

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием членов ОЮЛ и
ИП «Саморегулируемая
организация Ассоциация
предприятий легкой
промышленности
Республики Казахстан»
(протокол № 1
от «27» февраля 2025 года)

Положение о Комиссии по рассмотрению потребительских споров СРО АПЛП

1. Общие положения

1.1. Комиссия по рассмотрению потребительских споров (далее — Комиссия) является органом саморегулируемой организации Ассоциации предприятий легкой промышленности Республики Казахстан (СРО АПЛП), созданным для разрешения споров между членами СРО и потребителями работ и услуг .

1.2. Комиссия действует в рамках законодательства Республики Казахстан, Устава СРО АПЛП и настоящего Положения.

1.3. Комиссия осуществляет свою деятельность на основе принципов объективности, независимости, беспристрастности и законности.

1.4. Решения Комиссии носят обязательный характер для членов СРО АПЛП, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

2. Задачи и цели Комиссии

2.1. Основной целью Комиссии является эффективное и справедливое разрешение споров между потребителями работ и услуг и членами СРО АПЛП.

2.2. Основными задачами Комиссии являются:

- рассмотрение и разрешение потребительских споров, связанных с оказанием работ и услуг;
- проведение независимой экспертизы деятельности членов СРО АПЛП по заявленным претензиям;
- разработка рекомендаций по улучшению качества оказываемых работ и услуг членами СРО;
- обеспечение соблюдения стандартов профессиональной этики и обязательств членов СРО в рамках оказания работ и услуг.

3. Состав Комиссии

3.1. Комиссия состоит из председателя и членов, назначаемых на основании решения общего собрания членов СРО АПЛП (не менее 5 человек).

3.2. В состав Комиссии включаются представители членов СРО, а также независимые эксперты, обладающие квалификацией в области права, которые не являются членами СРО.

3.3. Комиссия работает на основе коллегиальности, решения принимаются большинством голосов присутствующих членов Комиссии.

4. Порядок работы Комиссии

4.1. Комиссия проводит заседания по мере поступления заявок на рассмотрение споров.

4.2. Заседания Комиссии могут проводиться как в очной, так и в заочной форме.

4.3. Для подачи заявления о рассмотрении спора потребитель должен направить в СРО АПЛП заявление, в котором указываются:

- Ф.И.О. потребителя (или наименование организации);
- Описание возникшего спора;
- Претензии и требования к члену СРО АПЛП;
- Документы, подтверждающие обстоятельства спора.

4.4. Комиссия рассматривает заявление в течение 30 рабочих дней с момента получения полного пакета документов. В случае необходимости срок рассмотрения может быть продлен.

5. Порядок рассмотрения спора

5.1. После получения заявления Комиссия направляет уведомление о начале рассмотрения спора сторонам конфликта, предоставляя им возможность представить свои позиции и доказательства.

5.2. Стороны могут представить дополнительные материалы, а также участвовать в заседаниях Комиссии для дачи объяснений.

5.3. Решение Комиссии принимается на основании представленных доказательств и фактов, а также с учетом действующего законодательства.

6. Принятие решений и их исполнение

6.1. Решение Комиссии является обязательным для исполнения членами СРО АПЛП, в случае, если оно не противоречит законодательству Республики Казахстан.

6.2. В случае несогласия с решением Комиссии стороны могут обратиться в суд в установленном законом порядке.

6.3. Комиссия вправе предложить меры воздействия на члена СРО АПЛП, если будет установлено нарушение обязательств перед потребителем, включая рекомендации по улучшению работы, дисциплинарные меры или приостановление членства в СРО.

7. Ответственность членов Комиссии

7.1. Члены Комиссии несут ответственность за нарушение принципов объективности и беспристрастности, а также за разглашение

конфиденциальной информации, полученной в процессе рассмотрения спора.

7.2. В случае выявления конфликта интересов члены Комиссии обязаны заявить об этом и при необходимости отказаться от участия в рассмотрении спора.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение может быть изменено или дополнено решением Общего собрания членов СРО АПЛП.

8.2. Все изменения в Положении вступают в силу после их утверждения на Общем собрании.
