - Тұтынушылардың құқықтарын қорғау және адамның әл-ауқаты саласын қадағалау жөніндегі федералдық қызмет;

өзге де мүдделі уәкілетті органдар (белгіленген құзырет шеңберінде).

IV. Тұтынушылардың мүдделерін есепке алу механизмін қалыптастыру үшін ұйымдық негіз құру

9. Мүше мемлекеттер тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық реттеуді жетілдіру бойынша, оның ішінде тұтынушылардың мүдделерін есепке алу

механизмін қалыптастыру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Одақтың құқықтарын интеграциялау мен жетілдірудің өзекті мәселелерін шешуге бағытталған ұсыныстарды дайындау арқылы шаралар қабылдайды.

10. Тұтынушылардың мүдделерін есепке алу механизмін қалыптастыру мыналарды:

а) тұтынушылардың мүдделерін есепке алуды қамтамасыз етуге бағытталған Комиссияның ұсынымдарын әзірлеуді және қабылдауды;

б) экономиканың жекелеген салаларында тұтынушылардың мүдделерін есепке алуға талдау жасауды және оның негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында Одақ құқығын интеграциялау мен жетілдірудің өзекті мәселелерін шешуге бағытталған ұсыныстар дайындауды қамтиды.

11. Мүше мемлекеттер тұтынушылардың қорғалу деңгейін бағалау мақсатында әлеуметтік зерттеулер жүргізудің орындылығын айқындайды.

12. Әлеуметтік зерттеулер жүргізуді қамтамасыз ету үшін уәкілетті органдар Комиссиямен бірлесіп тұтынушылардың қорғалу деңгейін, сондай-ақ мүше мемлекеттерде қабылданатын құқықтық реттеуді жетілдіру жөніндегі шаралардың тиімділігін бағалау мақсатында әлеуметтік зерттеулер жүргізуді әдістемелік сүйемелдеу бойынша Одақ органдары актілерінің жобаларын әзірлейді және келіседі.

V. Мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ортақ тәсілдемелерін әзірлеу жөніндегі шаралар

13. Комиссия мүше мемлекеттердің жәрдемімен тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізу туралы хаттаманың (Шартқа № 13 қосымша) 3-тармағында айқындалған негізгі бағыттар бойынша ұлттық тәсілдерді жақындастыруға бағытталған ұсынымдарды, оның ішінде:

электрондық сауданы жүзеге асыру кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жалпы тәсілдемелерін;

мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамасына шолулар жүргізудің жалпы тәсілдемелерін әзірлейді.

14. Комиссия мүше мемлекеттермен бірлесіп, мүше мемлекеттердің Комиссияның тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұсынымдарын қолдану нәтижелерін бағалау мақсатында талдау жүргізуді қамтамасыз етеді.

VI. Уәкілетті органдар арасындағы ақпараттық өзара іс-қимылды дамыту

15. Мүше мемлекеттер уәкілетті органдар арасындағы ынтымақтастықты қолдау және дамыту жөнінде шаралар қабылдайды.

16. Уәкілетті органдар тұтынушылар құқықтарының сақталуына тиімді бақылауды қамтамасыз ету, тұтынушылардың мүдделерін қозғайтын трансшекаралық алаяқтық және жаңылыстыратын коммерциялық практикаға қарсы іс-қимылдың тиімді

механизмдерін құру және енгізу мақсатында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ынтымақтастықты кеңейту негізінде өзара іс-қимылды жүзеге асырады.

17. Комиссия уәкілетті органдармен бірлесіп, ақпарат алмасу арқылы өзара іс-қимылды дамытуға және тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды шешуге жәрдемдесуге (оның ішінде ақпарат алмасу мәселелері жөніндегі Комиссияның ұсынымдарын қабылдау арқылы) бағытталған құжаттарды әзірлейді және келіседі және уәкілетті органдар алмасатын ақпарат құрамын айқындайды.

18. Осы бағдарламаның 17-тармағында көрсетілген құжаттарды әзірлеу кезінде мүше мемлекеттердің таратылуы (қолжетімділігі) шектелген мәліметтерге жатқызылған ақпаратты қорғау жөніндегі заңнамасының талаптары ескеріледі.

VII. Мүше мемлекеттердің азаматтарын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында ағартуға, сондай-ақ ұтымды және орнықты тұтыну дағдыларын қалыптастыруға бағытталған бірлескен іс-шаралар өткізу

19. Мүше мемлекеттер Комиссиямен бірлесіп жыл сайын тақырыпты айқындайды, оған сәйкес уәкілетті органдар мүше мемлекеттердің азаматтарын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында хабардар етуге және ағартуға, сондай-ақ ұтымды және орнықты тұтыну дағдыларын қалыптастыруға бағытталған жария іс-шаралар өткізеді.

20. Комиссия уәкілетті органдармен бірлесіп, мүше мемлекеттерде өткізілетін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жария іс-шараларды насихаттауға және жүйелі түрде жария етуге бұқаралық ақпарат құралдарын тартуды қамтамасыз етеді.

21. Мүше мемлекеттер тұтынушылардың тәуелсіз қоғамдық бірлестіктерінің қызметі үшін жағдайлар жасауға, олардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясатты қалыптастыруға және іске асыруға, тұтынушылардың құқықтарын насихаттауға және түсіндіруге қатысуына жәрдемдеседі.

VIII. Тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды реттеу механизмдерін қалыптастыру

22. Мүше мемлекеттер Комиссиямен бірлесіп тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды реттеу механизмдерін қалыптастыру жөнінде ұсыныстар дайындауды қамтамасыз етеді. Осы мақсатта тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы, оның ішінде электрондық саудадағы трансшекаралық дауларды шешу проблемаларын бірлескен талдамалық зерттеу жүзеге асырылады, оның негізінде Консультативтік комитеттің және Комиссия Алқасының отырыстарында қарау үшін ұсынылатын баяндама дайындалады.

IX. Бағдарламаны іске асырудың мониторингі

23. Комиссия мүше мемлекеттермен бірлесіп осы Бағдарламаның іске асырылуына мониторинг жүргізеді.

24. Мониторинг жүргізу үшін уәкілетті органдар жыл сайын 30 наурызға дейін Комиссияға өткен жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша осы бағдарламаның 7-тармағында көрсетілген іс-шаралар жоспарының орындалу нәтижелері туралы ақпарат ұсынады.

25. Комиссия осы Бағдарламаның 24-тармағына сәйкес ұсынылған ақпарат негізінде осы Бағдарламаны іске асыру мониторингінің нәтижелері туралы баяндама жасайды және оны Консультативтік комитеттің және Комиссия Алқасының отырыстарына ұсынуды қамтамасыз етеді.

Еуразиялық экономикалық
одаққа мүше мемлекеттердің
тұтынушылардың құқықтарын
қорғау саласындағы бірлескен
іс-қимыл бағдарламасына
ҚОСЫМША

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы бірлескен іс-қимыл бағдарламасын іске асыру жөніндегі іс-шаралар ЖОСПАРЫ

Іс-шара	Іске асыру мерзімі	Күтілетін нәтиже	Ж а у а п т ы орындаушы	Тең орындаушылар
I. Тұтынушылардың мүдделерін есепке алу тетігін қалыптастыру үшін ұйымдық негіз құру				
1 . Тұтынушылардың мүдделерін есепке алу тетігін қалыптастыру үшін Еуразиялық экономикалық комиссияның (бұдан әрі – Комиссия) ұсынымдарын әзірлеу және қабылдау	2023 жыл	Комиссия ұсынымдары	Комиссия	Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттер (бұдан әрі – мүше мемлекеттер)
2 . Тұтынушылардың мүдделерін есепке алу нәтижелерін талдау:				
м ү ш е мемлекеттердің заңнамасына экономиканың жекелеген салаларында	2023 жыл		Комиссия	мүше мемлекеттер

тұтынушылардың мүдделерін ескеру тұрғысынан талдау жүргізу		м ү ш е мемлекеттердің заңнамасын талдау		
жүргізілген талдауды ескере отырып, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында Еуразиялық экономикалық одақ құқығын интеграциялау мен жетілдірудің өзекті мәселелерін шешуге бағытталған ұсыныстар дайындау	2024 жыл	2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартқа өзгерістер енгізу, Еуразиялық экономикалық одақ органдарының актілерін әзірлеу (қажет болған кезде)	мүше мемлекеттер	Комиссия
Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі консультативтік комитетінің (бұдан әр і – Консультативтік комитет) отырысында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясатты іске асыру туралы баяндаманы ұсыну	2025 жыл	Консультативтік комитеттің отырысында баяндама	Комиссия	мүше мемлекеттер
3 . Тұтынушылардың қорғалу деңгейін, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін мүше мемлекеттерде қабылданатын шаралардың тиімділігін бағалау мақсатында социологиялық зерттеулер (бұдан				

әрі – социологиялық зерттеулер) жүргізу туралы Комиссияның ұсынымдарын, оның ішінде зерттеудің ұсынылатын әдістерін, объектісін, нысанасын, жүргізу мерзімдері мен негізгі көрсеткіштерін, социологиялық сауалнамаларға қойылатын базалық талаптарды, мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органдары (бұдан әрі – уәкілетті органдар) мен Комиссия арасында жүргізілген социологиялық зерттеулер нәтижелері туралы ақпарат алмасудың ұсынылатын тәртібін әзірлеу және қабылдау	2023 жыл	Комиссия ұсынымы	Комиссия	мүше мемлекеттер
4. Мүше мемлекеттерде социологиялық зерттеулер жүргізу (қажет болған кезде)	2023 – 2025 жылдар	уәкілетті органдардың әлеуметтік зерттеулер жүргізу туралы ақпараты	мүше мемлекеттер	Комиссия
5. Мүше мемлекеттерде жүргізілген социологиялық зерттеулердің нәтижелерін талдау	2025 жыл	Консультативтік комитеттің отырысында баяндама	Комиссия	мүше мемлекеттер
II. Мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ортақ тәсілдемелерін әзірлеу жөніндегі шаралар				
6. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізу туралы				

хаттаманың (2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартқа № 13 қосымша) 3-тармағында айқындалған негізгі бағыттар бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұлттық тәсілдерді жақындастыруға бағытталған ұсынымдарды әзірлеу және қабылдау, оның ішінде:	2023 – 2025 жылдар	Комиссия ұсынымдары	Комиссия	мүше мемлекеттер
электрондық сауданы жүзеге асыру кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жалпы тәсілдемелері	2023 жыл			
м ү ш е мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамасына шолулар жүргізудің ж а л п ы тәсілдемелері	2024 – 2025 жылдар			
7. Комиссия ұсынымдарын қолдану нәтижелерін талдау:			Комиссия	мүше мемлекеттер
м ү ш е мемлекеттердің оларды қолдану нәтижелерін бағалау мақсатында оларға қатысты талдау жүргізілетін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Комиссия ұсынымдарының тізбесін айқындау	2023 жыл	Консультативтік комитет отырысының хаттамасы		

м ү ш е мемлекеттердің Комиссия ұсынымдарын қолдану нәтижелерін зерделеу	2024 – 2025 жылдар	жиынтық есеп (талдау)		
III. Уәкілетті органдар арасындағы ақпараттық өзара іс-қимылды дамыту				
8 . Тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды шешуге жәрдемдесу мақсатында уәкілетті органдар арасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында ақпарат алмасуды дамытуға бағытталған ұсыныстарды қалыптастыру және құжаттарды әзірлеу, оның ішінде:	2023 – 2025 жылдар			
уәкілетті органдардың ақпараттық өзара іс-қимылы процесінде ұсынылатын ақпараттың құрамын айқындау	2023 жыл	ақпарат құрамы	мүше мемлекеттер	Комиссия
тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды шешуге жәрдемдесу мақсатында мүше мемлекеттердің уәкілетті органдарының өзара іс-қимыл механизмі бойынша ұсыныстар дайындау	2024 жыл	Комиссия ұсынымдары	Комиссия	мүше мемлекеттер
IV. Мүше мемлекеттердің азаматтарын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында ағартуға, сондай-ақ ұтымды және орнықты тұтыну дағдыларын қалыптастыруға бағытталған бірлескен іс-шаралар өткізу				
9 . Тұтынушылардың				

құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мүше мемлекеттердің азаматтарын хабардар етуге және ағартуға, сондай-ақ ұтымды және тұрақты тұтыну дағдыларын қалыптастыруға бағытталған бірлескен іс-шаралар тақырыбын айқындау (жыл тақырыбы):	жыл сайын			
жылдың тақырыбын уәкілетті органдармен келісу, Комиссияның ұсынымын дайындау	2023 – 2025 жылдар	Комиссия ұсынымдары	Комиссия	мүше мемлекеттер
жыл тақырыбын мүше мемлекеттердің бұқаралық ақпарат құралдарында, оның ішінде уәкілетті органдар мен комиссияның ресми ресурстарын пайдалана отырып, "Интернет" ақпараттық-телеком муникациялық желісінде жариялау	2023 – 2025 жылдар	бұқаралық ақпарат құралдарына ақпарат	мүше мемлекеттер	Комиссия
10. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің қатысуымен, оның ішінде мүше мемлекеттерде өткізілетін форумдар, конференциялар, өзге де көпшілік іс-шаралар шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері	2023 – 2025 жылдар, іс-шараларды өткізу кестесіне сәйкес	қорытынды құжаттар		мүше мемлекеттер

бойынша тақырыптық секцияларды (дөңгелек үстелдерді) ұйымдастыру және өткізу			Комиссия	
11. Бұқаралық ақпарат құралдарын тарта отырып, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелеріне арналған медиа іс-шараларды ұйымдастыру және өткізу	2023 – 2025 жылдар	бұқаралық ақпарат құралдарына ақпарат	Комиссия	мүше мемлекеттер
V. Тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды реттеу механизмдерін қалыптастыру				
1 2 . Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы, оның ішінде электрондық саудадағы трансшекаралық дауларды шешу проблемалары бойынша бірлескен талдамалық зерттеу жүргізу және оның негізінде тұтынушылардың қатысуымен трансшекаралық дауларды реттеу механизмдерін қалыптастыру үшін негіздеме дайындау	2023 – 2024 жылдар	Комиссия Алқасының отырысында баяндама	Комиссия	мүше мемлекеттер