

А.Т. Сұлтанова, Г.А. Ілиясова

*Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті, Қазақстан
(E-mail: ali.sa@list.ru)*

«Тұтынушы» ұғымы және тұтынушының Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша құқықтық жағдайы

Зерттеу жұмысының мақсаты — теориялық ережелер мен қолданыстағы заңдарды талдау негізінде азаматтық заңдар бойынша тұтынушының құқықтық мәртебесін айқындау, «тұтынушы» ұғымын және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тегін анықтау. Авторлар қойылған мақсаттарға қолжеткізу үшін келесідей міндеттерді белгіледі: осы саладағы заңдарды жетілдіру, оны жүйелендіру бойынша, сондай-ақ оны қолдану тәжірибесінің тиімділігін арттыруға бағытталған ұсыныстар әзірлеу. Авторлар «тұтынушы» ұғымының теориялық мәнін қарастырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тұтынушының құқықтық жағдайына талдау жүргізді. Мақалада тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған ұлттық заңнаманың құқықтық нормаларына ерекше көңіл бөлінеді, нормативтік-құқықтық актілер топтарға бөлініп қарастырылды, соның негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша қатынастарды құқықтық реттеудегі ақаулықтар мен қарама-қайшылықтар анықталды. Зерттеудің ғылыми жаңалығы Қазақстан Республикасында тұтынушылар құқығын қорғаудың теориялық және тәжірибелік мәселелеріне кешенді азаматтық-құқықтық тұрғыда талдау жүргізу, тұтынушылар құқығын қорғауды қамтамасыз ететін заңнамаларды жетілдіруге бағытталған ұсыныстар әзірлеу болып табылады. Зерттеу нәтижесінің қорытындылары мен ұсыныстарын тұтынушылар құқығын қорғаумен байланысты қатынастарды құқықтық реттейтін ұлттық заңнамалардың тиімділігін арттыру мәселелерін одан әрі зерттеуде, сонымен қатар заңшығарушылық пен құқыққолдану тәжірибесін жетілдіру мақсатында пайдаланылуы мүмкін.

Кілт сөздер: тұтынушы, тұтынушының құқықтық жағдайы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, Қазақстан Республикасы, заңнама, ҚР Азаматтық кодексі.

Тұтынушылардың құқықтары адам құқығының ажырамас бөлігі болып табылады. Өмір сүруге құқық, адамгершілігінің қорғалуына құқық, жеке өміріне қолсұқпаушылық, пікірін білдіру бостандығы, жеке өмірінің қорғалуына деген құқықтар сияқты тұтынушылар құқығы өркениетті қоғамда адамның жеке өмірінің негізгі шарты болып есептеледі және олар мемлекетпен танылуы және қорғалуы тиіс.

Қазақстан Республикасы Конституциясының 1-б. бойынша: «Қазақстан Республикасы өзін демократиялық, зайырлы, құқықтық және әлеуметтік мемлекет ретінде орнықтырды, оның ең қымбат қазынасы – адам және адамның өмірі, құқықтары мен бостандықтары» [1]. Мемлекеттің саяси жүйесінің қарқынды дамуы үшін адам құқықтарына басты көңіл бөлу қажет, сонымен қатар тек қана жалпы мүдделерді қорғап қана қоймай, жеке азаматтың жетістіктерін де қамтуы тиіс.

Тұтынушылар құқығын назардан тыс қалдырмай үнемі жетілдіріп отыру үрдісі тәуелсіз Қазақстанда Елбасы Н.Ә. Назарбаевтың жыл сайынғы Жолдауларындағы халық сұранысын қанағаттандыру, әлеуметтік саланы жетілдіруге арналған көреген саясатынан да көрініс тауып келеді.

Қазақстанда тұтыну қатынастары саласындағы негізгі сұрақтарды реттейтін Заңдар қабылданды. Тұтынушының құқықтарын қорғау келесі мемлекеттік органдармен жүзеге асырылады: жалпы құзыретті органдар (полиция, прокуратура, сот), арнайы құзыретті органдар (Мемлекеттік монополияға қарсы комитет, Мемсанэпидқадағалау), жергілікті органдар (әкімшіліктегі арнайы бөлімдер). Мемлекеттік органдардан басқа тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын тәуелсіз мемлекеттік емес ұйымдар құруға рұқсат етіледі. Олар заң бойынша сот шығындарын төлеуден босатылады, ал соттағы талабы қанағаттандырылған жағдайда құқықбұзушыға салынған айыппұлдың 30 пайызы мөлшері тұтынушылар құқығын қорғау жөніндегі қоғамдардың пайдасына түседі. Қазіргі кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын ұйымдар өзінің қызметін ақпараттық және құқық қорғаушылық бағытта жүзеге асырылады.

Қазақстан Республикасы Президентінің «Қазақстан–2050» атты Қазақстан халқына Жолдауында «Қазақстан–2050» Стратегиясының негізгі бағыттарының бірі ретінде: «Заңнамалық негізде бизнеске ұсынатын тауар, жұмыс және қызмет сапасын бақылау мәселелерін өзі реттейтін жағдай тудыру қажет. Бізге тұтынушылар үшін сот шешімдерін қабылдаудың көпдеңгейлі жүйесін алып тастап, олардың құқығын қорғаудың жаңа жүйесін әзірлеп шығу керек», — деп атап көрсеткен болатын [2].

Бұл міндетті мемлекеттік, қоғамдық ұйымдар мен бизнесмендердің тығыз бірігіп қызмет етуі нәтижесінде шешу қажет.

Қазіргі уақытта нарықтық қатынастарға көп көңіл бөлініп, шарт бостандығы қалыптасқан кезде, сонымен бірге тауар және қызмет көрсетушілер, сатушылар, өндірушілер қатардағы тұтынушылардың мүдделерін елемейді, сондықтан тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекше маңызды мәселеге ие болады. Дегенмен, қазақстандық тұтынушылар нарығының қалыптасуы дағдарыстық құбылыстармен, оны монополиялаудың теріс салдарларымен бірге жүзеге асырылды. Осындай жағдайларда әсіресе тұтынушы-азаматтардың негізгі құқықтары – білім алу, ақпаратқа қолжетімділік, өнімнің қауіпсіздігі мен сапасына, соттық қорғануға, келтірілген шығынды өндіріп алуға, мемлекеттік және қоғамдық ұйымдар арқылы өз мүдделерін білдіру құқықтарын жүзеге асыруда тұтынушы құқықтарын қорғаушы заңнаманың рөлі арта түседі.

Тұтынушылардың құқықтары адам құқығының ажырамас бөлігі болып табылады. Өмір сүруге құқық, адамгершілігінің қорғалуына құқық, жеке өміріне қолсұқпаушылық, пікірін білдіру бостандығы, саяси процестерге қатысу, жеке өмірге деген құқықтар сияқты тұтынушылар құқығы өркениетті қоғамда адамның жеке өмірінің негізгі шарты болып есептеледі және олар мемлекетпен танылуы және қорғалуы тиіс.

Тұтынушылар құқықтарының мазмұны және оның қоғамда таралуы — тарихи құбылыс. Халықаралық-құқықтық құжаттарында бекітілген тұтынушы құқықтарының қазіргі кездегі тізімі — жетілген қоғамның нормасы болып табылатын эталондар мен стандарттардың тарихи құрылуының нәтижесі. Тұтынушылардың құқықтарының дамуының шешуші кезеңі ретінде 1962 ж. 15 наурызда АҚШ Президенті Джон Кеннеди қабылдаған Тұтынушылардың құқықтары туралы декларациясы болып табылады. Онда төрт негізгі құқық көрсетілген:

1. Тауарлар мен қызметтердің қауіпсіздігі.
2. Тауар туралы сенімді және толық ақпарат.
3. Тауар мен қызметті таңдау бостандығы.
4. Тыңдалу құқығы.

Халықаралық қоғамдастық оған тағы төрт құқықты қосты:

1. Негізгі тұтынуды қанағаттандыру.
2. Келтірілген шығынды өтеу.
3. Тұтынушылық ағартушылық.
4. Қолайлы қоршаған орта жағдайы [3; 6].

Осы құқықтардың барлығы тұтынушылар құқықтарының негізін құрайды және ол Тұтынушылар одағының халықаралық ұйымының жұмысына негізделген «Біріккен Ұлттар Ұйымының 8 парызы» деген атпен танымал. Бұл ұйым 1960 ж. құрылған, осы ұйымға 64 әлем елдерінің 181 тұтынушылар бірлестігі кіреді. Кез келген мемлекет өзі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңдылықты қалыптастыруда осы Тұтынушылар одағының халықаралық ұйымы қойған талаптарды ескере отырып, әрекет етеді. 1985 ж. Біріккен Ұлттар Ұйымының Бас Ассамблеясы тұтынушылардың мүдделерін қорғайтын басты қағидаларды қабылдады [4; 113].

Қазіргі кезде «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңында осы сегіз негізгі қағидалар басшылыққа алынған, оларды өмірде жүзеге асырудың механизмін қамтамасыз етеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қоғамдық қозғалысы Америкада және Шығыс Еуропада 1960–1970 жж. жалпылама танылды. Осы елдердің тәжірибесі көрсеткендей, тұтынушылар құқығын қорғаудың тиімді жұмыс жасаушы механизмі өзін-өзі реттеу немесе нарықты мемлекеттік реттеу механизмі бола алады. Тұтынушылар армиясы арқылы коррупция мен жасырын экономиканың негізін құраушы теріс пиғылды бәсекелестік, баға туралы келісімді, заңсыз алынған табысты жағдайларын бақылап отыруға болар еді.

«Тұтынушы» дегеніміз жеке өзі тұтыну немесе жеке меншік шаруашылықта пайдалану мақсатында тауар сатып алатын және жұмыстар мен қызметтерді пайдаланатын азамат; сатушы тауарларды сатып алу-сату шарты бойынша өткізетін кәсіпорын, ұйым, мекеме немесе азамат; дайындаушы өнімді өткізу үшін өндіретін кәсіпорын, ұйым, мекеме немесе азамат; орындаушы жұмыс атқаратын немесе қызмет көрсететін кәсіпорын, ұйым, мекеме немесе азамат.

ҚР «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» 2010 ж. 4 мамырдағы № 274-IV Заңында «тұтынушы» ұғымына келесідей анықтама берілген: «Тұтынушы — өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беру немесе иелену ниеті бар не тапсырыс беретін, оларды иеленетін және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға» [5].

Бұл қызметті жүзеге асырудың басты негізі — мемлекеттегі табиғи монополияның жүзеге асырылу тәртібі. Жалпыға бірдей қызмет көрсету — табиғи монополиялар субъектілері қызметін жүзеге асыратын және көрсетілетін қызметтерді (тауарларды, жұмыстарды) ұсына алатын Қазақстан Республикасының белгілі бір аумағында табиғи монополиялар субъектілерінің барлық тұтынушыларға көрсетілетін қызметтерді (тауарларды, жұмыстарды) ұсынуы.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңға сәйкес тұтынушылар тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға, тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы ақпаратқа қолжеткізуге, тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға, қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға, тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауға, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына, тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге, сатушыдан (орындаушыдан, дайындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты алуға, ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) кінә қоюға, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға, моральдік зиянды өтетуге, құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға, құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар. Тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар. Тұтынушыны тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге шарт жасасуға мәжбүрлеуге жол берілмейді.

Тұтынушы азаматтық айналымның негізгі қатысушысы тұтынушының құқықтарының сұрақтары жан-жақты, кешенді зерттеуді қажет ететін тақырып. Бұл тек теория емес тәжірибелік маңызы жоғары өзекті тақырыптардың бірі. Тұтынушылар қатысқан қатынастар, олардың құқықтары мен міндеттері, осы құқықтарды жүзеге асыру мен қорғау тәртібі, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылардың, жұмыстар мен қызметтерді орындаушылардың құқықтары мен міндеттері «Тұтынушылар құқын қорғау туралы» ҚР Заңнан басқа және оған қайшы келмейтін заңдық және нормативтік құқықтық актілерімен, сондай-ақ заңда көзделген немесе оған қайшы келмейтін шарттар мен басқа да мәмілелермен реттеледі.

«Қазақстан Республикасының 2010 жылдан 2020 жылға дейінгі кезеңге арналған құқықтық саясат тұжырымдамасында» «азаматтардың мемлекеттік емес ұйымдарға өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау, оның ішінде қарау мерзімін сақтау, ұйымдар мен олардың лауазымды тұлғаларының өз қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін қараудағы жауапкершілігін белгілеу мәселелері бойынша өтініштерімен байланысты қатынастарды реттеу қажет», — деп атап көрсетілген [6].

Сонымен қатар «қазіргі заманның болмысы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жаңа жүйесін енгізуді, меншік құқықтары мен шарттық міндеттемелердің қорғалуын күшейтуді талап етеді, сондай-ақ олар сот ісін жүргізудің жекелеген элементтерін түзету мен жеделдетілген талап-арыз арқылы іс жүргізуді енгізуді көздейді», делінген.

Тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық қорғаудың түсінігіне жалпы сипаттама мен талдау жүргізбес бұрын, біз тұтынушы кім деген сұраққа анық жауап іздеуіміз керек.

Біздің елімізде қолданыстағы заңнамада «тұтынушы» термині жиі кездеседі. Оның анықтамасы түрлі нормативтік құқықтық актілерде әртүрлі мағынада түсіндіріледі. Өндірістік-техникалық мақсаттағы және халық тұтынатын тауарлардың жеткізілімі туралы заңдарда тұтынушы ретінде өндірістік қайта өңдеу, өндірістік тұтыну мақсатында немесе нарықта өткізу үшін тауарларды алушы, пайдаланушы, әртүрлі сауда кәсіпорындары, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорыны бола алады. Бұл жерде «тұтынушы» түсінігі қысқа мағынада беріліп, тек қана өндірістік тұтынушыға қатысты айтылады [7; 24]. Аталмыш түсінікті пайдалану қарастырылып отырған жағдайда сәйкес келмейді, өйткені тауар жеткізілімі туралы заң тауар жеткізілімі туралы шарт бойынша алынған өнімді немесе тауарды тұтынудың шарттары немесе тәртібі туралы ережелерді бекітпейді.

Қолданыстағы заңнама бойынша тұтынушы түсінігі кең мазмұндалған, тұтынушы ретінде тек ұйым ғана емес, сонымен қатар азаматтар да танылады. Азаматтық кодекстің 11-б. 3-т. байланысты кәсіпкерлік қызмет жүргізетін адамның және тұтынушылардың заңды мүдделеріне қысым көрсетуге бағытталған теріс-пиғылды әрекеттер жасауына жол берілмейді. Осы айтылған ережелерді талдау

тұтынушы ретінде өнімді тұтыну мақсатында иеленетін кез келген тұлға деген қорытындыға келуге мүмкіндік береді. Бұл жерде өндірістік және жеке тұтынушы туралы айтылды. Осыған ұқсас жағдайлар 2015 ж. 29 қазандағы ҚР Кәсіпкерлік туралы кодексінде да орын алған. Осы заңның 3-б. бойынша, кәсіпкерлік субъектілері мен мемлекеттің өзара іс-қимылының қағидаттарының бірі – «тұтынушылар, кәсіпкерлік субъектілері және мемлекет мүдделерінің теңгерімі» болып табылады. Осы заңның 8-б.: «Бәсекелестікті шектеуге немесе жоюға, тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделеріне қысым көрсетуге бағытталған қызметке, жосықсыз бәсекелестікке тыйым салынады», — деп атап көрсетілген.

Кәсіпкерлік туралы заңдылықта да «тұтынушы» термині белсенді қолданылады. ҚР Кәсіпкерлік туралы кодексінде: «Бәсекелестік: жарыспалылық, адалдық, заңдылық, тұтынушылар құқықтарының сақталу бастауларына негізделеді», — деп жазылған (162-б. 2-б.) [8]. Бірақ кәсіпкерлік туралы заңнамада «тұтынушы» ұғымына анықтама берілмейді.

Нарықтық экономикасы дамыған елдерде «тұтынушы» термині құқықтық категория ретінде «коммерсант» категориясымен жұптасқанда құндылыққа ие болады. Ендеше, сөз тауарды экономика саласынан алып жеке тұтыну саласына өткізетін жеке тұтынушы жайында болуы тиіс [9; 26].

Дамыған нарықтық экономикасы бар елдерде «тұтынушы» термині заңдарда «коммерсант» категориясына қарсы тұратын категория ретінде пайдаланылады. Швед құқығында «тұтынушы» термині тауарды ең бастысы тұтыну үшін, атап айтқанда, сату немесе коммерциялық қызмет үшін емес, алушы жеке тұлға ретінде анықталады. Франция, Бельгия, Дания және Ұлыбритания елдерінің заңдылықтарында да «тұтынушы» термині кездеседі, ал кейбір елдерде тұтынушы термині соттық тәжірибе мен доктрина айналымына енгізілген [10; 6]. Жалпы, «тұтынушы» термині тауарлар мен қызмет көрсетулер нарығында тауарды жеке тұтыну мақсатында алушы. Тауар мен қызмет нарығында тұтынушыға кәсіби маман қарсы тұрады. Коммерсант кәсібі — «тұтынушыны» арнайы кәсіби білімі жоқ және қызмет пен тауарды қолдану үшін иеленетін, үнемі тұрақты коммерциялық қызметпен айналыспайтын тұлға ретінде анықтайтын қосымша критерий.

Осы айтылғанды негізге ала отырып, сондай-ақ арнайы нормалардың күші қолданылатын субъектінің нақты анықтамасын беру қажет. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 1-б. 15-б. тұтынушының анықтамасы берілген. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға сәйкес, «тұтынушы өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беру немесе иелену ниеті бар не тапсырыс беретін, оларды иеленетін және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға болып табылады».

Аталмыш анықтамадан көріп отырғанымыздай, тұтынушыға үш талап қойылады. Оның біріншісі жеке өзі тұтыну және пайдалану мақсатында тауар сатып алу, яғни, тауар пайда табумен байланысты емес жеке қажеттіліктер үшін алынуы тиіс. Сондықтан «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы азаматтар арасындағы жеке тұрмыстық емес қажеттіліктерін қанағаттандыруға қатысты қатынастарды реттемейді. Толығырақ айтар болсақ, азаматтардың тауарды, жұмыс пен қызметті кәсіпкерлік қызмет үшін, яғни, пайда табу мақсатында және негізгі қызмет қажеттіліктерін не өз жұмысшыларының әлеуметтік-тұрмыстық қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында алуы осы Заңмен реттелетін қатынастар қатарына жатпайды.

Тұтынушыға қойылатын екінші талап — ол міндетті түрде жеке тұлға болуы тиіс. Ал заңнамаға сәйкес, жеке тұлғаға Қазақстан Республикасының азаматтары, шетел азаматтары, азаматтығы жоқ тұлғалар жатады, әрі Азаматтық кодекстің 3-б. 7-т. сәйкес, шетелдік жеке тұлғалар, сондай-ақ азаматтығы жоқ адамдар азаматтық заңдарда Қазақстан Республикасының азаматтары мен заңды тұлғалары үшін қандай құқықтар мен міндеттер көзделсе, нақ сондай құқықтарға ие болуға құқылы және сондай міндеттерді орындауға міндетті [11]. Ал заңды тұлғалардың тауар алу кезіндегі бұзылған құқықтары жалпы заңнама нормалары арқылы қорғалады. Олардың мұндай бөлінуін заңды тұлғалардың мүдделері мамандармен (экономистер, заңгерлер және тағы басқалармен) қорғалатындығымен, ал тұтынушыға ешкім мұндай көмек көрсетпейтіндігімен түсіндіруге болады.

Заң бойынша қызмет пен тауарды алатын адам ғана емес, осы өнімді пайдаланатын адам да, сонымен бірге тауарды алуға ниет білдірген адам да тұтынушы болып есептеледі. Яғни, тұтынушы сатушыдан тауарды көрсетуді және ол туралы ақпарат беруді өтінгеннен бастап тұтынушы болып есептеледі.

Қазіргі кезде көп кәсіпорындар, ұйымдар мен жеке адамдар тұрғындарға әртүрлі қызметтер көрсетумен айналысады. Сондықтан тұтынушы, егер де осы қызметтерді пайдаланатын болса, өзіне не ұсынылып жатқанын, бағасын, жұмыстың орындалу мерзімін біліп алғаны жөн. Яғни,

тұтынушының басты мақсаты — орындаушымен жазбаша түрде келісімшарт жасасу. Ол келісімшарт тұтынушыға қажетті барлық шарттарды айқындайды: баға, мерзімдер, өзара құқықтар мен міндеттер, жетіспеушіліктерді жою мерзімі, міндеттемелердің орындалмағаны үшін жауапкершілік.

«Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңы, егерде орындаушы (өндіруші) келісімшартты уақытында орындамаса, тұтынушыға кез келген уақытта жұмыс істеу туралы немесе қызмет көрсету туралы келісімшартты біржақты бұзуға, шығындарды өтеттіру туралы талап қоюға құқық береді.

Кепілдік жөндеуді жүргізу сияқты қызмет саласында тұтынушыға үлкен құқықтар берілген. Заңға сәйкес тұтынушыға отандық тауарларға берілетін сатудан кейінгі қызмет көрсету кепілдігі, сондай-ақ шетелдік тауарларға да қатысты кепілдік берілуі тиіс. Осы құқықты қамтамасыз етпегені үшін, тұтынушының алдында сол тауарды сатушы кәсіпорын немесе азамат жауапты. Тауарларды сатқаннан кейін көрсетілетін қызмет туралы қажетті ақпаратты тауарды сатушы немесе сондай қызметті көрсетуші беруі керек.

Тауарды өндіруші өнімнің, сонымен қоса қосалқы бөлшектердің қалыпты жұмыс істеуін (қолданылуын) кепілдік мерзім ішінде Қазақстан Республикасының заңдылығына сай немесе басқа да нормативті-техникалық құжаттамаға сай қамтамасыз етуі керек [12; 7].

Кепілдік жөндеудің мерзімі сатып алушының алғашқы жолдану күнінен бастап, он күннен аспауы керектігі заңмен белгіленген. Сонымен бірге кепілдік мерзімі, заттың жөндеуде жатқан уақытына созылады.

Азаматтардың өз мүдделерін қоғамда еркін білдіру негізінде қоғамдық бірлестіктер құру құқығы Қазақстан Республикасының Ата Заңымен бекітілген. Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы қоғамдық бірлестіктер солардың бір түрі болып табылады.

Тұтынушылардың құқығын қорғау қоғамы қоғам мүшелерінің жалпы жиналысында қабылданатын жарғыларға сай әрекет етеді және заңды тұлға боп табылады.

Қоғам тұтынушының құқығын қорғау саласында едәуір кең құқықтарға ие, атап айтқанда, олар тауарлардың, қызметтердің бағалардың тәуелсіз сараптамасын өткізе алады. Сонымен қоса құқық қорғаушы және бақылаушы органдарға сапасыз, негізсіз қымбат тауарлар шығаратын, халыққа саудасаттық жүргізу және қызмет көрсету ережелерін бұзатын кінәлі адамдарды жауапқа тарту туралы құқыққорғаушы органдарға материалдарды жібере алады. Сонымен қоса орталықтан белгіленетін бағаларды белгілеуге мемлекеттік органдармен тең дәрежеде қатыса алуы және тұтынушының мүддесі тұрғысынан сот органдарына шағымдана алады.

Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі шарттық-мүліктік құқық қатынастарының әртүрлі саласындағы қатынастарды басым реттейді және оның нормаларын, бәрінен бұрын, келісім жасарда коммерциялық пайда алуды көздейтін кәсіпкерлер — негізгі қатысушылар болып табылатын келісімшарттарды реттеуге бағытталған. Дамыған нарықтық экономиканың басты қатысушысы болып табылатын тұтынушы сияқты әлсіз тараптың мүдделерін қорғауда пайдалана алатын нормалар мүлдем жоқ деуге болады. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде «тұтынушы» түсінігінің оны міндеттемелік қатынастарға өзге де қатысушылардан даралайтын нақты анықтамасының жоқтығын атап өтуге болады.

Жоғарыда аталған тұтынушының құқығын қорғау бойынша қатынастарды реттеудегі қайшылықтарды жою үшін, біздің пікірімізше, келісімшарттық қатынастарда әлсіз тарапты білдіретін Азаматтық кодексті «тұтынушы» түсінігімен толықтыру қажет. Осыған орай «тұтынушы дегеніміз пайда табуды көздемейтін, тек қана өз мұқтаждығын қанағаттандыру үшін тауарды иелену немесе жұмысқа, көрсетілетін қызметке тапсырыс беретін жеке тұлға» деген анықтама беруді жөн санаймыз.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын нормалар құқықтың әртүрлі салаларын қамтиды. Бұл нормативтік құқықтық актілер Конституциядан бастау алады. Өйткені Конституцияның өзінде біздің еліміздің ең қымбат қазынасы — адам және адамның өмірі, құқықтары мен бостандықтары болып табылады деп көрсетілген (ҚР Конституциясының 1-б.). Сонымен бірге Конституцияда әркімнің тынығу, денсаулығын, тұрғын үйін заңсыз қолсұғушылықтан қорғау, білім алу және өзге де құқықтары бекітілген (II-б. «Адам және азамат»). Аталған құқықтарға кепілдік берілген, өйткені қолданыстағы заңнамада тұтынушының өмірінің қауіпсіздігін, қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ететін тауарларға, жұмыстар мен қызметтерге қойылатын талаптар жүйесі, мемлекеттік білім беру және денсаулық сақтау жүйесі, сонымен бірге тауарларды, жұмыс пен қызметтерді бақылау және қадағалау бекітілген. Негізгі заңымыз Конституцияның ең жоғарғы заңдық күші бар

және ол Республиканың бүкіл аумағында тікелей қолданылуға жатады. Ал тұтынушылардың құқықтарының бұзылуынан әкімшілік және қылмыстық құқықтық нормалар қорғайды.

Тұтынушыға қатысты қатынастарды реттеуде азаматтық заң шығармашылығы, атап айтқанда, Азаматтық кодекс нормалары басты роль атқарады. Азаматтық кодекстің жалпы бөлімінде азаматтардың және ұйымдардың азаматтық айналымға қатысуының құқықтық негіздері, азаматтық-құқықтық шарттарды жасаудың негізгі талаптары анықталады.

Негізінен, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған заңнаманың құрамына, Азаматтық кодекстен басқа, әртүрлі дәрежедегі нормативтік құқықтық актілер енеді. Оларға 2010 жылғы 4 мамырда қабылданған «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы, Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы кодекс, ҚР Азаматтық кодексі (Жалпы және Ерекше бөлімдері), Бәсекелестік туралы ҚР Заңы және өзге де заң актілері мен заңға тәуелді актілер жатады. Алайда тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұлттық нормативтік базаның көлемі ауқымды болғанымен, олар әлі толығымен қалыптасып біткен жоқ, әрі қоғамдық қатынастар бір жерде тоқтап тұрмай өмір талабына сай үнемі дамып және өзгеріп отыратындықтан, нормативтік базаны да үнемі жетілдіріп отыру қажет.

Заң шығармашылығында тұтынушылық қатынастарды реттейтін нормативтік актілердің екі тобын бөліп қарастыруға болады. Бірінші топқа тұтынушы тікелей қатысушы болып табылатын актілерді жатқызуға болады. Бұл топқа тұтынушының тауардың (жұмыс, қызмет) тиісті сапасына құқығын, олардың өмірге және денсаулыққа қауіпсіздігін орнататын актілер, сатып алу-сату, мердігерлік, тасымалдау және өзге де шарттарда көрініс алатын қатынастарды реттейтін, шарттарды орындамау немесе тиісті дәрежеде орындамау салдарын, тауарды дайындаушының не сатушының жауапкершілігін айқындайтын актілер жатады. Екінші топқа өз қызметі шегінде тауарларға (жұмыстар, қызметтер) қатысты талаптарды анықтайтын және осы талаптардың сақталуын қадағалайтын мемлекеттік органдардың қызметін реттейтін актілер жатады. Оларға «Сақтандыру қызметі туралы», «Техникалық реттеу туралы», «Табиғи монополиялар және реттелетін нарықтар туралы» және өзге де көптеген заңдар жатады, әрі олар тұтынушы үшін маңызды ережелерді орнатады.

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы Заңы қабылданғалы бері төрт жыл өтті. Осы уақыт аралығында аталмыш заңдық акт өзінің өмірге қалыптасқанын көрсете білді, құқық шығармашылық саласында да, құқық қолдану тәжірибесінде де онды бетбұрыстар жасады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында орын алып отырған мәселелерді заңнамаларды жетілдірмей, қолданыстағы заңнамаларды тиісінше іске асыру мүмкін емес.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормалардың ішінде маңызды роль атқаратын «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңында тұтынушылардың құқықтары мен оларды жүзеге асыру механизмі осы Заңмен және Қазақстан Республикасының осы заңға сәйкес шығарылған басқа да заң актілерімен реттеледі деп көрсетілген [5].

Сонымен бірге Азаматтық кодексте азаматтық құқықтың Қазақстан Республикасының заң актілерінде қамтылған нормалары осы Кодекстің ережелеріне қайшы келген жағдайда осы кодекстің ережелері қолданылады деп көрсетілген [11].

Аталған нормалардан көріп отырғанымыздай, әр актіде әртүрлі айтылған. Бұл коллизияның шешімін «Нормативтік құқықтық актілер туралы» ҚР Заңынан табамыз. Өйткені осы Заңның 6-б. сәйкес, әртүрлі деңгейдегі нормативтік актілердің нормаларында қайшылықтар болған кезде неғұрлым жоғары деңгейдегі актінің нормалары қолданылады.

Заңдар нормаларының кодекстердің нормаларымен алшақтығы болған жағдайларда олар кодекстерге тиісті өзгерістер енгізілгеннен кейін ғана қолданылуы мүмкін. Бір деңгейдегі нормативтік құқықтық актілердің нормаларында қайшылықтар болған кезде қолданысқа кейінірек енгізілген актінің нормалары қолданылады. Осы нормадан азаматтың негізгі құқықтары Конституцияда бекітіледі, ал тұтынушы Азаматтық кодексте бекітілген құқықтарды пайдаланады, яғни тұтынушы құқығын қорғауға бағытталған өзге заң актілері, соның ішінде «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы да Конституция мен Азаматтық кодекске қайшы келмеуі тиіс деген қорытынды шығады [13; 51].

Ал халықаралық шарттарға келетін болсақ, онда Жоғарғы Соттың 1996 жылғы 25 шілдедегі № 7 «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңдарды соттардың қолдану тәжірибесі туралы» нормативтік Қаулысында Қазақстан Республикасының Конституциясының 4-б. 3-т. сәйкес,

республика бекіткен халықаралық шарттардың республика заңдарынан басым болатындығын соттар ескеруі тиіс деп атап көрсетілген. Тиісінше, егер республикамыз бекіткен халықаралық шартта тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы республикамыздың заңдарында көзделген құқықтардан өзге құқықтар көрсетілсе, онда халықаралық шарт ережелері қолданылады деп көрсетілген [14].

Енді келесі маңызды мәселе, осы заңнаманы дұрыс түсіну, әрі қолдану үшін біз тұтынушы деген кім екенін және оның басқа субъектілермен қатынасқа түсу жағдайын анықтап алуымыз керек. Заңға сәйкес, «тұтынушы — өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беру немесе иелену ниеті бар не тапсырыс беретін, оларды иеленетін және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға» (1-б. 15-т.).

Аталмыш анықтамадан көріп отырғанымыздай, тұтынушыға үш талап қойылады. Оның біріншісі жеке өзі тұтыну және пайдалану мақсатында тауар сатып алу, яғни тауар пайда табумен байланысты емес жеке қажеттіліктер үшін алынуы тиіс. Сондықтан «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы азаматтар арасындағы жеке тұрмыстық емес қажеттіліктерін қанағаттандыруға қатысты қатынастарды реттемейді. Толығырақ айтар болсақ, азаматтардың тауарды, жұмыс пен қызметті кәсіпкерлік қызмет үшін, яғни пайда табу мақсатында және негізгі қызмет қажеттіліктерін не өз жұмысшыларының әлеуметтік тұрмыстық қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында, алуы осы Заңмен реттелетін қатынастар қатарына жатпайды.

Тұтынушыға қойылатын екінші талап — ол міндетті түрде жеке тұлға болуы тиіс. Ал заңнамаға сәйкес, жеке тұлғаға Қазақстан Республикасының азаматтары, шетел азаматтары, азаматтығы жоқ тұлғалар жатады, әрі Азаматтық кодекстің 3-б. 7-т. сәйкес, шетелдік жеке тұлғалар, сондай-ақ азаматтығы жоқ адамдар азаматтық заңдарда Қазақстан Республикасының азаматтары мен заңды тұлғалары үшін қандай құқықтар мен міндеттер көзделсе, нақ сондай құқықтарға ие болуға құқылы және сондай міндеттерді орындауға міндетті [11]. Ал заңды тұлғалардың тауар алу кезіндегі бұзылған құқықтары жалпы заңнама нормалары арқылы қорғалады. Олардың мұндай бөлінуін заңды тұлғалардың мүдделері мамандармен (экономистер, заңгерлер және тағы басқалармен) қорғалатындығымен, ал тұтынушыға ешкім мұндай көмек көрсетпейтіндігімен түсіндіруге болады.

Заң бойынша қызмет пен тауарды алатын адам ғана емес, осы өнімді пайдаланатын адам да, сонымен бірге тауарды алуға ниет білдірген адам да тұтынушы болып есептеледі. Яғни, адам сатушыдан тауарды көрсетуді және ол туралы ақпарат беруді өтінгеннен бастап тұтынушы болып есептеледі.

1. Қазіргі уақытта ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңының негізгі бөлігінде тұтынушылар мен сатушылардың құқықтары мен міндеттері реттелген. Ал тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтірудің нақты тетігі қарастырылмаған. Осыған байланысты жетекші әлем елдерінің тәжірибесін ескеретін Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тұжырымдамасын құру қажет деп санаймыз. Онда тауарларды іске асыру, қызмет көрсету және жұмыс жасау барысында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тәртібін орнату қажет. Атап айтқанда, тауарды қайтару, ауыстыру, кемшіліктерін жою тәртібін реттеу, сатушы мен орындаушылардың жауапкершіліктерін анықтау, оны қанағаттандыру мерзімін, салдарларын айқындау ұсынылады.

2. «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» ҚР Заңда маңызды халықаралық-танымал тұтынушылар құқықтары бекітілуі және заңда келесідей қосымша кепілдіктер орнатылуы тиіс: сауда және басқа да қызмет көрсету саласында жеңілдіктерге ие болу құқығы; тиісті сапалы тауарға ауыстыру құқығы; тұтынушылардың құқықтарын бұзатын шарттың жағдайларын жарамсыз деп тану.

3. Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі шарттық-мүліктік құқық қатынастарының әртүрлі саласындағы қатынастарды басым реттейді және оның нормаларын, бәрінен бұрын, келісім жасарда коммерциялық пайда алуды көздейтін кәсіпкерлер — негізгі қатысушылар болып табылатын келісімшарттарды реттеуге бағытталған. Дамыған нарықтық экономиканың басты қатысушысы болып табылатын тұтынушы сияқты әлсіз тараптың мүдделерін қорғауда пайдалана алатын нормалар мүлдем жоқ деуге болады. Қазақстан Республикасының азаматтық кодексінде «тұтынушы» түсінігінің оны міндеттемелік қатынастарға өзге де қатысушылардан даралайтын нақты анықтамасының жоқтығын атап өтуге болады.

Жоғарыда аталған тұтынушының құқығын қорғау бойынша қатынастарды реттеудегі қайшылықтарды жою үшін, біздің пікірімізше, келісімшарттық қатынастарда әлсіз тарапты білдіретін Азаматтық кодексті «тұтынушы» түсінігімен толықтыру қажет. Осыған орай «тұтынушы дегеніміз

— пайда табуды көздемейтін, тек қана өз мұқтаждығын қанағаттандыру үшін тауарды иелену немесе жұмысқа, көрсетілетін қызметке тапсырыс беретін жеке тұлға» деген анықтама беруді жөн санаймыз.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Конституция Республики Казахстан. Принята на Республиканском референдуме 30 августа 1995 года [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000_.
- 2 Стратегия «Казахстан–2050»: новый политический курс состоявшегося государства. Послание Президента Республики Казахстан — Лидера нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана, г. Астана, 14 декабря 2012 года [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050>.
- 3 Джумабаев С.А. Рыночная атрибутика пищевых продуктов / С.А. Джумабаев, Д.Б. Джумабаева. — Караганда: Полиграфия, 1999. — 48 с.
- 4 Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 39/248 // Коммерческий вестник. — 1989. — № 7. — С. 112–114.
- 5 О защите прав потребителей. Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z100000274_.
- 6 О Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 до 2020 года. Указ Президента Республики Казахстан от 24 августа 2009 года № 858 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/U090000858_.
- 7 Хасенова М. Тұтынушы және оның құқы / М. Хасенова // Заң. — 1999. — № 10. — С. 22–26.
- 8 Предпринимательский кодекс Республики Казахстан. Кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V ЗРК [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000375>.
- 9 Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей / А.Е. Шерстобитов. — М.: Изд-во МГУ, 1993. — 144 с.
- 10 Законодательство зарубежных государств: Законодательство Европейского экономического сообщества о защите прав потребителей. Обзорная информация. Вып. 1 / Сост. О. Н. Зименкова. — М.: Изд-во ВНИИСЗ, 1994. — 48 с.
- 11 Гражданский кодекс Республики Казахстан. Кодекс Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года № 268-XIII [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K940001000_.
- 12 Шевченко Я.О. Потребителю о его правах: Вопросы и ответы / Я.О. Шевченко. — Алматы: Жеті жарғы, 1995. — 112 с.
- 13 Басин Г.Ю. Комментарий Гражданского кодекса Республики Казахстан (Особенная часть) / Г.Ю. Басин, М.К. Сулейменов. — Алматы: Жеті жарғы, 2005. — 178 с.
- 14 О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей. Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 25 июля 1996 г. No.7 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/P96000007S_.

А.Т. Сұлтанова, Г.А. Ильясова

Понятие «потребитель» и правовое положение потребителя по законодательству Республики Казахстан

Цель исследовательской работы — на основе анализа теоретических положений и действующих норм права определение правового статуса потребителя по национальному законодательству, определение понятия «потребитель» и правового механизма защиты прав потребителей. Для достижения цели авторами были выделены следующие задачи: разработка предложений по совершенствованию и систематизации законодательства, направленных на повышение эффективности практики применения законодательства. Авторы рассматривают теоретическую сущность понятия «потребитель», проводят анализ правового положения потребителя по законодательству Республики Казахстан. Особое внимание в данной статье уделяется правовым нормам национального законодательства, направленным на защиту прав потребителей. Нормативно-правовые акты разделены на группы, и на этом основании выявлены пробелы и противоречия в правовом регулировании отношений по защите прав потребителей. Научной новизной являются проведение комплексного исследования гражданско-правовых аспектов, теоретических и практических проблем защиты прав потребителей в Республике Казахстан, разработка предложений, направленных на совершенствование законодательства, обеспечивающих защиту прав потребителей. Выводы и предложения, полученные в результате исследования, могут быть использованы в будущем при проведении научно-исследовательской работы по проблемам повышения эффективности национального законодательства, регламентирующего отношения по защите прав потребителей. Полученные результаты также могут быть использованы в целях совершенствования правотворческой и правоприменительной практики.

Ключевые слова: потребитель, правовое положение потребителя, защита прав потребителей, Республика Казахстан, законодательство, Гражданский кодекс.

A.T. Sultanova, G.A. Ilyassova

The concept of «consumer» and the legal status of the consumer under the Republic of Kazakhstan legislation

The purpose of the research work is based on the analysis of theoretical positions and current legal norms, determining the legal status of a consumer under national legislation, the definition of the concept «consumer» and the legal mechanism of consumer rights protection. To achieve the goal, the authors highlighted the following tasks: development of proposals for the improvement and systematization of legislation aimed at improving the effectiveness of applying legislation practice. The authors consider the theoretical essence of the concept «consumer», conducting an analysis of the legal status of consumer under the Republic of Kazakhstan legislation. This article pays special attention to the legal norms of national legislation aimed at protecting of consumers' rights, normative legal acts are divided into groups, and for this reason there are gaps and inconsistencies in the legal regulation of consumer protection relations. Scientific novelty is the conduct of a comprehensive study of civil law aspects, theoretical and practical problems of consumer protection in the Republic of Kazakhstan, the development of proposals aimed at improving the legislation ensuring consumer protection. The conclusions and proposals obtained as a result of the research can be used in the future at carrying out research work on the problems of increasing the effectiveness of national legislation governing consumer protection relations, and the results obtained can be used to improve law-making and law-enforcement practice.

Keywords: consumer, consumer legal status, consumer rights protection, Republic of Kazakhstan, legislation, Civil Code.

Referenses

- 1 Konstitutsiia Respubliki Kazakhstan. Priniata na Respublikanskom referendumе 30 avhusta 1995 hoda [Constitution of the Republic of Kazakhstan. Unofficial translation. Constitution adopted on August 30, 1995 at the Republican referendum]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/eng/docs/K950001000> [in Russian].
- 2 Stratehiia «Kazakhstan–2050»: novyi politicheskii kurs sostoiavshehosia hosudarstva. Poslanie Prezidenta Respubliki Kazakhstan — Lidera natsii N.A. Nazarbayeva narodu Kazakhstana, h. Astana, 14 dekabria 2012 hoda [Strategy «Kazakhstan-2050»: a new political course of the established state. Message of the President of the Republic of Kazakhstan — Leader of the Nation N.A. Nazarbayev to the people of Kazakhstan, Astana, December 14, 2012]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050> [in Russian].
- 3 Dzhumabaev, S.A. & Dzhumabaeva, D.B. (1999). *Rynochnaia atributika pishchevykh produktov [Market attributes of food]*. Karaganda: Polihrafiia [in Russian].
- 4 Rezoliutsiia Heneralnoi Assamblei OON 39/248 [UN General Assembly Resolution 39/248] (1989). *Kommercheskii vestnik – Commercial Herald*, 7, 112–114 [in Russian].
- 5 O zashchite prav potrebitel'ei. Zakon Respubliki Kazakhstan ot 4 maia 2010 hoda № 274-IV [On Protection of Consumer Rights. Unofficial translation. The Law of the Republic of Kazakhstan dated 4 May 2010 No. 274-IV]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/eng/docs/Z100000274> [in Russian].
- 6 O Kontseptsii pravovoi politiki Respubliki Kazakhstan na period s 2010 do 2020 hoda. Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan ot 24 avhusta 2009 hoda № 858 [On Conception of legal policy of the Republic of Kazakhstan for the period from 2010 to 2020. Unofficial translation. The Decree of the President of the Republic of Kazakhstan dated 24 August, 2009, No. 858]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/eng/docs/U090000858> [in Russian].
- 7 Khasenova, M. (1999). Tutynushy zhane onyn kuky [Consumer and his rights]. *Zan – Law*, 10, 22–26 [in Kazakh].
- 8 Predprinimatelskii kodeks Respubliki Kazakhstan. Kodeks Respubliki Kazakhstan ot 29 oktiabria 2015 hoda № 375-V Z RK [The Republic of Kazakhstan Code of Prediction. Code of the Republic of Kazakhstan, from October 29, 2015, No. 375-V Z RK]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000375> [in Russian].
- 9 Sherstobitov, A.E. (1993). *Hrazhdansko-pravovye voprosy okhrany prav potrebitel'ei [Civil law issues of consumer protection]*. Moscow: Izdatelstvo MHU [in Russian].
- 10 Zimenkova, O.N. (1994). Zakonodatelstvo zarubezhnykh hosudarstv: Zakonodatelstvo Evropeiskoho ekonomicheskoho soobshchestva o zashchite prav potrebitel'ei. Obzornaia informatsiia [Legislation of foreign countries: The legislation of the European Economic Community on consumer protection. Overview Information]. Issue 1. Moscow: Izdatelstvo VNIISZ [in Russian].
- 11 Hrazhdanskii kodeks Respubliki Kazakhstan. Kodeks Respubliki Kazakhstan ot 27 dekabria 1994 hoda No. 268-XIII. [Civil Code of the Republic of Kazakhstan. Code of the Republic of Kazakhstan dated December 27, 1994 No. 268-XIII]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K940001000> [in Russian].
- 12 Shevchenko, Ya.O. (1995). *Potrebiteliu o ego pravakh: Voprosy i otvety [Consumer about his rights: Questions and Answers]*. Almaty: Zheti zharhy [in Russian].
- 13 Basin, G.Yu., & Suleimenov, M.K. (2005). *Kommentarii Hrazhdanskoho kodeksa Respubliki Kazakhstan (Osobennaia chast) [Comment of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan (special part)]*. Almaty: Zheti zharhy [in Russian].
- 14 O praktike primeniia sudami zakonodatelstva o zashchite prav potrebitel'ei. Normativnoe postanovlenie Verkhovnoho Suda Respubliki Kazakhstan ot 25 iulia 1996 h. No. 7 [On the practice of application of consumer protection law by the courts. Regulatory Resolution of the Supreme Court of the Republic of Kazakhstan dated July 25, 1996 No. 7]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P96000007S> [in Russian].