

А.Т. Сұлтанова

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

Қазақстанда тұтынушылар құқығын қорғаудың өзекті мәселелері

Мақалада Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнамасының нормаларына және құқыққолдану тәжірибесіне талдау жүргізу негізінде тұтынушылардың құқықтарын іске асыру және олардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру мәселелері айқындалды. Зерттеушілік жұмыстың мақсаты тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тетігін зерттеу және оның тиімділігін арттыру жолдарын ұсыну болып табылады. Мақалада автор бес негізгі мәселені көтерді, олардың әрқайсысын жеке талдайды, оларды шешудің жолдарын нұсқайды. Заңнама нормаларына жүргізілген талдаудың негізінде автормен тұтынушылардың соттық қорғану құқығын іске асыруға және бұзылған құқықтарын қалпына келтіруге кедергілер айқындалды. Зерттеудің ғылыми жаңалығы Қазақстан Республикасында тұтынушылар құқығын қорғаудың теориялық және тәжірибелік мәселелеріне кешенді зерттеу жүргізу, тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ететін заңнамаларды жетілдіруге бағытталған ұсыныстар әзірлеу болып табылады. Зерттеу нәтижесінің қорытындылары мен ұсыныстарын келешекте тұтынушылардың құқықтарын қорғаумен байланысты қатынастарды құқықтық реттейтін ұлттық заңнамалардың тиімділігін арттыру мәселелерін одан әрі зерттеуде, сонымен қатар заң шығарушылық және құқық қолдану тәжірибесін жетілдіру мақсатында пайдаланылуы мүмкін.

Кілт сөздер: тұтынушы, бәсекелестік, кәсіпкерлік, сот тәжірибесі, моральдық зиян, медиация, қоғамдық бірлестіктер.

Kіpіcне

Бүгінгі күні Қазақстанда бизнесті жүргізу ахуалын жақсарту бойынша белсенді қызметтер атқарылуда. 2004 ж. «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне Қазақстан Республикасында кәсіпкерлік қызмет үшін жағдайды түбегейлі жақсарту мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» [1] Заңның қабылдануымен кәсіпкерлердің қызметтерін толық тексеруден бастартылды. Кәсіпкерлік кодекс [2] бизнес иегерлерін жаппай негізсіз тексеруден қорғауды мақсат етеді. Бұндай қадамдар, сөзсіз, еліміздің инвестициялық тартымдылығын арттырып, экономиканың қарқынды дамуына серпіліс береді. Десек те, бұл мәселенің екінші қыры тауарлар мен қызметтерді тұтынушылардың құқықтарының сақталмауы мәселесінің туындауына әкеліп отыр. Бизнес үшін қолайлы жағдай жасай отырып, тұтынушылардың құқықтары туралы да ұмытпағанымыз жөн. Себебі заң жүзінде бекітілген адал бәсекелестіктің іске асырылмауы, тұтынушының денсаулығының қауіпсіздігіне кепілдіктің болмауы, тұтынушылардың құқықтарын мемлекеттік қорғау тетігінің тиімсіздігі, тұтынушының кәсіпкермен салыстырғанда өз мүдделерін қорғау мүмкіндігінің болмауы қоғамда әлеуметтік әділетсіздікке әкеледі және оған физикалық жағынан да, экономикалық жағынан да қауіп тудырады.

Елбасы 2018 жылғы 5 қазанда «Қазақстандықтардың әл-ауқатының өсуі: табыс пен тұрмыс сапасын арттыру» атты Қазақстан халқына Жолдауында «Бүгінде халықты сапасыз әрі денсаулыққа және өмірге қауіп төндіретін тауарлар мен көрсетілетін қызметтерден қорғайтын тұтас саясат жоқ. Біз әрдайым бизнеске көмек көрсетеміз, бірақ адам, оның құқықтары мен денсаулығы маңыздырақ. Сондықтан ұсынылатын тауарлардың, көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігі үшін бизнес қоғамдастығы да жауап береді. Жалпы, бизнес пайда табуды ғана емес, сондай-ақ мемлекетпен бірлесіп азаматтарымыздың қауіпсіздігі мен жайлы тұрмысын қамтамасыз етуді де ойлауы керек», — деп атап көрсеткен болатын [3].

Бұған бір ғана Қарағанды облысы бойынша 2018 жылы 7 т көлемінде сапасыз тауарлардың саудаға жіберілмеуі дәлел ретінде бола алады [4]. Осы жылы республика бойынша өнімдердің қауіпсіздігін ай сайын бақылау мақсатында сатып алынған 70 мың өнімнің сынамасы алынып, зертханалық сараптаманың қорытындылары бойынша 9 740 өнім техникалық ережелердің талаптарына сәйкес келмейтіні айқындалды, 69 % — өнім шығарушылар маркалау талаптарын сақтамаған, 23,5 % — қауіпсіздік көрсеткіштеріне сәйкес келмейді, 7,2 % — физикалық-техникалық көрсеткіштерге сәйкес келмейді деген ақпарат таратылды [5].

Жоғарыда қарастырылған мәселелердің өзектілігі ғылыми-зерттеу тақырыбын таңдауға себеп болды.

Әдістер мен материалдар

Зерттеу жұмысын жүргізу барысында келесі жеке ғылыми және жалпы ғылыми таным әдістері қолданылды: нормативтік-логикалық, тарихи, салыстырмалы құқықтану, талдау, синтез, жүйелі-құқықтық және т.б. Сонымен қатар тұтынушылар құқықтарының теориялық тұжырымдарын қарастыратын теориялық және тәжірибелік материалдарға талдаулар жүргізілді.

Нәтижелер

Зерттеу жұмысын жүргізу нәтижесі бойынша Қазақстанда тұтынушылар құқығының қорғалуына кепілдік беретін келесідей алғышарттар анықталды:

А. Тұтынушылардың құқықтық жағдайын қамтамасыз ету деңгейі мемлекеттегі әлеуметтік-экономикалық ахуалға тікелей тәуелді. Себебі әрбір адам-тұтынушы, сондықтан оның құқықтық мәртебесін, адам өмірінің барлық қырларын қамтитын мәселелерді зерттеу үлкен әлеуметтік маңызға ие. Кез келген мемлекеттің ұстанатын саясатының басым мақсаты — азаматтарының денсаулығын, тұтынушылардың заңдық мүдделерін қорғау. Ол үшін азық-түліктің қауіпсіздігін, азаматтардың экономикалық мүдделері мен құқықтарының сақталуын қамтамасыз ету қажет, тұтынушыларға құқықтарының толыққанды қорғалуына заңдық кепілдік беру қажет деп санаймыз. Сонда ғана тұтынушы өз әрекетімен, шешімімен нарыққа әсер ету мүмкіндігіне ие болып, адал бәсекелестікке қолжеткізе аламыз, нәтижесінде нарық тұтынушыға еркін таңдауды ұсынады. Мемлекет нарықтағы жосықсыз бәсекелестікке тосқауыл қойып, нарықтағы ахуалды реттеп отыруы, тұтынушыларға ақпарат беріп отыруы тиіс.

Елімізде жалпы қоғамдық ауқымды тұтынушылық білім беру және ағартушылық жүргізу, тауарларға тәуелсіз сараптама жүргізу жүйесі қалыптаспаған. Азаматтардың тұтынушы ретінде өз құқықтарын білмеуі, хабардар болмауы олардың құқықтарының бұзылуына жол беріп, еліміздің әлеуметтік, қоғамдық өміріне аз араласуына әкеліп отыр. Сол себепті білім беру бағдарламаларына тұтынушылар құқығының негіздерін енгізу өте қажет деп есептейміз.

Тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы саясатты іске асыру үшін мемлекеттің келесі негізгі құралдарын атауға болады: заң шығару және билік ету тармақтары, дауды соттан тыс реттеу тетігі, тұтынушыларды ақпараттандыру және кеңес беру бойынша мемлекеттік қызмет, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына мемлекеттік қолдау көрсету.

Ә. Тұтынушылар құқығын нормативтік-құқықтық реттеуді жетілдіру мәселесі әрқашан да өзектілігін жойған емес. Тұтынушылардың құқықтарын жеткіліксіз құқықтық реттеу осы саладағы заңнамаларды жетілдіруді қажет етеді. Бұл осы салада қалыптасатын қатынастарға, субъектілердің құқықтық жағдайларының ерекшеліктеріне терең теориялық талдау жүргізбейінше, мүмкін емес.

Қазіргі уақытта ҚР «Тұтынушылардың құқықтарының 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 қорғау 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. Онда 1985 ж. 9 сәуірде БҰҰ Бас Ассамблеясының қабылдаған «Тұтынушылар мүдделерін қорғау» деп аталатын № 39/248 Резолюциясында бекітілген келесі қағидаларды басшылыққа алу қажет: 1) тұтынушылардың қауіпсіздігі және денсаулығына келтірілетін залалдан қорғау; 2) тұтынушының экономикалық мүддесін қорғау; 3) тұтынушының жеке сұраныстары мен тұтынымына сәйкес таңдау жасауы үшін қажетті ақпараттардың қолжетімді болуы; 4) тұтынушыларға арналған ағартушылық шараларын өткізу; 5) тұтынушылардың шағымдарын қараудың тиімді процедурасын енгізу; тұтынушылар топтарын немесе ұйымдарын құру бостандығы және осы ұйымдарға тұтынушының мүддесіне қатысты шешімдер қолдану үрдісінде өз пікірін айту мүмкіндігін беру.

Б. Заңды, яғни тұтынушылар, құқықтарын тәжірибеде іске асыру үшін құқықтық тетігінің тиімділігін арттырған жөн деп есептейміз. Ол үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау

тұжырымдамасының» негізінде әр бес жыл сайын тұтынушылар құқығын қорғау саясатының қаржылық негізі болатын «Мемлекеттік тұтынушылар құқығын қорғау бағдарламасын» және тұтынушылар құқығын қорғау саясатының мақсатын, басымдықтарын және міндеттерін орнататын «Тұтынушылар құқығын қорғау саясатының стратегиялық бағдарламасын» қабылдап отыру қажет.

Стратегиялық бағдарламаның мақсаттарына қолжеткізу үшін азаматтардың тұтынушылық құқықтарын бұзудан қорғайтын тиімді құқықтық тетігін құру өте маңызды.

Бағдарламада тұтынушылардың мүқтаждықтарын қанағаттандыратын келесідей міндеттерді қарастырған абзал: тұтынушыларға қолжетімді бағамен, сапалы әрі алуантүрлі тауарларды таңдау құқығын беру; тұтынушыларды нарыққа еніп жатырған қауіпті тауарлардан, жұмыстардан және қызмет көрсетулерден сақтауды қамтамасыз ету; тұтынушылардың мүдделерін жосықсыз бәсекелестіктен, жалған ақпараттардан, қауіпті азық-түліктерден қорғау; тұтынушыларға нарықта ұсынылатын тауарлар, қызмет көрсетулер жөнінде қолжетімді және шын ақпараттар ұсыну арқылы олардың сенімінен шығу.

В. Құқық қолдануда сот тәжірибесінде азаматтық дауларды шешудің біртекті тәжірибесін қалыптастыру қажет. 25 шілде 1996 ж. 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-б. қолдану кезінде соттар құқықты бұзған тұлғаның кінәсіне қарамастан, жеке мүліктік емес құқықтарды қорғау туралы ҚР АҚ-нің 141-б. 3-т. басшылыққа алған жөн деп көрсетілген. Азаматтық кодекс құқықты бұзған тұлғаның кінәсіне қарамастан, жеке мүліктік емес құқықтарды қорғауды қарастырса да, бұл моральдық зиянға қатысты қолданылмаған, себебі 131-б. тек жалпы ережелерді бекіткен, осыған сәйкес моральдық зиян тұлға кінәлі болған жағдайда ғана толтырылады. Осыған орай, Қаулының 8-т. ескерту ретінде тағы бір ережені бекітеді. Азаматтық заң негіздері мен өзге нормативтік актілермен көзделген ескертулер негізінде моральдық зиян тұлғаның кінәсіз болғанына қарамастан толтырылады [6].

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.

Мәселен, келесі азаматтық іс бойынша сот талапты ішінара қанағаттандыруға мәжбүр болған. Себебі сот талапкер Л.И. Ивановская 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 ж. 4 мамырдағы заңының 21-б. 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 [7; 78].

Тұтынушылар құқықтары мен мүдделерін қорғау бойынша заңда дауды реттеудің сотқа дейінгі міндетті кінә қою тәртібін сақтау қарастырылады (ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңының 42-б.).

ҚР Жоғарғы Сотының тұтынушылар мен кәсіпкерлер арасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында сауда-саттық, жұмыс жасау және қызмет көрсету шарттарынан туындайтын дауларды қарау тәжірибесіне жалпылама талдаулар жүргізу нәтижесінде 2017 ж. республика бойынша 1603 талап арыз қарастырылып, оның 1400 бойынша азаматтық іс аяқталған. Келесі азаматтық істердің санаттары бойынша 471 талап арыз қанағаттандырылған:

– Тұтынушылар құқықтарын қорғау — 477 талап арыз қарастырылған, соның ішінде 324 талап арыздары қанағаттандырылған;

– Сауда-саттық, қызмет көрсету саласындағы шарттардан туындайтын даулар бойынша — 209 талап арыз қаралған, оның 141 тұтынушы талап арызы қанағаттандырылған.

– медициналық қызмет көрсету сапасымен байланысты тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаптар — 9 талап арыз қаралып, оның 6 талап арызы қанағаттандырылған [8].

Жоғарыда берілген мәліметтер тұтынушылардың құқықтарына қатысты даулардың көпшілігі соттарда қарастырылатынын растап отыр. Себебі Заңмен тұтынушы үшін талаптарды шешудің соттан тыс тәртібі көзделмеген.

Сот тәжірибесіне жүргізілген талдаулар тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаппен жүгінген істердің көпшілігі соттарда қанағаттандырылғанын байқатады. Бұдан біз тұтынушылардың құқығы жиі бұзылатынын, құқықбұзушылардың ерікті түрде орындаудан бастартып, тек қана соттың шешімімен келтірілген шығындар өндірілетінін аңғарамыз [7; 77].

ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңының 41-б. 18-п. сәйкес, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қоғамдастықтары (одақтары) өз мүшелері арқылы тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасында туындайтын дау-жанжалдарды шешу бойынша медиация үрдісінде тұтынушылардың мүдделерін білдіруге құқылы. Мәселен, РҚБ «Ұлттық медиаторлар палатасымен» бірлесіп РҚБ «Тұтынушылардың ұлттық лигасы» медиация жүргізу жолымен сотқа дейінгі тәртіппен дауларды шешуде. Барлық істердің 80 % медиация жүргізу көмегімен шешілген. Тұтынушылар мен кәсіпкерлер арасында туындаған дау-жанжалдарды медиация тәртібімен шешу тараптарға ортақ бір шешімге келуге және тараптарды қалыптасқан келіспеушілікті соттық тәртіппен шешу қажеттігінен босатады [9; 20].

Заңда тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін жеке қорғаумен бірге, ұжымдық қорғауды да қарастыру қажет және, ең бастысы, мемлекеттік қорғауға алу қажет. 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.

Г. Доктриналдық. Бүгінгі күні қалыптасқан теоретикалық базаны тұтынушының құқықтық мәртебесін зерттеу арқылы толықтыру қажет. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін терең әрі кешенді зерттеуді жүргізу өте қажет.

Кез келген тұтынушылардың құқықтарын бұзушылық жосықсыз бәсекелестіктің салдары. Демек, тұтынушыға тек қана өз жеке құқықтарын іске асыруына құқықтар беріп қана қоймай, нарықта бәсекелестікті қалыптастыру жолымен осы құқықтарын қамтамасыз ететін кепілдіктермен қамтамасыз ету де қажет. Бұл кез келген жосықсыз бәсекелестіктің кез келген түрлерін жою туралы сотқа талап қою құқығы.

Бүгінгі күні тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тетігі әлі де қалыптасуда. Сот тәжірибесі көрсеткендей, тұтынушылардың құқықтарын қорғау әртүрлі қызмет көрсету саласын қамтиды: сауда (сапасыз тауар сату), мүліктік-коммуналдық сала (жылу, газ, электр, су); медициналық, көлік, туризм саласында қызмет көрсету.

Сот тәжірибесіне жүргізілген талдаулар тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаппен жүгінген істердің көпшілігі соттарда қанағаттандырылғанын байқатады. Бұдан біз тұтынушылардың құқығы жиі бұзылатынын, құқықбұзушылардың ерікті түрде орындаудан бастартып, тек қана соттың шешімімен келтірілген шығындар өндірілетінін аңғарамыз.

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.

Талқылаулар

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау — бұл өз құқықтарын қорғау және де бұл құқықтар кез келген адамға, оның қаржылық жағдайына қарамастан, қолжетімді болуы тиіс. Тек қана олар әрікімге қолжетімді болғанда тұтынушыларға жоғары сапалы тауарлар мен қызмет көрсетулердің ұсынылуына септігін тигізеді деп санаймыз.

Тұтынушылардың заңмен кепілдік берілген құқықтары бұзылған жағдайда қалпына келтіру мүмкіндіктері, өкінішке орай, әлі де қолжетімді емес деп атап өту қажет. Тұтынушы немесе қоғамдық бірлестік құқықбұзушыға кінә қойып жолдануы үшін, содан соң сотқа талап қоюы үшін

тұтынушылардың құқықтарының бұзылу туралы жол берілетін, құжаттармен расталатын дәлелдемелер қажет. Ол үшін тұтынушыға (қоғамдық бірлестікке) қажетті сараптама жүргізу үшін, сондай-ақ сапасыз тауарды, өнімді немесе қызмет көрсетуді тұтынғаны үшін құқығының бұзылуын дәлелдеумен байланысты басқа да шығындарды жүргізуге мәнді материалдық шығыстар жұмсалатыны белгілі. Мәселен, 174 теңгенің көлемінде азық-түлік сатып алынып, кейін үйге апарған соң оның бұзылып кеткені анықталуы мүмкін. Қоғамдық бірлестікке жолданған жағдайда азық-түлікке СЭЖ маманы сараптама жүргізгені үшін тұтынушы кем дегенде 8000 теңге мөлшерінде сарапшылық шығынды өтеу қажет. Бұл жағдайда тұтынушы үшін қайсы жолы ыңғайлы — иә дүкенге қайтарады немесе жүкенде бүлінген азық-түлікті қайтып алудан бастартқан болса, оны қоқысқа лақтыруға мәжбүрлі. Сөйтіп, сатып алынған тауардың сапасыздығының дәлелдемесін алуға шығындалу тұтынушының мүмкіндігінен асып түседі. Бұған қоса уақыттың текке жұмсалуын, жұмыс орнына сұрануы себепті жалақысын жоғалтуы ықтималын ескеру қажет. Бұл қарапайым тұтынушы үшін бұзылған құқықтарын қорғау жолында еңсерілмейтін кедергі болып табылады. Сонымен қатар қоғамдық бірлестіктер үшін де бұндай мүмкіндіктер берілмеген, себебі сараптама жол берілетін дәлелдеме ретінде сотпен қабылдануы үшін сапасыз өнімді (тауарды) комиссиялық бақылаумен сатып алу қажет. Ол үшін маман-сарапшылардың жол ақысын, сараптама жүргізу сыйақысын өтеу қажет. Бұл шығындар сатып алынған сапасыз тауардың құнынан көп мөлшерде асып түседі екен [10].

2010 жылға дейінгі қолданыста болған күші жойылған «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» заңның тиімді жақтары да баршылық болатын. Сапасыз тауар сатқаны үшін, сапасыз қызмет көрсеткені үшін оның құнын тұтынушыға өтеу отырып, сатушылар (қызмет көрсетушілер) қойылған талаптың құны мөлшерінде моральдық зиянды және айыппұлды өтеуге міндетті болатын. Сол себепті құқықбұзушылар уақытты созбай және қосымша моральдық зиян келтірмеудің амалы ретінде тұтынушылардың қойған кінәсін дереу қанағаттандыруға тырысатын. Бұл да бір тиімді құқықтық реттеу тетігі болған еді.

ҚР «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңның 42-б. сәйкес, тұтынушылар қоғамдық бірлестіктері тауар сатушыға (қызмет көрсетушіге) тек қана тұтынушының арызы бойынша бұзылған құқықтарды қалпына келтіру туралы және тұтынушыға келтірілген залалды еркіті түрде өтеу туралы кінә қойып жолдана алады. Егер 10 күн ішінде сатушы (қызмет көрсетуші) жауап бермесе немесе бас тартса, қоғамдық бірлестік сотқа талап қоюға құқылы. Тұтынушының мүддесі бойынша қоғамдық бірлестікпен қойылған талапқа баж салығы салынбайды. Ал егер де тұтынушы өзі дербес сотқа талап қоятын болса, онда ҚР АПК-нің 106-б. 3-бөлімі бойынша сот мемлекеттік баж төлеуді тиісті шешім қабылданғанға дейін кейінге қалдырады. «Шешім қабылданған кезде сот мемлекеттік баж төлеуге байланысты шығыстарды шешім пайдасына шығарылмаған тарапқа жүктейді» [11] деп белгіленген. Демек, заңшығарушы тұтынушының өз құқықтарын дербес қорғауына кедергі келтіріп, қоғамдық бірлестікке жолдануға мәжбүрлеп отыр. Бұл бәрібір тұтынушының қоғамдық бірлестіктің шығындарын өтеу, сыйақысын төлеу міндетінен босатпайды.

Сот тәжірибесінде тұтынушы құқығын қорғау туралы істер қаралғанда көптеген іс жүргізу қиындықтары кездеседі. Бәрінен бұрын, тұтынушылар мен кәсіпкерлердің арасындағы дауларын қарау міндетті, алдын ала соттан тыс тәртібін заңдық тұрғыдан қарастырса, ол соттардың осындай шиеленістерді қараудағы жұмысын әжептәуір жеңілдетеді [12; 27].

Аталмыш пікір ҚР «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» Заңында іске асырылған, заң тұтынушы құқығын сотта және соттан тыс алдын ала қорғау мүмкіндігін береді (41-б.).

Тұтынушының талаптарын соттан тыс қарау заңмен айқындалған, оның мақсаты дау тудырған екі тараптың дауларды өз келісімдерімен шешуге бағытталған. Ол бұзылған құқықты тез қалпына келтіріп, сот шығындарын төлеуден босатады.

Тұтынушының негізгі талаптарын өз еркімен қанағаттандыру — сатушының міндеті, дегенмен тұтынушының кәсіпкермен бұзылған құқықтарын қорғау туралы сотқа дейін қойған талаптары — оның құқықтары мен міндеттері емес. Сондықтан ол, өз қалауы бойынша, өзінің бұзылған құқықтарын қалпына келтіру туралы талапты контрагентке қоя алады немесе тікелей сотқа оны алдын ала ескертпестен шағымдана алады. Сонымен қатар сатушыға (орындаушыға, өндірушіге) талап қою оны, егер, ол өз еркімен, орындаудан бастартса, сотқа шағымдану құқығынан айыра алмайды [13; 37]. Процессуалдық қызметінде тұтынушылардың дауды сотқа дейін реттеу мүмкіндігін пайдалану құқығы туралы заңдарды қолдану, оның мазмұнының толық еместігін білдіреді. Осы ережеге мұндай тәртіптің міндеттілігін енгізу өте орынды.

Тұтынушы нарығында қалыптасатын қатынастарға кең қолданылатын әдіс: бірінші тұтынушы кәсіпкерге шағымданады, егер де ол мәселе ерікті түрде шешілмесе, онда оның тараптары сотқа жолдана алады. Көп жағдайда жауапкер талап соттың өндірісіне қабылданып, қолына соттың шақыру қағазы мен талап арыз тигенде ғана өзінің жауапты екенін біледі. Ал бұл келіспеушілікті ерікті түрде орындауға да болады. Азаматтық-құқықтық дауларды шешудің балама тәсілдерін: медиация, аралық сотта және төрелік сотта қарау тәсілдерін қолдану өз жемісін беретіні сөзсіз.

Талапкер істі негізі бойынша сотта қарастырып, сот шешімін шығаруды іштей қаламаса да, соттың тарапынан өз талабын қанағатандыру үшін соттың барлық сатыларында шағымдану арқылы, өз құқықтарын қорғауға мәжбүр болады. Бұл жағдайда тұтынушының талабы ерікті түрде қанағаттандырылуы әбден мүмкін.

Сот осындай дауларды шешудің соңғы құралы болуы керек. Жауапкерге соттан тыс шешу үшін дауды реттеуді көздеп, алдынала жолданбайынша, талапты сот өндірісіне қабылдаудың мағынасы жоқ деуге болады. Себебі әрбір нақты жағдайда кез келген талап өндірісінде нақты кез келген істің — құқық туралы дау немесе талапкер талабының заңдылығын дауламайды және оны ерікті түрде қанағаттандыруға дайын болуы туралы міндетті шарты бар екендігін байқау мүмкін емес [14]. Ұсынылып отырған іс жүргізу жаңалығының тиімділігі туралы қызметтері тұтынушылардың құқығын қорғаумен байланысты мемлекеттік, қоғамдық органдар мен ұйымдардың жұмыс тәжірибесінен байқауға болады. Азаматтарға нақты үндеулер бойынша кәсіпкерлермен арақатынасындағы мәселелер бойынша кеңес бере отырып, ең алдымен, оларға жауапкерге шағымдануды, егер де жауап болмаса немесе тұтынушы қанағаттанбаса, сотқа шағымдануды ұйғарады.

Тағы бір іс жүргізу жаңалығы, зиян шеккен тұтынушылардың сотпен қорғалу құқығына мүмкіндік беретін, олардың талаптарын тез қарауға қысқа мерзімді сот өндірісінде қарастырылатын, ол бойынша шешімін қысқа да нұсқа түрлерін шығарып, шешімдерді тез арада орындау арқылы сот өндірісінің қарапайым тәртібін бекітуді қажет етеді [15; 38].

Мұндай ұсыныстар тек қана тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайларда, күрделі емес және аз мөлшердегі талап етілген соманы қарастыратын, тараптардың позицияларында қарама-қайшылықтардың жоқ болуы жөніндегі талаптарға қатысты, қосымша дәлелдемелерді жинақтау және зерттеуді қажет етпейтін жағдайларда, белгісіз тұлғаларға қатысты жауапкер әрекеттерін заңға қайшы деп тану қажеттілігі жоқ және мұндай әрекеттерді тоқтату жағдайында мүмкін.

Істің кейбір категориялары бойынша сот өндірісінің қарапайым тәртібін іс жүзінде енгізу бейбіт соттар институты туралы сөз қозғатады. Бірақ оны сот тәжірибесінде іс жүзінде жүзеге асыру объективті себептер бойынша әзірге мүмкін емес, сондықтан қазіргі қолданыстағы Қазақстан Республикасының АЖК-не өзгерістер енгізу арқылы істі жеңілдеткен абзал және соның негізінде соттар деңгейінде сот өндірісінің қарапайым тәртібін құру қажет. Тіпті мұндай заңнама тәжірибесі ТМД-ның бірнеше елдерінде бар.

Қорытынды

Зерттеу тақырыбын қорытындылай келе, тұтынушылар құқықтарын қорғау бойынша Қазақстан Республикасының заңдарында азаматтардың құқықтарын қорғауға бағытталған қатынастарды құқықтық реттеуді күшейту қажеттігін анықтадық.

Сонымен, тұтынушылар құқықтарын қорғаудың өзекті мәселелерін қарастыра отырып, біз келесідей қорытындыларға келдік:

1. Тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы көп жағдайда тұрғындардың тұтынушы ретінде құқықтарын білмеуінен орын алатыны белгілі. Осыған орай тұрғындардың (тұтынушылардың) құқықтық сауаттылық деңгейін жоғарылату бойынша жүргізілетін шаралардың кешенін құру қажет.

Тұтынушылардың өзекті сұрақтарына жедел әрекет ету мақсатында Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін бақылау комитеті «Тұтынушылар құқықтарын қорғау» атауымен ақпараттық-коммуникациялық жүйе құру қажет, ол «Электрондық үкімет» порталымен байланысты болуы тиіс. Ақпараттық жүйе тұтынушылардан түсетін шағымдарды есепке алумен, мониторинг жүргізу айналысып, ең өзекті деген мәселелерді айқындап, оны шешу туралы ұсыныстарды Үкіметке жолдауға мүмкіндік береді. Жүйеде тұтынушыларға әкелуге және сатуға шектеулер қойылған сапасыз тауарлар, сертификаты бар тәркіленген тауар туралы, импорттау мерзімі, өндірушісі, тауарды жеткізуші туралы мәліметтер таратылатын болады. Бұндай портал айналымдағы тауарлардың қауіпсіздігі мен сапасына бақылау жүргізуді қамтамасыз етеді.

2. Тұтынушылардың заңмен кепілдік берілген құқықтары бұзылған жағдайда қалпына келтіру мүмкіндіктері қолжетімді емес, соттық шығындар сатып алынған сапасыз тауардың құнынан көп мөлшерде асып түседі. Сондай-ақ тұтынушылардың соттық нысанда қорғану мүмкіндігі де қолжетімсіз. Себебі ҚР АПК-нің нормалары тек қана қоғамдық бірлестіктер үшін мемлекеттік баж салығынан босату туралы жеңілдікті қарастырады (106-б. 3-б.). Сөйтіп, заң тұтынушының өз құқықтарын дербес қорғауына кедергі келтіріп, қоғамдық бірлестікке жолдануға мәжбүрлеп отыр.

3. Тауарды өндіруші, сатушы мен тұтынушылардың арасындағы дауларды шешудің жалпы соттық тәртібімен бірге, дауларды реттеудің балама тәсілдерін (келіссөз жүргізу, медиацияны) қолдануға басымдық берілуі тиіс. Тұтынушы нарығында қалыптасатын қатынастарға кең қолданылатын әдіс: бірінші тұтынушы кәсіпкерге шағымданады, егер де ол мәселе ерікті түрде шешілмесе, онда оның тараптары сотқа жолдана алады. Көп жағдайда жауапкер талап соттың өндірісіне қабылданып, қолына соттың шақыру қағазы мен талап арыз тигенде ғана өзінің жауапты екенін біледі. Ал бұл келіспеушілікті ерікті түрде орындауға да болады. Азаматтық-құқықтық дауларды шешудің балама тәсілдерін: медиация, төрелікте қарау тәсілдерін қолдану өз жемісін беретіні сөзсіз.

Әдебиеттер тізімі

1 Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне Қазақстан Республикасында кәсіпкерлік қызмет үшін жағдайды түбегейлі жақсарту мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы. Қазақстан Республикасының Заңы 2014 жылғы 29 желтоқсандағы № 269-V ҚРЗ [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000269>.

2 Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексі. Қазақстан Республикасының Кодексі 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V ҚРЗ [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000375>.

3 Қазақстандықтардың әл-ауқатының өсуі: табыс пен тұрмыс сапасын арттыру. Мемлекет басшысы Н.Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы. 2018 жылғы 5 қазан [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: http://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysy-nanazarbaevty-n-kazakistan-halkyna-zholdauy-2018-zhylygy-5-kazan.

4 Иневатова М. С января 2019 года бюджет усилен контроль за качеством некоторых товаров [Электронный ресурс] / М. Иневатова. — Режим доступа: <https://astanatv.kz/ru/news/43998/>.

5 Скибан О. Комитет по контролю качества и безопасности товаров будет создан в Минздраве Республики Казахстан [Электронный ресурс] / О. Скибан. — Режим доступа: <https://www.zakon.kz/4953932-komitet-po-kontrolyu-kachestva-i.html>.

6 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының Тұтынушылар құқын қорғау туралы заңдарды соттардың қолдану тәжірибесі туралы нормативтік Қаулысы. 1996 жылғы 25 шілде № 7 [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_.

7 Ильясова Г.А. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі / Г.А. Ильясова // Вестн. Караганд. ун-та. Сер. Право. — 2014. — № 4 (76). — С. 76–82.

8 Обобщение судебной практики о рассмотрении судами гражданских дел за 2017 год // Источник: ИС «Параграф» www [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://online.zakon.kz>.

9 Романовская С.Ю. Защита прав потребителей / С.Ю. Романовская, С.П. Мороз. — Алматы: Кітап, 2019. — 258 с.

10 Быковец Г.А. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей [Электронный ресурс] / Г.А. Быковец. — Режим доступа: <https://www.zakon.kz/4622806-pravovoe-regulirovanie-otnoshenij-v.html>.

11 Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі. Қазақстан Республикасының Кодексі 2015 жылғы 31 қазандағы № 377-V ҚРЗ [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000377>.

12 Корнилов Э. Практика применения законодательства о правах потребителей / Э. Корнилов // Российская юстиция. — 1998. — № 8. — С. 25–29.

13 Корнилов Э.Г. Защита прав потребителей. Гражданско-правовые и процессуальные проблемы законодательства и судебной практики / Э.Г. Корнилов; науч. ред. В.М. Жуйков. — Иваново: Изд-во Иванов. гос. ун-та, 2008. — 176 с.

14 Ярошенко К.Б. Комментарий судебной практики. Вып. 1 / К.Б. Ярошенко и др.; под ред. К.Б. Ярошенко; Ин-т законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ. — М.: Юрид. лит., 1994. — 96 с.

15 Гражданское процессуальное право России: учеб. для вузов / отв. ред. М.С. Шакарян. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Былина, 2009. — 500 с.

А.Т. Султанова

Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Казахстане

В статье на основе анализа норм действующего законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей и правоприменительной практике выявляются проблемы реализации прав

потребителей и восстановления нарушенных прав. Целью исследовательской работы являются изучение правового механизма защиты прав потребителей и предложение путей повышения его эффективности. Автором выделены пять основных проблем, подробно проанализирована каждая из них, указаны пути их решения. На основании проведенного анализа норм законодательства указаны препятствия к осуществлению права на судебную защиту и восстановлению нарушенного права потребителей. Научной новизной является проведение комплексного исследования теоретических и практических проблем защиты прав потребителей в Республике Казахстан, разработка предложений, направленных на совершенствование правовых норм о защите 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, а также полученные результаты работы могут быть использованы в целях совершенствования правовой и правоприменительной практики.

Ключевые слова: потребитель, конкуренция, предпринимательство, судебная практика, моральный вред, медиация, общественные объединения.

A.T. Sultanova

Actual problems of consumer's rights protection in Kazakhstan

In the article on the basis of the analysis of the current legislation norms of the Republic of Kazakhstan on consumers protection and law enforcement practices the problems in the implementation of consumers' rights and the restoration of violated rights are identified. The purpose of the research is to study the legal mechanism of consumers protection and the proposal of ways to improve its effectiveness. The author identifies five main problems, analyzes each of them in detail, points out ways to solve them. On the basis of the analysis of the norms of legislation, the obstacles to the exercise of the right to judicial protection and the restoration of the violated rights of consumers are indicated. Scientific novelty is to conduct a comprehensive study of the theoretical and practical problems of consumers protection in the Republic of Kazakhstan. The development of proposals aimed at improving the laws of consumers protection. The conclusions and suggestions received as a result of the research can be used in the future when carrying out research work on the problems of improving the effectiveness of national legislation, governing consumers protection relations, and the obtained results can be used to improve law-making and law-enforcement practice.

Keywords: consumer, competition, entrepreneurship, judicial practice, moral damage, mediation, public associations.

References

- 1 Kazakstan Respublikasynyn keibir zannamalyk aktilerine Kazakstan Respublikasynda kasipkerlik kyzmet ushin zahhaidy tubeheili zhaksartu maseleleri boiynsha ozherister men tolyktyrular enhizu turaly. Kazakstan Respublikasynyn Zany 2014 zhyly 29 zheltoksandahy No. 269-V KRZ [On making amendments and additions to some legislative acts of the Republic of Kazakhstan on the fundamental improvement of conditions for business activities in the Republic of Kazakhstan. Law of the Republic of Kazakhstan of December 29, 2014 No. 269-V LRK]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000269> [in Kazakh].
- 2 Kazakstan Respublikasynyn Kasipkerlik kodeksi. Kazakstan Respublikasynyn Kodeksi 2015 zhyly 29 kazandahy No. 375-V KRZ [Business Code of the Republic of Kazakhstan. Code of the Republic of Kazakhstan of October 29, 2015 No. 375-V LRK]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000375> [in Kazakh].
- 3 «Kazakstandyktardyn al-aukatynyn osui: tabys pen turmys sapasyn arttyru». Memleket basshysy N.A. Nazarbaevtyн Kazakstan halkyna Zholdaуy. 2018 zhyly 5 kazan [«The growth of welfare of Kazakhstan: improving income and quality of life». Message from the President of the Republic of Kazakhstan N.Nazarbayev to the people of Kazakhstan. October 5, 2018]. *akorda.kz*. Retrieved from http://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysy-nanazarbaevtyн-kazakstan-halkyna-zholdaуy-2018-zhylygy-5-kazan [in Kazakh].
- 4 Inevatova, M. (2018). S vanvaria 2019 hoda budet usilen kontrol za kachestvom nekotorykh tovarov [From January 2019, control over the quality of certain goods will be strengthened]. *astanatv.kz*. Retrieved from <https://astanatv.kz/ru/news/43998/> [in Russian].
- 5 Skiban, O. Komitet po kontroliu kachestva i bezopasnosti tovarov budet sozdan v Minzdrave Respubliki Kazakstan [The Committee for quality control and safety of goods will be created in the Ministry of Health of the Republic of Kazakhstan]. *zakon.kz*. Retrieved from <https://www.zakon.kz/4953932-komitet-po-kontrolyu-kachestva-i.html> [in Russian].
- 6 Kazakstan Respublikasy Zoharhy Sotynyn Tutynushylar kukyn korhau turaly zandardy sottardyn koldanu tazhiribesi turaly normativtik Kaulysy. 1996 zhyly 25 shilde No. 7 [Normative resolution of the Supreme Court of the Republic of Kazakhstan On the practice of the application by courts of consumer protection law No. 7 of July 25, 1996]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_ [in Kazakh].

- 7 Ilyassova, G.A. (2014). Kazakstanda tutynushylardyn kukiytaryn korhaudyn sottyk tazhiribesi [Jurisprudence of consumers rights protection in Kazakhstan]. *Vestnik Karahandinskoho universiteta. Seria pravo – Bulletin of Karaganda University. Series Law, 4 (76)*, 76–82 [in Kazakh].
- 8 Obobshcheniie sudebnoi praktiki o rassmotrenii sudami hrazhdanskikh del za 2017 hod [Summarizing judicial practice on the consideration by courts of civil cases in 2017]. *zakon.kz*. Retrieved from [www http://online.zakon.kz](http://online.zakon.kz) [in Russian].
- 9 Romanovskaia, S.Iu., & Moroz, S.P. (2019). *Zashchita prav potrebitelei [Consumer rights Protection]*. Almaty: Kitap [in Russian].
- 10 Bykovets, G.A. Pravovoe rehulirovaniie otnoshenii v oblasti zashchity prav potrebitelei [Legal regulation of relations in the field of consumer protection]. *zakon.kz*. Retrieved from <https://www.zakon.kz/4622806-pravovoe-regulirovanie-otnoshenijj-v.html> [in Russian].
- 11 Kazakstan Respublikasynyn Azamattyk protsestik kodeksi. Kazakstan Respublikasynyn Kodeksi 2015 zhylyhy 31 kazandahy No. 377-V KRZ [Civil Procedure Code of the Republic of Kazakhstan. The Code of the Republic of Kazakhstan dated October 31, 2015 No. 377-V LRK]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000377> [in Kazakh].
- 12 Kornilov, E. (1998). Praktika primeneniia zakonodatelstva o pravakh potrebitelei [The practice of application of legislation on consumer rights]. *Rossiiskaia yustitsiia – Russian justice, 8*, 25–29 [in Russian].
- 13 Kornilov, E.G. (2008). Zashchita prav potrebitelei. Hrazhdansko-pravovye i protsessualnye problemy zakonodatelstva i sudebnoi praktiki [Consumer rights protection. Civil and procedural problems of legislation and judicial practice]. V.M. Zhuikov (Ed.). Ivanovo: Izdatelstvo Ivanovskoho hosudarstvennogo universitetata [in Russian].
- 14 Iaroshenko, K.B. & oth. (1994). *Kommentarii sudebnoi praktiki. Vypusk 1 [Comment judicial practice. Release 1]*. K.B. Iaroshenko (Ed.). Moscow: Yuridicheskaiia literatura [in Russian].
- 15 Shakarian, M.S. (Ed.) (2009). *Hrazhdanskoie protsessualnoie pravo Rossii [Civil Procedure Law of Russia]*. (2d. ed). Moscow: Bylina [in Russian].