

Ш.У. Бурашов^{1*}, Д. Кескин²¹Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, Түркістан, Қазақстан²Анкарадағы Хаджы Байрам Вели университеті, Түркия

(E-mail: Shokan1995@mail.ru, dilsadkeskin@gmail.com)

Тұтынушылардың құқықтарын құқықтық реттеу: тарихи ретроспективасы және әлемдік ең озық тәжірибелер

Тиімді заңнама және дамыған елдердің тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың табысты және құқық қолдану практикасы тұтынушылық құқықтық қатынастарды жаңғырту қажеттігі пісіп-жетілген мемлекеттердің ұлттық құқығына қабылдау үшін ең жақсы үлгі болып табылады. Бұл зерттеуде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың объективті жалпы әлемдік парадигмасын құру үшін құқықтық реттеудің тиімділігі әртүрлі деңгейдегі елдерді іріктеу қарастырылған. Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеуді дамытудың әлемдік үрдістеріне сәйкес халықаралық-құқықтық стандарттар негізінде тұтынушылар қозғалысының жаһандануы туралы қорытынды жасалды: қазіргі заманғы мемлекеттердің ұлттық құқығының даму эволюциясы БҰҰ мен тұтынушылық құқықтық қатынастарды реттеу саласындағы аймақтық ұйымдардың заң шығару тенденцияларына байланысты екендігі дәлелденді. Мақалада Еуропалық одаққа мүше елдердің тұтынушылары неғұрлым қорғалған тұтынушылар санатына жататындығы туралы жалпыға бірдей танылған факт негізінде тұтынушылық құқықтық қатынастарды – осы аймақтық ұйымға мүше мемлекеттердің жалпы еуропалық/коммунарлық құқығы және ұлттық құқығы деңгейінде қосарланған реттеу тетіктерінің тиімділігі туралы қорытынды жасалды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының әлемдік эволюциясын ретроспективті талдау тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейлерінің жіктелуімен қорытындыланады (жеке, кәсіпкерлік, қоғамдық, мемлекеттік, халықаралық). Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибесін талдау: соттық, мемлекеттік, қоғамдық, жергілікті өзін-өзі басқару органдары қазіргі әлемде құқықтық қорғау модельдерінің көп қырлы жүйесі ретінде құрылды деген қорытынды негізді болып табылады.

Кілт сөздер: тұтынушы, тұтынушылардың құқықтары, тұтынушылардың құқықтық қатынастары, құқықтық реттеу, заңнама, құқық қолдану практикасы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау.

Kipicne

Тұтынушылар құқығы институтының генезисі ескі өсиеттегі Мұсаның кітаптарына енгізілген [1]. Әлемдік құқықтану тарихында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының генезисі б.з.д. XVIII ғасырдағы Вавилон патшасы Хаммурапидің заңдарынан бастау алады. Цивилдік Рим құқығының қойнауында тұтынушылық құқықтық қатынастар тараптарының экономикалық теңсіздігі мәселесін шешу қажеттілігіне байланысты тұтынушылардың құқықтарын құқықтық реттеудің пайда болуы мен эволюциясы процесі анықталды. VI ғасырдың бірінші жартысында кодталған жинақ – Юстиниан Дигесттері мен куруль эдилдерінің жарлықтары – бұл тұтынушылардың мүдделерін қорғауды қамтамасыз ететін, тұтынушылардың құқықтарын бұзудың негіздерін және бұзушылықтарға кінәлі адамдардың жауапкершілік шараларын анықтайтын ережелері бар құқықтың қайнар көздері. Римнің классикалық заңымен енгізілген сатып алушылардың/тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әдістері: *actionredhibitoria* және *actionquantiminatoris* [2] кеңінен танымал және тарихтың әртүрлі кезеңдерінде мемлекеттердің ұлттық заңнамаларымен қабылданды. Талап арыздың қарапайым формуласы *actionredhibitoria* бұл сатушы сатып алушыға белгісіз тауарлардың кемшіліктері туралы үндемеген жағдайда қолданылған және нәтижесінде мәмілені бастапқы қалпына келтіру нәтижесі болған: бұл талап сатушыны тауардың төленген құнын қайтаруға міндеттейді. *Actionquantiminatoris* – сатып алушының тауар бағасының төмендеуінің анықталған кемшіліктері туралы талабы. Куруль эдилдерінің жарлықтары – бұл кемшіліктер мәміле жасалған кезде сатушының өзіне белгілі болғанына қарамастан, сатылатын заттың кемшіліктері үшін кәсіби тарап/сатушының жауапкершілігінің арнайы ережелері бар құқықтың қайнар көзі [3].

Цивилдік рим құқығындағы келісім тарихта тараптардың құқықтық жағдайын егжей-тегжейлі реттеу уақыт талабына байланысты өзгерістер мен толықтыруларды ескере отырып, оның нормаларын әлем мемлекеттерінің практикасына қабылдауға әкелді. Біз көптеген факторларға

байланысты тұтынушылық құқықтық қатынастардың тараптарының құқықтық мәртебесінің ерекшелігі туралы айтып отырмыз, олардың негізгілері тұтынушының сатып алынған өнім туралы сенімді ақпарат алу құқығы, сатылатын заттың тиісті сапасы үшін кәсіби тараптың жауапкершілігі, өтемақы тетіктері.

Американдық нұсқада алғаш рет жарияланған консьюмеризм тұжырымдамасының дамуы қазіргі әлемнің азаматтық теориясы мен практикасында өз жалғасын табууда. Мәселенің өзектілігі жалпы ұғымдар мен ережелерді тұжырымдамалаудан бастап, дауларды шешудің тиімді тетіктері мен тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді тетіктерін құқықтық реттеумен аяқталатын экономикалық және құқықтық тәртіптің көптеген факторларына байланысты. Саяси және экономикалық дамудың әртүрлі деңгейі бар мемлекеттердің тәжірибесін талдау халықаралық-құқықтық стандарттар негізінде тұтынушылар қозғалысының жаһандануын айқын көрсетеді. Қазіргі мемлекеттердің ұлттық құқығының даму эволюциясы тұтынушылық құқықтық қатынастарды реттеу саласындағы БҰҰ мен аймақтық ұйымдардың заң шығару тенденцияларына байланысты.

Зерттеу мақсаты тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін институционалдық күшейту қажеттілігінен туындайды және тұтынушылық құқықтық қатынастардың эволюциясының әлемдік тенденцияларын талдау мен анықтаудан тұрады.

Зерттеу әдістері

Тұтынушылардың құқықтарын құқықтық реттеу мәселесін зерттеу ретроспективті әдіс негізінде жүзеге асырылды: тұтынушылар құқықтарының генезисіне шығу тұжырымдамалық ұғымдар мен категорияларды анықтауға және олардың негізінде адамзат дамуының барлық кезеңдерінде сұранысқа ие тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық институтының эволюциясын талдауға мүмкіндік берді. Осы зерттеудің негізгі гипотезалары Рим құқығының тарихи алғашқы қайнар көздерінен, халықаралық-құқықтық құжаттардан және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тұжырымдамасы мен іске асырылуына қатысты таңылған жаһандық стандарттардан (БҰҰ; ЭЫДҰ; Еуропалық директивалар), әртүрлі елдердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі ұлттық заңнамаларынан, сондай-ақ, таңдалған юрисдикциялардағы құқықтық тетіктерді реттеу практикаларынан бастап тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі халықаралық және ұлттық құқықтың нормалары мен ережелеріне негізделген. Зерттеу процесі жүйелік-құрылымдық, формальды-құқықтық, салыстырмалы-құқықтық, социологиялық, құқықтық модельдеу әдісі сияқты әдістерге негізделген.

Нәтижелер және талқылаулар

Трансформациялық процестерге сәйкес, дамудың барлық кезеңдеріндегі мыңжылдықтардың азаматтық тарихы тұтынушылық құқықтық қатынастардың экономикалық әлсіз және кәсіби жағына тәуелді ретінде сатып алушылардың/тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ең күрделі мәселесін шешудің нұсқаларын қамтиды. Қазіргі заманғы дереккөздер, тарихи маңызды оқиғаға – Америка Құрама Штаттарының конгресіне және қоғамдық ұйымдарға 1962 жылғы 15 наурызда президент Джон Кеннедидің тұтынушылардың мүдделерін қорғау мәселелері жөніндегі арнайы үндеуіне байланысты тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық регламенттеу (consumerism) тұжырымдамасының пайда болу фактісін бірауыздан мәлімдейді [4]. Кеннедидің тұтынушының төрт негізгі құқығы – тұтыну тауарларының қауіпсіздігі, сенімді ақпарат, таңдау құқығы және тыңдау құқығын жариялаған үндеуі «тұтынушы құқықтары туралы заң» деп аталады. Шындығында, 1775 жылы Массачусетс штатындағы Кеннедидің конверсиясының алдындағы оқиғаларды атап өткен жөн, ол кезде наразылық білдірушілердің бастамасымен алғаш рет үкім құжатталған – бүлінген өнімдерді сатушылар масқара бағанаға қойған [5]. АҚШ-та тұтынушылардың құқықтарын қорғау нормаларын заңнамалық бекітудің тарихи эволюциясын 1890 жылғы Шерман трастқа қарсы заңының және 1914 жылғы сауда комиссиясы туралы федералды заңның мәтінінен байқауға болады. Алайда президент Кеннедидің үндеуі консьюмеризм тұжырымдамасының бастапқы ұстанымы болып саналады, ал 1983 жылғы 15 наурыз БҰҰ Дүниежүзілік тұтынушылар құқығы күні деп жарияланды.

Ғасырлар бойы пайда болған тұтынушылардың құқықтарын қорғау идеясы экономикалық дамыған мемлекеттердің заңнамасында орынды түрде дамыды. Кейін жоғарыда аталған АҚШ президенті Дж. Кеннеди берген өтініші, тұтынушылардың құқықтары: тауарлар мен қызметтердің қауіпсіздігі, ақпарат, бәсекелестік негізде тауарлар мен қызметтерді таңдау, тиімді өтемақы, білім беру, сондай-ақ тыңдау құқығы заңнамалық деңгейде бекітілді және тиімді қорғалды. Американдық

нұсқадағы консьюмеризм тұжырымдамасын әлем мемлекеттерінің ұлттық заңнамалары кеңінен қабылдады. Мысалы, американдық консьюмеризм Мексиканың заңнамасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюция үдерісіне әсер етті. 1975 жылғы Мексика федералды заңы Американың тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің қабылдаған негізгі қағидалары мен ережелері Халықаралық тұтынушылар қауымдастығының (IOCU/CI) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы модельдік (типтік) заң құру процесіне әсер етті.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау тұжырымдамасының даму заңдылығы – бұл «тұтынушы» ұғымына орталық тұжырымдаманы әзірлеу мен нақтылаудың үздіксіз жалғасатын процесі. Айта кету керек, осы анықтаманың айналасында ғылыми даулар әлі күнге дейін басылған жоқ [6; 7; 8; 9]. Ұзақ уақыт бойы ғалымдар мен практиктер екі негізгі мәселені талқылап келе жатыр және осы күнге дейін шешілмеген күйде: 1) заңды тұлғаларды «тұтынушы» ұғымына енгізудің орындылығы мен дұрыстығы; 2) неғұрлым ірі және қуатты кәсіпкерлермен тең емес экономикалық бәсекелестік жағдайында қолайсыз жағдайға тап болған ұсақ кәсіпкерлерге тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы нормаларды тарату [10; 11; 12].

Осы мәселелерді шешуде еуропалық цивилистік доктринаның және құқық қолдану практикасының жетістіктері айқын көрінеді. Мысалы, Италияда ХХ ғасырда шағын бизнес субъектілерін тұтынушыларға жатқызудың сот практикасы 2005 жылғы тұтыну Кодексі қабылданған сәттен бастап тоқтатылды, ол: шағын бизнес иелері тұтынушы тарапына жатпайды, керісінше, олар кәсіби тараптың өкілдері болып табылады, соған сәйкес олар тұтынушы үшін көзделген құқықтық қорғау құралдарын пайдалануға құқылы емес. Ағылшын ғылыми дәстүрі тұтынушы шарты ретінде «тараптарының бірі кәсіпкер емес, тұтынушы болып табылатын келісім», – деп айқындайды [13]. Италияның тұтыну кодексі, 2014 жылғы Францияның тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңы, Германияның Азаматтық кодексі және басқа еуропалық мемлекеттердің заңдарын талдау кезінде жасаған қорытынды – еуропалық заңнама тұтынушылар ретінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңдары заңды тұлғаларға қолданылмайды, тек кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін тауарларды өндірмейтін, бірақ сатып алатын және қызметтерге тапсырыс беретін кәсіпкерлерді қоспағанда тек жеке тұлғалар деген тұжырымды ұстанады [14; 15]. Испанияның тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңы заңды тұлға құрмаған ұйымның жеке тұлғаларынан басқа, сондай-ақ, біріншіден, коммерциялық емес негізде, екіншіден, кәсіпкерлікке жатпайтын салада әрекет ететін заңды тұлғаларды да қамтиды [16]. Жапон заң шығарушысының жеке тұлға ретінде тұтынушыны нақты анықтайтын, сонымен бірге нақтылауды енгізетін ұстанымы ұқсас: жеке тұлға, егер ол кәсіпкер болса, тұтынушы болып саналмайды немесе кәсіпкерлік мақсатта келісім жасайды [17; 18].

Объективтілік үшін тұтынушының анықтамасына мыналар кіруі керек деген көзқараста кешірім жасаушылардың ұстанымының бар екенін атап өткен жөн: заңды тұлғалар (мысалы, Бельгияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама реформасын дайындау кезеңінде) [19]; саны бойынша 49 қызметкерден аспайтын шектеулерді пайдаланатын шағын кәсіпорындар (Нидерланды) [20]. Алайда, мұндай ұсыныстар заңды тұлғаның тұтынушы ретіндегі мәртебесін көрсететін жағдайларды ажыратудың нақты критерийлерінің болмауына байланысты қиындықтарға тап болуы мүмкін. Тәжірибе көрсеткендей, құқықтық позицияның айқын болмауы жосықсыз іс-әрекеттерге және квазитұтынушылық шарттардың пайда болуына әкеледі. Осындай қиындықтарды жою мақсатында Еуропалық одақ коммунитарлық деңгейде заңды тұлғаларды тұтынушы ұғымына енгізуден бас тарту туралы шешім қабылдады [21].

ЕО-ға мүше елдердің тұтынушылары ең қорғалған тұтынушылар санаты болып табылатындығын ескере отырып, тұтынушылық құқықтық қатынастарды қосарлы реттеу тетіктерінің жалпы еуропалық/коммунитарлық және ұлттық құқық деңгейінде тиімділігін атап өткен жөн [9]. ЕО шеңберіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюция тенденцияларын қарастырған кезде екі негізгі нәрсені бөліп көрсетуге болады. Бастапқы кезеңде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық реттеу одаққа мүше елдердің мемлекетшілік құқық нормаларының бірігуі болды. Екінші үрдіс еуропалық / коммунитарлық құқықтың қалыптасуымен байланысты. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық құқықтың негізі қайнар көздерден – Маастрихт және Амстердам келісімшарттарына негізделген директивалардан тұрды, олар ЕО саясатының басым бағыттарының бірі ретінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды белгіледі. Осы шарттарға негізделген тұтынушылардың құқықтарын қорғау институты ЕО-ға мүше барлық мемлекеттердің қолданыстағы заңнамасын жақындастыру және үйлестіру үрдістеріне сәйкес дамыды. Одақ деңгейіндегі актілерді (директиваларды, басшылықтарды) жетілдіру серпіні ЕО-ның

барлық дерлік мемлекеттерінің ұлттық заңнамасын жаңғырту үрдісіне оң әсер етеді. Әдетте, еуропалық құқықтағы тұтынушы тауарлар мен қызметтердің түпкілікті сатып алушысы (пайдаланушысы) ретінде сипатталады; мәміледе кәсіби қызығушылығы немесе кәсіпкерлік қызығушылығы жоқ жеке тұлға. Еуропалық жеке құқықтың модельдік ережелері («DCFR») тұтынушының анықтамасын келесі редакцияда ұсынады: «ең алдымен оның сауда қызметіне, кәсіпкерлік қызметіне немесе кәсібіне қатысы жоқ мақсаттар үшін әрекет ететін жеке тұлға», дәл осындай редакция Парламент пен ЕО кеңесінің тиісті директивасында сақталған [22; 23]. DCFR жобасын модельдеуге ЕО-ның барлық мемлекеттері қатысты, шешім қабылдауы елдердің тәжірибесін және азаматтық және жалпы құқықты талдауға негізделді [24].

Жекелеген еуропалық мемлекеттер заңнамасының ұлттық ерекшеліктерін назарға алған жөн. Еуропаның әр түрлі мемлекеттерінің ұлттық құқығын зерттеу барысында тұтынушы анықтамасы жалпы еуропалықтан өзгеше түпнұсқа түсіндірмеде тұжырымдалған елдердің үлгісі келтірілген. Сонымен, Ұлыбритания мен Мальта заңдары заңды тұлғаларды, егер олар өздерінің кәсіби қызметіне тікелей қатысы жоқ тұтынушылық мәмілелерге қатысса және мәміле нысаны жеке тұтыну үшін пайдаланылса тұтынушылар санатына қосады [25]. Француз заң шығарушысы 2014 жылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы ұлттық заңнамаға жеке тұлғалардың ғана емес, сондай-ақ адамдар тобының (мысалы, үкіметтік емес ұйымдар) сот органдарына жүгіну мүмкіндігі туралы ережені енгізді [26]. Алайда, ЕО-ға мүше мемлекеттер үшін мысалдар ережеден гөрі ерекше жағдай болып табылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік зерттеулерінде Қытай, Корея, Үндістан сияқты елдерде ұлттық тұтынушылық қозғалыстардың даму фактісі негізделген, олардың пайда болу уақыты бойынша тарихи ретроспективасы батыс/еуропалық тәжірибелерден бұрын болады [27; 28; 29].

Дамушы экономикасы бар елдердің парадигмасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау проблемасын зерттеу осы институттың тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың пәрменді тетіктерін құру тұрғысынан да даму үрдісі бар деген қорытындыға негіз береді. Қазіргі мемлекеттердің ұлттық заңнамасының дамуы азаматтық бастамаларға да (мысалы, Таиланд) және үкіметтердің қолдау процестеріне де (мысалы, Индонезия) негізделген [31]. Қазіргі заманғы нұсқадағы жосықсыз тауарлар мен қызметтерді өндірушілердің ұятсыз тірегіне қоюдың ежелгі дәстүрінің сабақтастығын атап өткен жөн. Олар бұқаралық ақпарат құралдарын, әлеуметтік желілерді қолдана отырып, бедел санкцияларын қолдану арқылы, бұл тұтынушылық қатынастардың кәсіби жағының іскерлік беделіне теріс әсер етеді.

Жаһандану жағдайында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюциясы үшін құқықтық нормалар БҰҰ-ның Халықаралық-құқықтық актілерінің массивінен жүзеге асырылатыны заңды. Әр түрлі елдердегі тұтынушылардың құқықтарын реттеу тарихы сынақ және қателік деп аталатын әдістің нәтижелеріне байланысты өзіндік ерекшеліктермен сипатталады. Осы тұрғыда тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерінің үйлесімсіздігімен, жеткіліксіз пайдаланылуымен сипатталатын Таиланд пен Индонезия заңнамаларын дамыту үрдісі үлгі болып табылады [29, 32, 33]. Әдетте, дамушы экономикасы бар көптеген елдер тұтынушылық құқықтық қатынастардың әлсіз институционализациясымен сипатталады және бұл фактор тұтынушылардың құқықтарын қорғау тиімділігінің төмен деңгейінің себебі болып табылады.

Түркияның тұтынушылар құқығын қорғау институтын дамыту тәжірибесі осы институттың тиімділігін арттыруға қаншалықты қиын жол екенін көрсетеді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның алғашқы жобасы 1971 жылы әзірленді, бірақ елдегі саяси жағдайға байланысты қабылданбады [34]. Түркияның тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы алғашқы заңы 1995 жылы қабылданды, кейіннен 2003 жылы ұлттық заңнаманы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық / коммунитарлық құқықпен үйлестіру тұрғысында өзгерістер енгізілді. Алайда, 1995 жылғы заң тек тауарлар мен қызметтер нарығындағы тұтынушылық операцияларды реттеумен шектелгендіктен, заңнама реформасын жүргізу қажет болды: 2014 жылы № 6502 тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы жаңа заң күшіне енді, оның қолданылу аясы айтарлықтай кеңейтілді. Түркияның 2014 жылғы заңы тұтынушылардың анықтамасынан бастап, ұжымдық залалды өтеудің процедуралық механизміне дейінгі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық құқықтың дәстүрлерін көрсетеді.

Саяси және экономикалық дамуының әртүрлі деңгейі бар мемлекеттердің тәжірибесі халықаралық-құқықтық стандарттар негізінде тұтынушылар қозғалысының жаһандануын айқын

көрсетеді. Қазіргі мемлекеттердің ұлттық құқығының даму эволюциясы тұтынушылық құқықтық қатынастарды реттеу саласындағы БҰҰ мен аймақтық ұйымдардың заң шығару тенденцияларына байланысты. XX ғасырдың 70-ші жылдарында ұлттық және халықаралық деңгейдегі тұтынушылар ұйымдарының науқандары жанданды, мұндай қызметтің нәтижесі БҰҰ-ның тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін басшылық қағидаттарды қабылдауы болды (БҰҰ Бас Ассамблеясының 1985 жылғы 16 сәуірдегі 39/248 қарары). 1999 жылы басшылыққа алынатын қағидаттарға тұтынуды рационализациялау туралы толықтырулар енгізілді, ал 2015 жылы дамушы елдердің қажеттіліктері туралы ережелер, адал іскерлік тәжірибе, тұтынушылардың мүдделерін қорғау саласындағы ұлттық саясат, электрондық сауда, энергиямен жабдықтау, қаржылық қызметтер, туризм, дауларды реттеу және құқықтық қорғау құралдарын жетілдіру, Халықаралық ынтымақтастық, халықаралық деңгейде құқық қолдану тетіктерінің тиімділігін арттыру тұрғысынан тұтынушылық қатынастарды реттейтін жаңа бөлімдер енгізілді, ҰҚШҰА-ны халықаралық деңгейде жүзеге асыру мониторингін жүзеге асыру. Тұтынушыларды қорғау саласындағы заңнама мен саясатты дамытуда осы кезеңде құрылған халықаралық сарапшылар тобы маңызды роль атқаруға тиіс. Қазіргі уақытта БҰҰ ЮНКТАД-тың тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылығы (2017 жылы қайта қаралған және жаңартылған) дамушы елдер мен өтпелі экономикасы бар елдерге стратегияларды таңдауда қолдау көрсетуге және директивалық органдарға Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі қайта қаралған нұсқаулықтарын жүзеге асыру шеңберінде әлеуетті арттырудың практикалық құралдарын ұсынуға бағытталған кешенді халықаралық анықтамалық құрал болып табылады [21]. Осы Нұсқаулыққа сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғауды мемлекеттік органдар, стандарттаудың жарғылық және жарғылық емес органдары, омбудсмендер, кәсіби және өнеркәсіптік бірлестіктер, өзін-өзі реттейтін және бірлесіп реттейтін ұйымдар, сондай-ақ тұтынушылар қауымдастығы жүзеге асырады [35]. Қазіргі кезеңдегі ең танымал және тиімдісі – тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әкімшілік, сот және аралас модельдері. Дауларды шешудің сот тетіктерінің баламалары арқылы басым түрде институционалдық жолмен шешу үрдісінің дамуы байқалады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әкімшілік моделі тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жалпы саясаты контекстінде мемлекеттік билік органдарының құқық шығармашылығы және құқық қолдану қызметіне шоғырланған. Мысалы, Францияда арнайы агенттік тұтынушылық қатынастардың мемлекеттік саясатын қалыптастыруды ғана емес, сонымен қатар жеке жағдайлардың көпшілігінде әкімшілік шешімдер қабылдауды қамтамасыз етеді, осылайша сот жүйесін «түсіреді» [33]. Литва Республикасының Әділет министрлігі жанындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі мемлекеттік қызмет бірыңғай мемлекеттік саясатты қалыптастырумен қатар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы барлық мемлекеттік органдардың қызметін үйлестіру және бақылау функцияларын орындайды. Скандинавия елдері тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін экономикалық соттар мен тұтынушыларды қорғау жөніндегі омбудсмендер сияқты пәрменді тетіктерді пайдаланады [21].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың сот моделі сот төрелігінің жалпы қағидаларына негізделген.

ЭБДҰ елдерінде тиімділікті арттыруға қарқынды үрдісі бар тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз етудің аралас моделі неғұрлым танымал. Германия, Австрия, Жапония және басқа да елдерде мемлекет тарапынан тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру үшін сотқа дейінгі реттеудің пәрменді институттарымен кешенді түрде «ақылды» әкімшілендіру іске қосылған [15; 17]. Дамыған елдердің үлгісі бойынша дамушы экономикасы бар қазіргі жас демократиялық мемлекеттер тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың аралас моделін қабылдайды.

Қорытынды

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының әлемдік эволюциясын талдау тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мынадай деңгейлерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді:

а) жеке тұтынушы мемлекеттің әлеуметтік саясатының объектісі ретінде ғана емес, сондай-ақ тұтыну нарығындағы қатынастардың белсенді реттеушісі ретінде де әрекет етеді;

ә) кәсіпкерлік – кәсіпкерлер (кәсіби тарап) тұтынушыларға тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді таңдау үшін тиісті жағдайларды қамтамасыз етеді, сондай-ақ өздерінің қосымша шығыстарын болғызбау мақсатында тәуекелдерді барынша азайту үшін жағдайлар жасайды;

б) қоғамдық тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асыруға арналған арнаулы қоғамдық ұйымдардың рөлі артады;

в) мемлекеттік заң шығару органдарының құқық шығармашылығы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұлттық құқықты жетілдіруге бағытталған, атқарушы билік органдары тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін мемлекеттік бақылауды қамтамасыз етуге арналған, сот органдары тұтынушылардың талап-арыздарын қарайды;

г) халықаралық әмбебап және өңірлік ұйымдар қазіргі заманғы мемлекеттердің ұлттық құқығына имплементациялау үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың халықаралық стандарттар жүйесін құрады және дамытады. Бұл жіктеу тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибесін ретроспективті талдауға негізделген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибесін талдауымыз қазіргі әлемде: соттық, мемлекеттік, қоғамдық, жергілікті өзін-өзі басқару органдарына негізделген құқықтық қорғау модельдерінің сан қырлы жүйесі қалыптасқан деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Әдебиетте қорғаудың юрисдикциялық емес және юрисдикциялық модельдері, жалпы (сот) және арнайы (әкімшілік) модельдер де ерекшеленеді. Осылайша, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ұйымдастырушылық модельдері мынадай мекемелердің: мемлекеттік органдардың, стандарттаудың жарғылық және жарғылық емес органдарының, омбудсмендердің, кәсіби және өнеркәсіптік бірлестіктердің, өзін-өзі реттейтін және бірлесіп реттейтін ұйымдардың, сондай-ақ тұтынушылар қауымдастықтарының қызмет шеңберімен белгіленген.

Дамыған елдердегі консьюмеризмнің ғылыми тұжырымдамасы мен құқық қолдану тәжірибесі дамыған экономикасы бар жетілмеген демократияға мемлекеттерді тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың өзіндік жүйесін құру кезінде ең жақсы сыналған үлгілерді пайдалануға мүмкіндік бере отырып, алға жылжыды деген тезис сөзсіз. Республикада тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай теориялық негізінің болмауына байланысты қазіргі заманғы мемлекеттердің, оның ішінде Қазақстанның ұлттық құқығы үшін де тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтын жетілдіру мәселесі өзекті.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Закон Божий / сост. протоиерей Серафим Слободской. — М.: Изд-во «Ковчег», 2012. — 912 с.
- 2 Дигесты Юстиниана / Избранные фрагменты в переводе и с примечаниями И.С. Перетерского; отв. ред. Е.А. Скрипилев. — М.: Наука, 1984. — 456 с.
- 3 Дернбург Г. Пандекты: Обязательственное право / Г. Дернбург; под ред.: П. Соколовский; пер.: А.Г. Гойхбарг, Б.И. Элькин; пер. с нем. Т. 3 — М.: Универ. типогр., 1904. — 490 с.
- 4 Kennedy J.F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. / J.F. Kennedy. Retrieved from <https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest>.
- 5 Assael H. Consumer Behavior and Marketing Action. — 5-th ed. — South-West Publishing Co, 1995. Retrieved from <https://www.worldcat.org/title/consumer-behavior-and-marketing-action/oclc/30972312>.
- 6 Бычко М.А. К вопросу о понятии «потребитель» в российском и европейском законодательстве / М.А. Бычко, Т.Ф. Гаджиев // Образование и наука в современных условиях: материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. (10 июля 2015 г.). — Чебоксары, 2015. — С. 339, 340.
- 7 Schoenmakers W. The Notion «Consumer» in European Private Law. — Universiteit Gent, 2014. — 96 p. Retrieved from https://libstore.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/256/RUG01-002163256_2014_0001_AC.pdf.
- 8 Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза / Е.А. Арабей // Актуальные проблемы российского права. — 2013. — № 12 (37). — С. 1634–1640.
- 9 Hesselink M.W. SMEs in European Contract Law: Background Note for the European Parliament on the Position of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in a Future Common Frame of Reference (CFR) and in the Review of the Consumer Law Acquis / M.W. Hesselink // Centre for the Study of European Contract Law Working Paper, 2007. — No. 3. Retrieved from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1030301.
- 10 Kingisepp M. The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive — a significant Change of Paradigm? / M. Kingisepp, A. Värvi // Juridica International, 2011. — Vol. XVIII. — P. 44–53.
- 11 Shabani F. Consumer Protection: The Republic of North Macedonia Needs a New Law / F. Shabani // JUSTICIA — International Journal of Legal Sciences, 2020. — No 13–14. — P. 84–91.
- 12 Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.03 — «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право» / Варвара Владимировна Богдан. — Курск, 2015. — 389 с.
- 13 Stewart W.J. Collins Dictionary of Law / W.J. Stewart. — 2006. Retrieved from <http://legaldictionary.thefreedictionary.com/consumer+contract>.
- 14 Castri M., Palmigiano A. Il codice del consume commentato / M. Castri, A. Palmigiano. — 2010. — 523 p.
- 15 Bürgerliches Gesetzbuch. Textausgabe mit ausführlichem Sachverzeichnis und einer Einführung von Universitätsprofessor Dr. Helmut Köhler. 73., überarbeitete Auflage Stand: 24. Januar 2014. — München, 2014. — 487 s.

- 16 Royal legislative decree 1/2007, of 16 November, approving the consolidated text of the General Consumer and User Protection Act and other complementary laws. — Madrid, 2014. — 26 p.
- 17 Japan: Consumer Protection Laws and Regulations, 2021. Retrieved from <https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations/japan>.
- 18 The Consumer Contract Act of Japan, 2001. Retrieved from <http://www.consumer.go.jp/english/cca/index.html#1>.
- 19 Bourgoignie T. Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs / T. Bourgoignie // Rapport de la Commission d'étude pour la réforme du droit de la consommation. — Bruxelles, Ministère des Affaires économiques, 1995. — 463 p.
- 20 Ватаман Т.И. Особенности правового регулирования защиты потребителей в ЕС и во Франции / Т.И. Ватаман // Современное право. — 2006. — № 11. — С. 92–96.
- 21 Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей: Резолюция Генеральной Ассамблеи II A/70/470/ Add.1. Распространена 15 декабря 2015 года. Принята 22 декабря 2015 года. Переиздана как: A/RES/70/186. По ЦУР см. Организация Объединенных Наций. Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года. A/RES/70/1.2015 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf
- 22 Von Bar, Clive, Shulte-Nolke and others. Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline edition / Von Bar, Clive, Shulte-Nolke and others. — Eds. Sellier: European Law Publishers, 2009. — 643 p.
- 23 Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184>
- 24 Модельные правила Европейского частного права / науч. ред. Н.Ю. Рассказова; пер. с англ. — М.: Статут, 2013. — 989 с.
- 25 Арабей Е.А. Правовые аспекты деятельности Европейского союза в области защиты прав потребителей: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.10 — «Международное право; Европейское право» / Арабей Елизавета Андреевна. — М., 2014. — 256 с.
- 26 France. Law No. 2014–344 of March 17, 2014, on Consumer Protection. Retrieved from <https://wipolex.wipo.int/ru/legislation/details/14490>.
- 27 Hilton M. Social Activism in an Age of Consumption: The Organized Consumer Movement / M. Hilton // Social History, 2007. — No. 32(2). — P.121–143.
- 28 Prasad A.R. Historical Evolution of Consumer Protection and Law in India: A Bird's Eye View / A.R. Prasad // Journal of Texas Consumer Law, 2008. — No. 11(3). — P.132–136.
- 29 Goyal, Pratibha, Mini Goyal and Shailja Goyal. Consumer Protection Law in Ancient India / Goyal, Pratibha, Mini Goyal and Shailja Goyal. // Journal of Human, 2013. — Values 19(2). — P. 147–157.
- 30 Munger F. Revolution Imagined: Cause Advocacy, Consumer Rights, and the Evolving Role of Advocacy in Thailand / F. Munger // Asian Journal of Comparative Law, 2014. — No. 9. — P. 29–64.
- 31 Rustandi N. Consumer Protection Laws In Dispute Solution In Bpsk Cianjur District / Proceedings International Conference on Education. Suryakencana, 2021 / N. Rustandi. Retrieved from <https://jurnal.unsur.ac.id/cp/article/view/1372>.
- 32 Asri Handayani. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Denpasar. Kertha Semaya / Asri Handayani, I Gst. Ayu, Rai Setiabudhi, I Ketut // Journal Ilmu Hukum, [S.l.], mar. 2014. ISSN 2303–0569. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8257>.
- 33 Putra I. Gede Dhipa Bawantara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasipada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram [Resolution of Consumer Disputes through Mediation in the Consumer Dispute Resolution Body, Mataram City]. Fakultas Hukum, Universitas Mataram, Mataram. — 2014 / I. Putra. Retrieved from <https://onsearch.id/Record/IOS5428.8990>.
- 34 Ozcan B. Consumer Rights Perception in Turkey: Legal and Administrative System Perspective / B. Ozcan, O. Kemal, O. Caglar // Turkish Yearbook of Human Rights, 2012. — Vol. 34. — P. 1–20.
- 35 Руководство ЮНКТАД ООН по защите интересов потребителей [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d1_ru.pdf.

Ш.У. Бурашов, Д. Кескин

Правовое регулирование прав потребителей: лучшие мировые практики в исторической ретроспективе

Эффективное законодательство и успешная правоприменительная практика защиты прав потребителей развитых стран являются наилучшим образцом для рецепции в национальное право тех государств, в которых назрела необходимость модернизации потребительских правоотношений. В статье для создания объективной общемировой парадигмы защиты прав потребителей рассмотрена выборка стран с разным уровнем эффективности правового регулирования. В соответствии с мировыми тенденциями развития правового регулирования защиты прав потребителей сделан вывод о глобализации потребительского движения на основе международно-правовых стандартов; доказано, что эволюция развития национального права современных государств обусловлена тенденциями нормотворчества

ООН и региональных организаций в области регулирования потребительских правоотношений. В статье на основе общепризнанного факта о том, что потребители стран-членов Европейского союза относятся к категории наиболее защищенных потребителей, обоснован вывод об эффективности механизмов двойного регулирования потребительских правоотношений – на уровне общеевропейского/коммунитарного и национального права государств-членов данной региональной организации. Ретроспективный анализ мировой эволюции института защиты прав потребителей резюмирован классификацией уровней защиты прав потребителей (индивидуальный, предпринимательский, общественный, государственный, международный). Анализом мировой практики защиты прав потребителей обоснован вывод о том, что в современном мире сформирована многогранная система моделей правовой охраны: судебная, государственная, общественная, органов местного самоуправления.

Ключевые слова: потребитель, права потребителей, потребительские правоотношения, правовое регулирование, законодательство, правоприменительная практика, защита прав потребителей.

Sh.U. Burashov, D. Keskin

Legal regulation of consumer rights: the best world practices in historical retrospective

Effective legislation and successful law enforcement practice of consumer protection in developed countries is the best model for receiving into the national law of those states in which there is a need to modernize consumer legal relations. In this study, to create an objective global paradigm of consumer protection, a sample of countries with different efficiency levels of legal regulation is considered. Under the global trends in the development of legal regulation of consumer protection, a conclusion was made on the globalization of the consumer movement based on international legal standards. It is proved that the evolution of the development of national law of modern states is due to the tendencies of the UN and regional organizations in the regulation of consumer legal relations. As consumers of the European Union member states belong to the category of the most protected consumers, the conclusion is substantiated on the effectiveness of the mechanisms of dual regulation of consumer legal relations – at the level of European/communitarian and national law of the member states of this regional organization. A retrospective analysis of the global evolution of the institution of consumer protection is summarized by the classification of levels of consumer protection (individual, business, public, state, international). The analysis of the world practice of consumer rights protection substantiated the conclusion that a multifaceted system of models of legal protection has been formed in the modern world: Judicial, state, public, local government bodies.

Keywords: consumer, consumer rights, consumer legal relations, legal regulation, legislation, law enforcement practice, consumer protection.

References

- 1 Zakon Bozhii / *Sostavitel protoierei Serafim Slobodskoi [Law of God/Compiled by Archpriest Seraphim Slobodskoy]*. (2012). Moscow: Izdatelstvo «Kovcheg» [in Russian].
- 2 Skripileb, E.A. (Ed.). (1984). *Digesty Yustiniana [Digests of Justinian]*. (I.S. Pereterskogo, Trans). Moscow: Nauka [in Russian].
- 3 *Pandekty: Obiazatelstvennoe pravo [Pandects: Law of Obligations]*. (1904). Moscow: Universitetskaia tipografiia [in Russian].
- 4 Kennedy, J.F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. *presidency.ucsb.edu*. Retrieved from <https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest>.
- 5 Assael, H. (1995). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 5-th ed. South-West Publishing Co, 1995. *worldcat.org*. Retrieved from <https://www.worldcat.org/title/consumer-behavior-and-marketing-action/oclc/30972312>.
- 6 Bychko, M.A., & Gadzhiev, T.F. (2015). K voprosu o poniatii «potrebitel» v rossiiskom i evropeiskom zakonodatelstve [On the issue of the concept of “consumer” in Russian and European legislation]. Education and science in modern conditions: *materialy IV Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii — Materials of the IV International scientific and practical conference* (pp. 339–340). Cheboksary [in Russian].
- 7 Schoenmaekers, W. (2014). *The Notion “Consumer” in European Private Law*. Gent, 2014.
- 8 Arabei, E.A. (2013). Poniatie «potrebitel» v prave Evropeiskogo souiza [The concept of “consumer” in the law of the European Union]. *Aktualnye problemy rossiiskogo prava — Actual problems of Russian law*, 12 (37), 1634–1640 [in Russian].
- 9 Hesselink, M.W. (2007). SMEs in European Contract Law: Background Note for the European Parliament on the Position of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in a Future Common Frame of Reference (CFR) and in the Review of the Consumer Law Acquis // Centre for the Study of European Contract Law Working Paper. 2007. No 3. *papers.ssrn.com*. Retrieved from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1030301.
- 10 Kingisepp, M., & Vär, A. (2011). The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive - a significant Change of Paradigm? *Juridical International, Vol. XVIII*, 44.

- 11 Shabani, F. (2020). Consumer Protection: The Republic of North Macedonia Needs a New Law. *JUSTICIA – International Journal of Legal Sciences*, 13-14, 84–91.
- 12 Bogdan, V.V. (2015). Grazhdansko-pravovoe regulirovanie zashchity prav potrebitelei v sovremennoi Rossii: problemy teorii i praktiki [Civil law regulation of consumer rights protection in modern Russia: problems of theory and practice]. *Doctor's thesis*. Kursk [in Russian].
- 13 Stewart, W.J. (2006). Collins Dictionary of Law. Legaldictionary. *thefreedictionary.com*. Retrieved from <http://legaldictionary.thefreedictionary.com/consumer+contract>.
- 14 Castri, M., & Palmigiano, A. Il codice del consumo commentato. Edizione, 2010 [in Italian].
- 15 Bürgerliches Gesetzbuch. Textausgabemitausführlichem Sachverzeichnis und einer Einführung von Universitätsprofessor Dr. Helmut Köhler. 73., überarbeitete Auflage Stand: 24. Januar 2014. München, 2014. S. 8 [in German].
- 16 Royal legislative decree 1/2007, of 16 November, approving the consolidated text of the General Consumer and User Protection Act and other complementary laws. Madrid, 2014. P. 15–16. 2618.
- 17 Japan: Consumer Protection Laws and Regulations (2021). *iclg.com*. Retrieved from <https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations/japan>.
- 18 The Consumer Contract Act of Japan (2011). *consumer.go.jp*. Retrieved from <http://www.consumer.go.jp/english/cca/index.html#1>.
- 19 Bourgoignie, T. Propositions pour uneloigénéralesur la protection des consommateurs // Rapport de la Commission d'étude pour la réforme du droit de la consommation. Ministère des Affaires économiques. Bruxelles, 1995. R.41 [in French].
- 20 Vataman, T.I. (2013). Osobennosti pravovogo regulirovaniia zashchity potrebitelei v ES i vo Frantsii [Peculiarities of legal regulation of consumer protection in the EU and in France]. *Sovremennoe pravo — Modern law*, 11, 92–96 [in Russian].
- 21 Rukovodiashchie printsipy Organizatsii Obedinennykh Natsii dlia zashchity interesov potrebitelei/ Rezoliutsiia Generalnoi Assamblei IIA/70/470/ Add.1. Rasprostranena 15 dekabria 2015 goda. Priniata 22 dekabria 2015 goda. Pereizdana kak: A/RES/70/186. Po TsUR sm. Organizatsiia Obedinennykh Natsii. Preobrazovanie nashogo mira: Povestka dnia v oblasti ustoichivogo razvitiia na period do 2030 goda. A/RES/70/1.2015. [United Nations Guidelines for Consumer Protection; General Assembly resolution IIA/70/470/Add.1, circulated 15 December 2015, adopted 22 December 2015, reissued as: A/RES/70/186. For the SDGs, see United Nations, Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development, A/RES/70/1.2015]. *unctad.org*. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplmisc2016d1_ru.pdf [in Russian].
- 22 Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline edition. Von Bar, Clive, Schulte-Nolke and others, Eds. Sellier: European Law Publishers, 2009.
- 23 Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184>.
- 24 *Modelnye pravila Evropeiskogo chastnogo prava* (2013). [Model rules of European private law]. Moscow: Statut [in Russian].
- 25 Arabei, E.A. (2014). Pravovye aspekty deiatelnosti Evropeiskogo soiuza v oblasti zashchity prav potrebitelei [Legal aspects of the activities of the European Union in the field of consumer protection]. *Candidate's thesis*. Moscow [in Russian].
- 26 France. Law No. 2014-344 of March 17, 2014, on Consumer Protection. *wipolex.wipo.int*. Retrieved from <https://wipolex.wipo.int/ru/legislation/details/14490>.
- 27 Hilton, M. (2007). Social Activism in an Age of Consumption: The Organized Consumer Movement. *Social History* 32(2), 121–143.
- 28 Prasad, A.R. (2008). Historical Evolution of Consumer Protection and Law in India: A Bird's Eye View. *Journal of Texas Consumer Law* 11(3); 132–136.
- 29 Goyal, Pratibha, Mini Goyal, & Shailja Goyal (2013). Consumer Protection Law in Ancient India. *Journal of Human Values* 19(2): 147–157.
- 30 Munger, F. (2014). Revolution Imagined: Cause Advocacy, Consumer Rights, and the Evolving Role of Advocacy in Thailand. *Asian Journal of Comparative Law*, 9, 29–64.
- 31 Rustandi, N. (2021). Consumer Protection Laws In Dispute Solution In BpskCianjur District, Proceedings International Conference on Education of Suryakencana. *jurnal.unsur.ac.id*. Retrieved from <https://jurnal.unsur.ac.id/cp/article/view/1372>
- 32 Asri Handayani, I Gst. Ayu; Rai Setiabudhi, I Ketut. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Denpasar. *KerthaSemaya: Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], mar. 2014. ISSN 2303-0569. *ojs.unud.ac.id*. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8257>.
- 33 Putra, I. Gede Dhipa Bawantara (2014) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasipada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram [Resolution of Consumer Disputes through Mediation in the Consumer Dispute Resolution Body, Mataram City]. Fakultas Hukum, Universitas Mataram, Mataram. *onsearch.id*. Retrieved from <https://onsearch.id/Record/IOS5428.8990>.
- 34 Ozcan, B., Kemal, O., & Caglar, O. (2012). Consumer Rights Perception in Turkey: Legal and Administrative System Perspective, *Turkish Yearbook of Human Rights*, Vol. 34, 1–20.
- 35 Rukovodstvo YuNKTAD OON po zashchite interesov potrebitelei [UNCTAD Guidelines for Consumer Protection]. *unctad.org*. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d1_ru.pdf. [in Russian].