

АЗАМАТТЫҚ ҚҰҚЫҚ ЖӘНЕ АЗАМАТТЫҚ ПРОЦЕСС ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО И ГРАЖДАНСКИЙ ПРОЦЕСС

ӘОЖ 366.5(574)

Г.А.Ильясова

*Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті
(E-mail: G.Iliasova@mail.ru)*

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі

Мақалада тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетігін құқықтық реттеудің мәселелері, сондай-ақ ұлттық заңнаманы жетілдіру жолдары қарастырылды. Автор теориялық ұстанымдар мен азаматтық заңнаманың нормаларына салыстырмалы талдау жүргізу жолымен тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ұғымы мен құқықтық тәсілдерін анықтау бойынша, сонымен қатар заңнаманы қолдану тәжірибесінің тиімділігін жоғарылатуға бағытталған ұсыныстарын жариялады.

Кілт сөздер: тұтынушы құқығы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тұтынушы-талапкер, азаматтық-құқықтық шарт, сот тәжірибесі, азаматтық істер, моральдық зиян.

Бүгінгі күні тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың заңдық тетігі әлі де қалыптасуда. Сот тәжірибесі көрсеткендей, тұтынушылардың құқықтарын қорғау әр түрлі қызмет көрсету саласын қамтиды: сауда (сапасыз тауар сату), мүлік-коммуналдық сала (жылу, газ, электр, су); медициналық, көлік, туризм саласында қызмет көрсету. Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 174-IV Заңның 22-бабында сот жүзеге асырады деп көрсетілген [1].

Тұтынушыға моральдық зиянды өндіруге, сатушының, дайындаушының, атқарушының, сондай-ақ басқару органдарының тұтынушылардың белгісіз бір тобы жөніндегі әрекеттерін құқыққа қайшы деп тануға сот органдары ғана өкілетті. Сонымен қатар сот органдары осы топтағы азаматтық істерді қараған кезде ҚР «Сот жүйесі мен судьялардың мәртебесі туралы» Конституциялық заңның талаптарына сай тәуелсіз болады, яғни, қандайда болмасын ведомстволық нұсқаулармен тәуелсіз болумен қатар, талаптардың қолданыстағы заң нормаларына сай объективті шешілуін қамтамасыз ету мүмкіндігі мол.

Қолданыстағы заң нормаларына сәйкес, тұтынушылардың құқығы бұзылған жағдайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңның 20-бабы негізінде тұтынушы құқықтарын қорғайтын қоғамдық бірлестіктер құрылуы мүмкін болса, бұндай бірлестіктер қазіргі күнде Қазақстан территориясының барлық облыстарында жұмыс істеп келеді. Көпшілік жағдайда осы бірлестік өкілдерінің қолданыстағы заң нормаларынан хабардарлығы, осы саладағы іс-тәжірибелерін және заңдардың қолданылу тәртібін жеке тұлғаларға қарағанда жетік меңгергендіктері сот өндірістерінде осы санаттағы азаматтық істерді қарағанда өзінің оң ықпалын тигізуде. Мысалы, Өскемендегі «Паритет» ТҚҚК (Тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамы) В.Я. Линкевич деген азаматтың мүддесін қорғап, сотқа арыз берген.

Талапкер «Фирма теплые окна» ЖШС-не металлопластиктен жасалған терезелерді орнатудағы міндеттемелерін орындамағаны үшін алдын ала төлеп қойған қаржысы 374 800 теңге, 100 000 теңге моральдық шығынды, 23 321 теңге басқа шығындарды өндіріп талап ақысын 100 % көлемінде айыппұл салуды сұраған. Сот шешімімен талап арыз ішінара қанағаттандырылып, «Фирма теплые окна» ЖШС-нен В.Я. Линкевичтің пайдасына алдын ала төленген ақшасы 374 800 теңге, моральдық

шығын өтемі ретінде 5 840 теңге, маманның қорытындысын алу бойынша 25 000 теңге шығын, мемлекет пайдасына 4 332 теңге баж салығы өндіріліп, «Фирма теплые окна» ЖШС-нен 374 000 теңге айыппұл өндірілді. Аталған іс қадағалау тәртібінде қаралып, бірінші инстанциядағы сот шешімі өзгеріссіз қалдырылды [2].

Сот тәжірибесі көрсетіп отырғандай, тұтынушылар құқығының бұзылуына байланысты даулар әр түрлі саланы қамтиды. Бұларды негізінен төмендегідей топтарға бөлуге болады: тауар сату қызметтері саласындағы, тұрмыстық саладағы, тұрмыстық қызмет көрсету, дәрігерлік қызмет көрсету, көлік қызметтерін көрсету.

Шығыс Қазақстан облыстық сотының азаматтық істер бойынша сот алқасымен 22 шілде 1996 жылғы ҚР Жоғарғы Соты Пленумының № 7 «Тұтынушылар құқығын қорғау заңдарының соттармен қолдану тәжірибесі» туралы құқықтық Қаулысына [3] сай жасалған саралауында облыс бойынша аталған категориядағы 163 азаматтық іс оқып танысу арқылы тексерген. Осы 163 істің 33-і бойынша талап арыздар қанағаттандырылған болса, 14 іс бойынша бас тартылған. Өндірістен қысқартылғаны — 39, оның ішінде талапкерлердің талаптан бас тартуына байланысты — 17, бітім келісімімен — 22, заң талаптарына сай қараусыз қалдырылғаны — 52 болса, қайтарылғаны — 25 [4].

25 маусым 1996 жылы қабылданған «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану практикасы туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты Пленумының Қаулысы моральдық зиянның орнын толтыру институтына бірқатар өзгерістер енгізді. Мәселен, Қаулының 8-тармағы ҚР «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» Заңының 18-бабын қолдану кезінде соттар құқықты бұзған тұлғаның кінәсіне қарамастан, жеке мүлктік емес құқықтарды қорғау туралы ҚР АҚ-нің 141-бабының 3-тармағын басшылыққа алған жөн деп көрсетілген. Азаматтық кодекс құқықты бұзған тұлғаның кінәсіне қарамастан, жеке мүлктік емес құқықтарды қорғауды қарастырса да, бұл моральдық зиянға қатысты қолданылмаған, себебі 131-бап тек жалпы ережелерді бекіткен, осыған сәйкес моральдық зиян тұлға кінәлі болған жағдайда ғана толтырылады. Осыған орай, Қаулының 8-тармағы ескерту ретінде тағы бір ережені бекітеді. Азаматтық заң негіздері мен өзге нормативтік актілермен көзделген ескертулер негізінде моральдық зиян тұлғаның кінәсіз болғанына қарамастан, толтырылады [3].

Қаулының 8-тармағының 2-бөлімі субъектілердің талап ету құқығын бекітетін норманы енгізді. Бұл тұтынушылар қоғамына азаматтардың тапсырмасы бойынша немесе өзінің бастамашылығымен бұзушылықтарды жою және ерікті түрде азаматтарға бұл бұзушылықпен келтірілген зиянның орнын толтыруды қарастыратын «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңының 23-бабына қатысты айтылған. Егер 10 күннің ішінде өндіруші (орындаушы, сатушы) қойылған талабына жауап бермесе немесе бұзушылықты жоюдан және ерікті түрде келтірілген зиянның орнын толтырудан бас тартса, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары сотқа талап беруге құқылы. Сонымен қатар бұл бапта тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының дербес немесе прокурор арқылы сатушының, өндірушінің, орындаушының, сонымен бірге анықталмаған тұтынушыларға қатысты мемлекеттік органның әрекетіне және бұл әрекеттерді тоқтату туралы сотқа арыздануға құқылы деп бекітілген (ұжымдық талап арыз). Анықталмаған тұлғалардың мүдделерін қорғауға Қаулының 8-тармағы тыйым салады, ал «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңының 23-бабының 4-бөліміне сәйкес, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының анықталмаған тұлғаларға қатысты мүлктік және моральдық зиянның орнын толтыру туралы талаптарды беру құқығы белгіленбеген. Осыған байланысты, нақты тұлғаларды көрсетпей, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары мүлктік және моральдық зиянның орнын толтыру туралы талаптарды берген жағдайда ҚР Азаматтық іс жүргізу кодексінің 150-бабын бұзу деп танылады және ҚР АҚ-нің 8-бабы, ҚР АДЖК-нің 155-бабына сәйкес, қозғалыссыз қалдыруға жатады. Бұл норма негізінде арнайы ереже енгізіледі, ол бойынша моральдық зиян тек нақты тұлғаға ғана, нақ оған қатысты келтірілген моральдық зиянның мөлшері анықталған жағдайда толтырылады. Сондықтан да ұжымдық талап берген кезде барлық талапкерлердің аттары көрсетілуі тиіс, ал сот әрбір тұлғаға қатысты моральдық зиянның келтіру мән-жайларын анықтауы тиіс.

Сот тәжірибесіне жүргізілген талдаулар тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаппен жүгінген істердің көпшілігі соттарда қанағаттандырылғанын байқатады. Бұдан біз тұтынушылардың құқығы жиі бұзылатынын, құқық бұзушылардың ерікті түрде орындаудан бас тартып, тек қана соттың шешімімен келтірілген шығындар өндірілетінін аңғарамыз. Мәселен, талапкер Дюсекенова К.А. шартты бұзу туралы және 11 999 теңге көлемінде материалдық, 100 000 теңге көлемінде моральдық зиянды өндіріп алу туралы «GULSER COMRUTERS» ЖШС-не талап арызбен жолданған. Сот талапкердің талабын негіздейтін келесідей мән-жайлар анықталған: 22.07.2010 жылы №АСТ 0007013

кепілдік туралы хатпен «GULSER COMRUTERS» ЖШС-нің филиалында «DSL модем Cisco Systems Linksys WAG 120N-EE, ADSL2+Modem» — жүйелі блокты 11 999 теңгеге сатып алған. 18.10.2011 жылғы Техникалық жай-күйі туралы актіден DSL жүйеге қосылмайтыны анықталған.

Сот ҚР Азаматтық кодексінің 268-бабын басшылыққа ала отырып, міндеттемеге сәйкес бір адам (борышкер) басқа адамның (несие берушінің) пайдасына мүлік беру, жұмыс орындау, ақша төлеу және т.б. сияқты белгілі бір әрекеттер жасауға, не белгілі бір әрекет жасаудан тартынуға міндетті, ал несие беруші борышқордан өз міндеттерін орындауын талап етуге құқылы. Несие беруші борышкерден атқарылғанды қабылдауға міндетті деп тауып, талапкердің талап арызын ішінара қанағаттандырған. Жауапкерден келтірілген материалдық зиян толығымен өтелген, ал моральдық зиян көлемін 2000 теңге мөлшерінде бағалап, қанағаттандырған [5].

Келесі азаматтық іс бойынша талап арызды сотқа «Әділет» тұтынушылар құқығын қорғау қоғамы А.С.Гилев мүддесін қорғап «Gedeon HT» ЖШС-не қойған.

Іс материалдарынан мәлім болғандай, 26.05.2011 ж. А.С.Гилев пен «Gedeon HT» ЖШС арасында құны 94 000 теңге тұратын жиһаз дайындау туралы № 116 мердігерлік туралы шарт жасалған. Талапкер жиһаздың құнын толығымен төлеген, ал жауапкер шарт бойынша 2011 жылы 14 маусымда дайындауға міндетті болған, бірақ тапсырысты 2011 жылы 20 маусымда орындаған, алайда мүліктің ақаулықтары, жетіспеушіліктері анықталған. Шарттың 5-т. 5.5-тармақшасына сәйкес, тапсырысты орындауды мердігер кешіктірген жағдайда әрбір кешіктірген күні үшін тапсырыстың құнына 0,05 пайыз өсім төлейтіні анықталды. 2011 жылы 11 тамызда «Әділет» Тұтынушылар құқығын қорғау қоғамы А.С.Гилев атынан алдын ала дауды реттеу тәртібімен борышкерге кінә қояды, бірақ ешқандай жауап алынбаған.

ҚР «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» Заңының 15-бабының 1-бөлімінің 6-тармағына сәйкес, шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы. Осының негізінде сот талапты толығымен қанағаттандырған, ал моральдық зиянды 10000 теңге көлемінде өндірген [6].

Келесі азаматтық іс бойынша сот талапты ішінара қанағаттандыруға мәжбүр болған. Себебі сот талапкер Ивановская Л.И. өзіне моральдық зиян келтірілгені туралы дәлелдеме табыстамағанын негізге ала отырып, тек қана материалдық зиянды өндіріп берген. Соттың шешімі негізсіз деп есептейміз. Өйткені ҚР «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы Заңының 21-бабы бойынша, тұтынушының Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиян, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, сатушының (дайындаушының, орындаушының) кінәсі болған кезде сот айқындайтын мөлшерде өтеуге жатады.

ҚР АҚ-нің 951-бабына сәйкес, моральдық зиян — жеке тұлғалардың өзіндік мүліктік емес игіліктері мен құқықтарының бұзылуы, кемсітілуі немесе олардан айырылуы, соның ішінде жәбірленушінің өзіне қарсы құқық бұзушылықтың жасалуы салдарынан басынан кешірген (төзімін тауысқан, уайымға салған) жан азабы немесе тән азабы (қорлау, ызаландыру, қысым жасау, ашуландыру, ұялту, түңілту, тән қиналуы, залал шегу, қолайсыз жағдайда қалу және т.б.).

ҚР «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңдарды соттардың қолдану тәжірибесі туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының нормативтік Қаулысы 1996 жылғы 25 шілде № 7 нормативтік Қаулысында: «Заңның 21-бабын қолданған кезде соттар құқық бұзған адамның кінәсіне қатыссыз жеке мүліктік емес құқықты қорғау туралы АҚ 141-бабының 3-тармағын басшылыққа алулары тиіс», — деп атап көрсетілген.

ҚР АҚ-нің 141-бабының 3-тармағы бойынша, егер осы Кодексте өзгеше көзделмесе, құқық бұзған адамның кінәсіне қарамастан, мүліктік емес өзіндік құқықтар қорғалуға тиіс.

Істің мән-жайларынан анықталғандай, жауапкердің тарапынан талапкерді 29.10.2010 ж. бастап 22.11.2010 ж. дейінгі аралықта қызмет көрсетудің ақаулықтарын жою туралы сөз беріп, алдап келуі салдарынан талапкердің басынан кешірген (төзімін тауысқан, уайымға салған) жан азабы анықталған. Талапкер бірнеше рет жауапкерден келтірілген шығынды өтеуін талап еткен, бірақ ол ақыры міндеттемені тиісінше орындаудан бас тартқаны мәлім болған [7].

ҚР АҚ-нің 272-бабы бойынша, міндеттеме — оның шарттары мен заң талаптарына сәйкес тиісінше орындалуға тиіс, ал мұндай шарттар мен талаптар болмаған жағдайда — іскерлік қызмет өрісіндегі әдеттегі құқықтарға немесе әдетте қойылатын өзге де талаптарға сәйкес орындалуға тиіс.

Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Соттардың моральдық зиянды өтеу туралы заңнаманы қолдануы туралы» 2001 жылғы 21 маусымдағы № 3 нормативтік Қаулысына сәйкес, азаматтың жан азабы деп адамның кемсітуге, ызалануға, түңілуге, ашуға, ұятқа, қажуға, жайсыздыққа және т.б. байланысты басынан кешіретін эмоциялық-өзіндік жан күйзелісі сезімдерін түсіну қажет. Сол себепті талапкердің құқықтары толық қорғалмай қалған [8].

Материалдық құқық нормасын қолдану тұрғысынан моральдық зиянның орнын толтырумен байланысты мәселелерден басқа азаматтық іс жүргізу нормаларын қолдану тұрғысынан оның орнын толтырумен байланысты шешілмеген мәселелер бар.

ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңының 21-бабына сай, моральдық зиянның орнын толтыру мөлшері сотпен анықталады. Басқа алымдарға қарағанда, моральдық шығынның орнын толтыру туралы талап тек соттық тәртіпте ғана орындалуға жатады. Сот тәжірибесі көрсеткендей, заңға сай жасалған әрбір талап осындай өндіріп алуды қанағаттандыру талабымен қоса жүреді және осындай дауларды шешу сотқа жеткізетін жағдай көбінесе талаптың осы тармағы болып табылады. Осыған байланысты келесідей сұрақтар туындайды: неге тараптар басқа талаптар бойынша соттан тыс келісе алады да, моральдық шығынның орнын толтыру мәселесі бойынша сотқа келіп тіреледі? Өтемақы алуға құқық пайда болу үшін екі факті жетпей ме (тұтынушылардың құқығының бұзылуы және кінәлінің кінәсін анықтау), оларды өздері сотсыз анықтап алуларына да болады ғой.

Басқа алымдардың өлшемін тараптар заңнамамен айқындалған әдіспен анықтай алса, моральдық шығынды толтыру әдісі туралы олай дей алмайсың. Бірақ та бұл фактіні сондай талаптарды қанағаттандыру үшін міндетті түрде сот тәртібін енгізуге негіз бола алады деп есептеу қиын. Әрине, бұл мәселені шешуде тұтынушылар мен кәсіпкерлердің келісімге келуі жетіп жатыр емес пе: көбінесе олар сотты айналып өтіп, шығынның орнын толтыру өлшемін анықтап, қанағаттандыра береді. Бірақ заңды түрде бекітілген нормативтік мүмкіндіктің болмауы даудың толық шешіліп бітуіне кепілдік бермейді, сондықтан да контрагенттің одан әрі алғашқы келісімді даулау ниеті туындайды.

Сот тәжірибесінде келесідей жағдайлар да болып тұрады. Мысалы, тұтынушы-талапкер кәсіпкермен болған дауда, екі тараптың келісімімен, моральдық зиянның белгілі бір өтемақысын алып алады, бірақ біраз уақыт өткен соң ол басқа бір себептен сотқа сол мәселе бойынша шағымданып, одан да көп сомада өтемақы талап етеді. Сот заңның нормасына сай мұндай талапты қарауға мәжбүр болады.

Жоғарыда келтірілген мысалға орай моральдық зиянның орнын толтыруға қатысты дауларды соттан тыс қарау мүмкіндігінің заңмен реттелмегендігі мәселесі қарастырылған келіспеушіліктерді еркін түрде шешу тиімділігін жоққа шығарады. Егер де тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңға, тараптарға моральдық зиянның орнын толтыру мәселесін соттан тыс тәртіпте шешу мәселесіне құқық беру туралы өзгерістер енгізілсе, тараптардың сондай келісімдерінің тұрақтылығы мен тиімділігіне қол жеткізуге болар еді.

Ұсынылған өзгерістердің барлығы үшін маңызы бар: соттың араласуынсыз қанағаттандыруға болатын талаптармен сотқа жолдану үшін тараптар өз уақыттарын, күштері мен қаражаттарын босқа өткізбейді; жауапкер үшін де тиімді.

Ондай заңнамалық жаңалықтың тиімділігі туралы айтқанда, басқа елдердің заң шығарушылық және құқық қолданушылық тәжірибесіне де арқа сүйеген жөн. Мысалы, Беларусь Республикасының «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» Заңында моральдық шығын мәселесін сотқа жүгінбей-ақ шешу мүмкіндігі қарастырылған. Онда тараптар шығынды жабу өлшемі туралы өздері келісе алады, сотқа, егерле сома туралы дау туындаса ғана, жүгінеді [9]. Әрине, мұндай ережелерді заңды түрде бекіту жағдайында, моральдық зиянды ерікті түрде өтеген кәсіпкер, ешқашан да кейін жәбірленуші тарапынан талаптың болуынан күмәнсіз бола алмайды және де соттың мүлдем басқаша мөлшердегі өтемақы мөлшерін анықтауынан сақтандырылмайды. Бірақ егер де өтемақыны ерікті түрде төлеу құжат түрінде рәсімделген болса, бұл мәселе жеңіл шешілер еді.

Осыған байланысты мұндай келісімдерді сотқа дейінгі бейбітшілік келісімі нысанында рәсімдеуді ұсынатын А.М.Эрдлевскийдің көзқарасы дұрыс болып табылады, ол бойынша, жәбірленуші оны жасасу кезінде келісімінің мағынасын терең түсініп, салдарынан хабардар болуы тиіс [10]. Сот шешімімен өтемақының ең жоғары және ең төмен мөлшері анықтала алады деп есептейді. Бұл жерде жәбірленушіге қатысты зиян келтірушімен жәбірленушіге қатысты қарастырылған құқықбұзушылық жасалған немесе оған моральдық және физикалық зиян келтірілген, осыған байланысты дауды сотқа бергенде және онымен өтемақының өте жоғары мөлшері анықталса,

талабының зиян келтірушімен ерікті қанағаттандырылуын ескере отырып, оны төленген өтемақыға үстеме ретінде қосымша ақыны төлеуден босатуға болады, яғни борышты кешіреді.

Егер заңнамалық тәртіпте дауды еркін түрде шешу туралы тараптардың жазбаша келісімге қол жеткізу жағдайында сотпен өтінішті қабылдамау мүмкіндігін қарастыратын өзгертулер қабылданатын болса, пайда болған дауларды шешудің соттан тыс тәртібі нормативті сипатқа ие болады.

Мұндай амалды моральдық шығынның орнын толтыру мәселесі жөніндегі келісімдерге ғана емес, тұтынушылар құқығын қорғау жөніндегі тараптардың барлық өзара қатынасына, жалпы шағымды істердің бәріне де қолдану керек. Аталған ұсыныстарды сотта жүзеге асырғанда азаматтық істерді қараудың ауыртпалығы төмендейді, соның нәтижесінде оларды қарау мерзімі қысқарады, жүргізілетін сот өндірісінің сапасы артады, оларға шығаратын шешімдердің негізділігі күшейіп, оларды пайдаланудың тиімділігі өседі.

Сонымен, 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 оңды бетбұрыстар жасады. Алайда тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында орын алып отырған мәселелерді заңнамаларды жетілдірмей, қолданыстағы заңнамаларды тиісінше іске асырмай мүмкін емес. Бұл жерде ерекше жауапкершілік құқық шығармашылықпен айналысушы субъектілерге емес, тәжірибеде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асыратын сот билігі органдарына жүктеледі. Соттар қолданыстағы заңнамаларды қолданудың бірізділік тәжірибесін қалыптастыруы тиіс.

Соттарда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы істер көпшілік жағдайда азаматтардың өздерінің талап арыздары негізінде қозғалатыны белгілі болды. Сондықтан тұтынушылардың қатысуымен туындайтын қоғамдық қатынастарды реттейтін заңнамаларды іске асыру тұтынушы жеке тұлғалардың өз тұтынушылық құқықтарын қорғау бойынша белсенділік танытуынсыз мүмкін емес.

Құқық қолдану тәжірибесінде жүргізілген талдаулар көрсеткендей, аталмыш құқықтық қатынастарды реттейтін нормативтік-құқықтық актілер жүйесін қалыптастыру үрдісі аяқталған жоқ; нарыққа адам өміріне қауіпті тауарлардың, қызмет көрсетулердің енуінен тұтынушыларды қорғау үшін мемлекет тарапынан қолданылатын шараларды жетілдіру, күшейту қажет; жалпы барлық саланы қамтитын тұтынушылар құқығын түсіндіретін ақпараттандыру мен ағартушылық жүйесі қалыптаспаған, тауарларды тәуелсіз сараптау қызметі жүзеге асырылмайды.

Сот тәжірибесіне жүргізілген талдаулар көрсеткендей, тәжірибеде қарама-қайшы жағдайлар қалыптасқан: материалдық құқық нормаларын қолдануда бірізділік қалыптаспаған, ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының ережелеріне әрқалай түсінік беріледі. Атап айтқанда, тұтынушыларға материалдық өтемақыны өндірумен бірге, моральдық зиянды өндіріп алу бойынша талап қанағаттандырылады, кейде негізсіз қанағаттандырылмайды. Сонымен қатар соттар үшін тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастардың аумағын анықтау барысында қиындықтар туындайды. Бұл әр түрлі қызметтер көрсетілетін шарттық нысандардың қарқындап дамуымен байланыстырылады.

Жоғарыда аталған мәселелер құқық қолдану тәжірибесінде орын алған өзекті мәселелерді жою үшін іргелі зерттеулер жүргізу қажеттігін негіздеп, сол арқылы қолданыстағы заңнаманы жетілдіруді теоретикалық негіздеу мақсатын іске асыруды алға қояды.

Мақала тақырыбын зерттеу нәтижесінде тұтынушылар құқықтарын қорғаудың өзекті мәселелерін қарастыра отырып, біз келесідей қорытындыларға келдік:

1. Қазіргі уақытта ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңның 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 керек. 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» Заңда маңызды халықаралық танымал тұтынушылар құқықтары бекітілуі тиіс. 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. Тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы көп жағдайда тұрғындардың тұтынушы ретінде құқықтарын білмеуінен орын алатыны белгілі. Осыған орай тұрғындардың (тұтынушылардың) құқықтық сауаттылық деңгейін жоғарылату бойынша жүргізілетін іс-шаралардың кешенін құру қажет.

4. Заңда тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін жеке қорғаумен бірге, ұжымдық қорғауды да қарастыру қажет және, ең бастысы, мемлекеттік қорғауға алу керек. Тауарды өндіруші, сатушы мен тұтынушылардың арасындағы дауларды шешудің жалпы соттық тәртібімен бірге, дауларды реттеудің балама тәсілдерін (келіссөз жүргізу, медиацияны) қолдануды міндеттеу. Заңда тұтынушылар құқықтарын қорғайтын арнайы мемлекеттік органдарды, олардың құзыретін, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін олардың санкция қолдануын анықтау ұсынылады.

5. «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заң мен Азаматтық кодекстің ара қатынасы келесідей сипатталады. «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы ҚР» Заңы азаматтық заңдардың жалпы ережелеріне негізделеді, ал оның қолданылуы мүліктік жауапкершілік, кінә, залал, шарт және т.б. маңызды азаматтық-құқықтық санаттарсыз мүмкін емес. Егер азаматтық заңдар субъектілік құрамында тәуелсіз тауар-ақша қатынастарын реттеуге бағытталса, ал «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы тауарлар мен қызмет көрсетулер нарығында тұтынушылар үшін осы қатынастардың ерекшеліктерін реттейді.

6. «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңның қабылдануымен Қазақстанда тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасы қалыптасып, олар салалық (азаматтық, әкімшілік, қылмыстық және т.б.) заңдарға негіз ретінде болады, оның негізгі мақсаты – тұтынушыларға қосымша құқықтар беріп, олардың контрагенттеріне қосымша талаптар қою, соның нәтижесінде олардың нарықтағы экономикалық жағдайларын теңестіру болып табылады.

7. Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі шарттық-мүліктік құқық қатынастарының әр түрлі саласындағы қатынастарды басым реттейді және оның нормаларын, бәрінен бұрын, келісім жасарда коммерциялық пайда алуды көздейтін кәсіпкерлер — негізгі қатысушылар болып табылатын келісім-шарттарды 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, келісім-шарттық 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 Қазақстан Республикасының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 174-IV Заңы // Егемен Қазақстан. — 2010. — 18 мамыр. — № 189–191 (26097).
- 2 Тоқпатаев У. Тұтынушы өз құқығын қорғап жүр ме? // Заң және заман. — 2009. — № 9. — 42–43-б.
- 3 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңдарды соттардың қолдану тәжірибесі туралы» нормативтік-қаулысы. — 1996 ж. 25 шілде. — № 7. [ЭР]. Қолжетімділік тәртібі: http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_
- 4 Шығыс Қазақстан облыстық сотының азаматтық істер бойынша сот алқасыменен 25 шілде 1996 жылғы ҚР Жоғарғы Соты Пленумының № 7 «Тұтынушылар құқығын қорғау заңдарының соттармен қолдану тәжірибесі» туралы құқықтық Қаулысына сай жасалған тұтынушылар құқығын қорғау қоғамдарының талаптары бойынша сотпен іс қарау тәжірибесін саралау». — [ЭР]. Қолжетімділік тәртібі: repository.enu.kz/bitstream/handle/123456789/3000...
- 5 Доклад рабочей группы Международной конкурентной сети по одностороннему поведению для 6-ой Ежегодной конференции Международной конкурентной сети, Москва, Россия, май-июнь, 2007 г. — [ЭР]. Режим доступа: www.icn-moscow.ru/page.php?id=7
- 6 Астана қаласы Сарыарқа аудандық Сотының 17.04.2012 ж. № 2-1671/12 іс бойынша шешімі // СПС «Параграф». 2014. — [ЭР]. Қол жетімділік тәртібі: <http://online.zakon.kz>
- 7 Астана қаласы Сарыарқа аудандық Сотының 9.02.2012 ж. № 2-543/12 іс бойынша шешімі // СПС «Параграф». — 2014. — [ЭР]. Қол жетімділік тәртібі: <http://online.zakon.kz>

- 8 Астана қаласы Сарыарқа аудандық Сотының 17.01.2011 ж. № 2-7212/10 бойынша шешімі // СПС «Параграф». 2014. — [ЭР]. Қол жетімділік тәртібі: <http://online.zakon.kz>
- 9 Корнилов Э. Практика применения законодательства о правах потребителей // Российская юстиция. — 1998. — № 8. — С. 41.
- 10 Эрдлевский А.М. Компенсация морального вреда в России и за рубежом. — М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 1997. — С. 123.

Г.А.Ильсова

Судебная практика защиты прав потребителей в Казахстане

В статье рассматриваются проблемы правового регулирования механизма защиты прав потребителей, а также пути совершенствования национального законодательства. Автором разработаны предложения по определению понятия и правовых способов защиты прав потребителей, по совершенствованию и систематизации законодательства, а также предложения, направленные на повышение эффективности практики применения законодательства путем проведения сравнительного анализа теоретических положений и норм гражданского законодательства.

G.A.Ilyassova

Jurisprudence of consumers rights protection in Kazakhstan

The problems of legal regulation of the mechanism of protection of consumer's rights, and the same ways of improvement of the national legislation are considered in article. The author developed offers on definition of concept and legal ways of protection of consumers rights, on improvement and legislation systematization, and also the offers directed on increase of efficiency of practice of application of the legislation, by carrying out the comparative analysis of theoretical provisions and standards of the civil legislation.

References

- 1 *The law of the Republic of Kazakhstan «About protection of consumers rights» of May 4, 2010, No. 174-IV Zani // Kazakhstanskaya Pravda. 2010, May, 18, p. 189–191 (26097).*
- 2 Tokpatayev U. *Law and time*, 2009, 9, p. 42–43.
- 3 *The regulatory resolution of the Supreme Court of the Republic of Kazakhstan «About practice of application by courts of the legislation about protection of consumers rights» of July, 25, 1996, 7, [ER]. Access mode: http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_*
- 4 *Synthesis of jurisprudence of hearing of cases on claims of "Public associations about protection of consumers rights according to the regulatory resolution of the Supreme Court of the Republic of Kazakhstan «About practice of application by courts of the legislation about protection of consumers rights» of July, 25, 1996, [ER]. Access mode: [repository.enu.kz ›bitstream/handle/123456789/3000 ...](http://repository.enu.kz/bitstream/handle/123456789/3000)*
- 5 *The report of the working group of the international competitive net on unilateral behavior for the 6th annual conference of the International competitive net, Moscow, Russia, May-June, 2007, [ER]. Access mode: www.icn-moscow.ru/page.php?id=7*
- 6 *Informational search system «Paragraph», 2014, [ER]. Access mode: <http://online.zakon.kz>*
- 7 *Informational search system «Paragraph», 2014, [ER]. Access mode: <http://online.zakon.kz>*
- 8 *Informational search system «Paragraph», 2014, [ER]. Access mode: <http://online.zakon.kz>*
- 9 Kornilov E. *Russian justice*, 1998, 8, p. 41.
- 10 Erdlevsky A.M. *Compensation of moral harm in Russia and abroad*, Moscow: FORUM-INFRA-M, 1997, p. 123.