

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

А.Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университеті

Азаматтық құқық және процесс кафедрасы

Ахмединова Қ.К.

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ

Оқу-әдістемелік құрал

Қостанай, 2019

УДК 347.1(574)

ББК 67.404.06

A93

Автор:

Ахмединова Құралай Кеңесовна, азаматтық құқық және процесс кафедрасының аға оқытушысы

Рецензенттер:

Турлубеков Б.С. – А.Байтұрсынов атындағы ҚМУ Заң факультетінің деканы, заң ғылымдарының кандидаты, профессор.

Хакимова Г.Е. – А.Байтұрсынов атындағы ҚМУ азаматтық құқық және процесс кафедрасының меңгерушісі, заң ғылымдарының кандидаты.

Нурмагамбетов Р.Г. – «ЧелМУ» МФББМ ЖБ ҚФ құқық кафедрасының профессоры, PhD доктор, ассоциирленген профессор.

Ахмединова Қ.К.

A93 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау. Оқу-әдістемелік құрал.– Қостанай: А.Байтұрсынов атындағы ҚМУ, 2019. –84 б.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған оқу-әдістемелік құралы «Тұтынушылардың құқықтарына қорғау» пәнінен дәріс, тәжірибелік сабақтарын жүргізу үшін ұсынылатын оқу құралы болып табылады.

Бұл оқу-әдістемелік құралының мазмұнында «Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқығын қорғау құқығы» курсы бойынша тәжірибелік сабақтарды өткізуге арналған материалдар жинақталған.

Аталған оқу-әдістемелік құралы А.Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университетінің 5В030100-Құқықтану мамандығының студенттері мен оқытушыларына арналған және сонымен қатар, Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарына қорғау» өз бетінше меңгеру барысында қолданылуы мүмкін.

УДК 347.1(574)

ББК 67.404.06

А.Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университетінің Оқу-әдістемелік кеңесімен __05.2018 жылы №__ хаттамасымен бекітілген.

© А.Байтұрсынов атындағы ҚМУ, 2019

© Ахмединова Қ.К., 2019

ISBN 978-601-7985-63-9

Мазмұны

Кіріспе.....	4
1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саясаты.....	6
2 Тұтынушылар ұғымы және оны анықтаудың кейбір мәселелері.....	13
3 Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарының қорғау жүйесін мемлекеттік реттеу.....	21
4 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің құқықтық мәртебесі.....	26
5 Тұтынушылар құқығын қорғау жолдары.....	30
5.1 Тұтынушылардың құқықтарын сотқа дейінгі қорғау тәртібі.....	30
5.2 Медиация -тұтынушалардың құқықтарын қорғаудың нысаны ретінде.	32
5.3 Тұтынушылар құқығын сотта қорғау тәртібі.....	43
6 Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың теориялық және тәжірибелік мәселелері.....	52
7 Тұтынушы құқығын бұзғаны үшін жауапкершілік.....	61
Практикум.....	67
Сұрақ-жауаптар.....	67
Есептер жинақтары.....	74
Пайдаланылған әдебиттер тізімі.....	84

Кіріспе

Қазақстан Республикасының аумағында демократиялық және құқықтық мемлекетті құрудың қазіргі кезеңінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманың қолданыстағы нормаларын зерделеу қажеттілігі айтарлықтай өзекті болып табылады, себебі сауда қатынастарының өркендеп дамуындағы, экономикалық жаһанданудағы тұтынушылардың құқықтары, Қазақстан Республикасының аумағында импортталатын және экспортталатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің ықпалдастығы нашар дамыған, ол тауар экономикалық нарықта тұтынушылар құқықтарының барлық жерде бұзылуымен түсіндіріледі, себебі кәсіпкерлердің көпшілігі пайда табу мақсатында және мемлекеттік билік органдарының және өзін өзі басқару органдарында жекеленген құрылымдары тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнама нормаларын жеткілікті түсінбеуіне байланысты тұтынушылардың құқығын бұзады.

Осы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» оқу-әдістемелік құралында -тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы дау тудыратын қоғамдық құқықтық қатынастарды ашу мақсатында мазмұны және нысаны бойынша білім беру процесінің ақпараттық әдістерінің инновациялық талаптарына сәйкес келетін, заңнаманың қолданыстағы нормаларының негізгі ережелерін түсінікті түрде жүйелендірген және сәйкесінше заң жоғары оқу орындарының және колледждердің студенттеріне, оқытушы магистранттарға және тұтынушылардың кең ортасына, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері қызықтыратын барлық өзге де адамдарға арналған.

Осы оқыту-әдістемелік құралы сауаттылықтың теориялық және әдістемелік негіздерін зерделеу, құқықтық қолдану, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қолданыстағы нормаларды құқықтық талқылау үшін әзірленді.

Аталған құрал мынадай мәселелерді қарастырады: Тауарлардың, қызметтердің тиісті сапасына, тауар туралы, сатушы, дайындаушы және орындаушы туралы дұрыс ақпаратқа тұтынушылардың құқықтарын қорғау; тауарларды сату кезінде, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау; тұтынушылардың, орындаушылардың, дайындаушылардың құқықтарын бұзғаны үшін азаматтық, әкімшілік, қылмыстық жауапкершіліктің нысандары; тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың процессуалдық нормалары.

Оқу-әдістемелік құрал тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама бөлімнің мазмұнын, атап айтқанда, тұтынушылардың субъективті құқықтары, олардың іске асыру кепілдіктерін аталған құқықтардың бұзылуының заңды салдарын тікелей бекітуді қамтитын тұтынушылардың субъективті құқықтары, олардың іске асырудың процессуалдық тетіктерін белгілейтін нормативтік құқықтық актілер жиынтығын ашып көрсетеді.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» оқу-әдістемелік құралының мақсаты - студенттерге тұтынушылардың өздерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау барысындағы заң нормаларымен танысу және құқықтарын қорғаудың арнайы ұйымдар арқылы, сотқа дейінгі және сот тәртібімен қорғау процедурасымен танысу болып табылады.

Оқу-әдістемелік құралдың негізгі міндеттерінің бірі ретінде мыналарды көздесе болады:

- тұтынушылардың құқықтық қорғау саласындағы заңнама жүйесін анықтау, талдау және құқық қолдану практикасының шарттарын айқындау;
- тұтынушылардың субъективті құқықтарының жүйесіне, олардың мазмұнына, оларды іске асыру және қорғау рәсімдерін қарастыру;
- тұтынушылардың құқықтық қорғау саласындағы заңнаманың мазмұнына, тұтынушылардың жеңілдіктері мен кепілдіктеріне, тұтынушылардың құқықтарын қорғау деп танылған қоғамдық бірлестіктердің құрылымдарын анықтау;
- тұтынушылардың құқықтық қорғау саласындағы талап-арыз, өтініштерін беру тәртіптерін айқындау болып табылады.

Бұл оқу-әдістемелік құралда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бойынша тәжірибелік және студенттің оқытушымен өзіндік жұмысы сабақтарын өткізуге арналған материалдар: дәрістер, сұрақ-жауаптар, есептер жинағы, тест тапсырмалары жинақталған.

Оқу құралының басты мақсаты студенттерге курстың маңызды сұрақтарын меңгеруге көмектесу және жинақта келтіріліген тәжірибелік тапсырмаларды орындау арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау заңнамасы мен өзге де нормативтік материалдарды тәжірибе жүзінде дұрыс қолдануға студентті бейімдеп, үйрету болып табылады.

1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саясаты

Заңнаманың беретін көп мүмкіндіктеріне қарамастан, 2016 жылғы атқарылған талдамалық жұмыстардың нәтижесі бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласының әртүрлі аспектілерінде, әсіресе Заңды әкімшілендіру бөлігінде бірқатар кемшіліктер анықталған.

Кемшіліктерді болдырмау, сонда-ақ аса ықпалды және тиімді жүйені құру мақсатында, бірлескен практикаға енгізуге арналған ұсыныстар дайындалды. Олар уәкілетті органның, мемлекеттік органдардың талдаушыларынан тәуелсіз сарапшылардан (әлеуметтанушылардан) түсті.

Әлеуметтік сауалнама нәтижелері бойынша ұсынылған шаралар. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша әлеуметтік зерттеу жүргізілді. Сауалнамаға қала және ауыл халқын квоталық таңдауға сәйкес Қазақстанның 14 облысынан, Астана және Алматы қалаларынан 2500 адам қатысты.

Бұдан басқа, талаптарға сәйкес 100 адамға сараптамалық сұрау жүргізілді. Олар қоғамдық бірлестіктердің және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында жұмыс істейтін мамандардың өкілдері.

Зерттеудің деректеріне сәйкес, көрсеткіш бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік шараларын респонденттердің көбі орташа деңгейде – 41% бағалайды. Екінші орынды саны бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік шараларын жоғары деңгейде – 33% бағалайтын респонденттер алады. Осы шараларды төмен деңгейде бағалатын адамдар үлесі шамамен 26% құрайды.

Сондай-ақ зерттеу тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз ету және іске асыру бөлігінде мемлекеттік институттарға сенім дәрежесі 56% деңгейінде екенін көрсетті.

Зерттеудің нәтижесі бойынша мынадай қорытындыны жасаумен аналитикалық есеп әзірленді – мемлекеттік алдында біршама күрделі міндет тұр. Біріншіден, мемлекет қазынасына кіріс келтіретін, жұмыс орындарын құратын, халықты тауармен және қызметтермен қамтамасыз ететін бизнестің дамуы үшін жалы жағдай жасау қажет. Екіншіден, кәсіпкерліктің дамуына теріс әсері болмайтында ете отырып, тұтынушыларды жосықсыз кәсіпкерлерден қорғау талап етіледі.

Яғни, Қазақстан Республикасының Мемлекет басшысы мен Үкіметінің тапсырмаларын, мемлекеттік бағдарламаларды бизнесті жүргізу үшін жағдайды жақсарту бөлігінде іске асыру кезінде мемлекеттің, кәсіпкерлердің және тұтынушылардың мүдделерінің теңгерімін сақтау қажет.

Талдамалық есептің негізгі практикалық ұсынымдары мыналар болды:

1-шара – тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етудің тиімді және қол жетімді жүйесін қалыптастыру үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерінде халықтың құқықтық сауаттылығын және хабардар болуын көтеру ұсынылады;

2-шара – оқу орындарында тиісті мамандарды дайындау немесе аталған мәселелер бойынша оқу процесіне белгілі бір пәнді енгізу ұсынылады.

Қоғамдық бірлестіктер институтын дамыту үшін. Халықаралық практикада тұтынушылардың құқықтарын қорғау қызметінде көптеген оң мысалдарды атап өтуге болады.

Мысалы, Германияда үкіметтің тұтынушылардың құқықтары бойынша міндетін бастан мемлекеттік емес ұйымдар өздеріне алған, оларды қаржыландыруды мемлекет жүзеге асырады, өйткені олар қоғамдық маңызы бар міндеттерді атқарады.

Осы мәселе бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы алыс және жақын шетелдердің тәжірибесін зерделеуді бұдан әрі жүргізу орынды болады деп пайымдаймыз

Жүргізілген зерттеулерге сәйкес сарапшылардың пікірлері бойынша, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін дамыту үшін елеулі фактор олардың қызметін қаржыландыру болып табылады (34%).

Осыған орай, бұл кезеңде оларға, оның ішінде мемлекет тарапынан қаржылық қолдау көрсетудің мүмкіндіктерін және көздерін қарау қажет деп пайымдаймыз – 3-шара.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету және оны сапалы жаңа деңгейге көтеру үшін мемлекеттік органдардың өзара әрекеттесуі және үйлесуі бойынша жұмысты күшейту қажет. Мысалы, ІІМ Бас прокуратураға тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөнінде тиісті статистикалық есептілікті енгізудің орындылығы туралы ұсыныс енгізу қажет деп пайымдады – 4-шара.

Тұтастай алғанда, мемлекеттік органдар есептілігінің талдауы көрсеткендей, өңірлер мен орталық мемлекеттік органдардың басшыларына тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша жұмыстарды тиісті деңгейге көтеру қажет. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жұмыстың анықталған кемшіліктері регламенттеу жөнінде кейбір ұсыныстарды әзірлеуге мүмкіндік берді:

5-шара – мемлекеттік органдар тарапынан тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша, тұтынушыларды хабардар ету, оларға консультациялар беру және оларды ағарту бойынша бұқаралық ақпарат құралдарымен жұмысты белсенді етуді, сондай-ақ есептерге қолданыстағы заңнаманы талдауды және оны жетілдіру бойынша ұсыныстарды міндетті бөлім ретінде енгізуді талап етеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы талдау бойынша жұмыс ерекше назар аударуды талап етеді. Біріккен Ұлттар Ұйымының Бас Ассамблеясы 2015 жылғы 22 желтоқсандағы A/RES/70/186 БҰҰ Резолюциясымен тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған нұсқаулық қағидаттарды жаңа редакцияда бекітті. Нұсқаулық қағидаттар мүше мемлекеттер, коммерциялық кәсіпорындар және азаматтық қоғам жеке тұтыну үшін қоғамдық игіліктерді және көрсетілетін қызметтерді және тауарлар мен

көрсетілетін қызметтерді ұсыну контекстінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күшейтуге ықпал ете алатын көптеген тәсілдер туралы ақпарат берілген.

6-шара – уәкілетті орган мемлекеттік органдармен бірлесіп тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдар қызметінің есептілігі мен талдамалық бағасының бірыңғай әдіснамалық тәсілдерін әзірлеу мәселесін пысықтасын.

Осылайша, ұсынылатын шаралар сатушы мен тұтынушы (атқарушы, дайындаушы) арасында өзара қарым-қатынасты дамыту, мемлекеттік органдар мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің тиімді өзара іс-қимылы мен қызметін үйлестіру, тұтыну нарығында сапалы және қауіпсіз тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді өндіруді және өткізуді ынталандыру, тұтынушылардың хабардар болуының және құқықтық сауаттылығының деңгейін көтеру үшін қолайлы жағдайлар жасайды.

Осы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жай-күйі туралы есеп мемлекеттік органдардың ақпараттары негізінде дайындалған және 2016 жылы күшіне енген Заңның нормаларын іске асыру үшін алғаш рет енгізіледі.

Бұдан әрі кезекті есеп атқарушы органдардың ақпаратын ғана емес, құқық қорғау және сот органдарының ақпаратын да есепке алып дайындалатын болады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнамаға сәйкес Ұлттық экономика министрлігі (бұдан әрі – ҰЭМ) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган болып табылады.

Барлығы 2016 жылы уәкілетті органға 12789 өтініш, олардың ішінде: 3814 – жазбаша өтініш, 8303 - «жедел» желіге, 672 - интернет – ресурсқа келіп түсті.

Қызмет салаларының бөлінісінде өтініштердің көп саны бөлшек сауда саласына - 1288 (34%), одан кейін қоғамдық тамақтануға - 656 (17%), тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласы қызметтеріне (ТКШ) - 488 (13%), тұрмыстық қызмет көрсетуге - 364 (10%) келеді.

Тұтынушылардың 3814 жазбаша өтініштерінің 993 жағдайында құзыреті шегінде шаралар қабылданды, 2105 жағдайда түсініктемелер берілді, 657 жағдайда өтініштер басқа органдарға қайта жіберілді.

Тұтынушылық нарық және көрсетілетін қызметтің аса маңызды салалары бойынша өтініштер негізінен, мына мәселелерге қатысты:

- бөлшек сауда саласында – сапасыз тауарды ұсынуға, тауарларды айырбастауға немесе қайтаруға, тауардың қауіпсіздік тауарларына сәйкес келмеуіне;

- тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы саласында – сумен жабдықтау, жылумен жабдықтау, электрмен жабдықтау жөніндегі сапасыз қызметтермен байланысты шағымдар, пәтер иелері кооперативтері төрағаларының өз міндеттерін орындамауы;

- қоғамдық тамақтану саласында – шағымдардың көп санын сапасыз азық-түлік өнімдерімен халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы бұзушылықтарды анықтаумен байланысты мәселелер кұрайды.

- тұрмыстық көрсетілетін қызметтер саласында – өтініштер жиһазды сапасыз жөндеу және дайындау, шаштараз және косметикалық салондарда сапасыз қызмет көрсету, автомобильдерді жөндеу, ТҚЖ қызметі бойынша келіп түседі.

Ақпараттық-консультациялық және түсіндіру жұмысы. Халық көп шоғырланған жерлерде (сауда орталықтарында, базарларда, т/ж және автовокзалдарда), уәкілетті органның облыстық және аудандық бөлімшелерінде азаматтардың өтініштерін қабылдау үшін арнайы жәшіктер, тұтынушылар үшін ақпараттық стендтер және тұтыну бұрыштары орнатылған.

Бұл бастамашылық тұтынушыларға өтініштерді, шағымдарды тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі құзырлы органдарға беру рәсімін жеңілдетеді және тұтыну сауаттылығын арттыруға жәрдемдеседі.

Қоғамдық бірлестіктермен өзара іс-қимыл. 2016 жылдың қорытындылары бойынша уәкілетті орган тұтынушы қоғамдық бірлестіктермен, үкіметтік емес ұйымдармен, мемлекеттік мекемелермен және коммерциялық ұйымдармен өзара іс-қимыл туралы 405 меморандум жасады.

Заңнаманы түсіндіру және тұтынушылардың құқықтары мен оларды қорғау тәсілдері туралы сауаттандыру жөніндегі уәкілетті органның кең ауқымды жұмысы халықтың азаматтық ұстанымын жандандырады. Осылай, екінші жартыжылдықта тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы туралы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамадағы жаңалықтарға түсіндіру беру туралы өтініштер саны айтарлықтай ұлғайды, кәсіпкерлерден Заңның нормаларына, оның ішінде жаңалықтарға түсіндіру беру туралы өтініштер түсуде.

Астана қаласында, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан облыстарында 2016 жылы сондай-ақ мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты іске асыруға жалпы сомасы 9 450 000 теңге қаражат бөлінді.

Жобалардың шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша оқыту семинарлары, нысаналы топтар арасында түсіндіру жұмыстары, акциялар өткізілді, полиграфия өнімі дайындалды.

2016 жылдың қорытындысы бойынша 11 министрліктің, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, облыстардың, Астана және Алматы қалаларының жергілікті атқарушы органдарының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызметі туралы 2016 жылға ақпаратына талдау жүргізілді.

Талдау тұтынушылар шағымдарының көп бөлігі бөлшек сауда, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, денсаулық сақтау, қаржылық қызметтер, тұрмыстық қызметтер көрсету салаларына қатысты болатынан көрсетті.

1. Бөлшек сауда саласында тұтынушылар құқықтарының бұзылуын қарау бірнеше мемлекеттік органдардың құзыретіне кіреді:

- мемлекеттік кірістер – бақылау-касса аппараттарын қолданудың, акцизге тәуелді тауарларды өткізу тәртібінің бұзылуы, тауарларды сатып алу фактілерін растайтын құжаттың берілмеуі және т.б.;

- ішкі істер – сауда қызметін және қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын дара кәсіпкерлердің немесе ұйымдардың кем өлшеуі, таразыдан жеуі, кем есептеуі, тауардың (көрсетілетін қызметтердің) тұтыну қасиеттеріне немесе сапасына қатысты жаңылыстыруы немесе тұтынушыларды өзгедей алдауы;

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау – тұтынушыларға өткізілетін өнімдер мен көрсетілетін қызметтер бойынша техникалық регламенттермен және нормативтік құжаттармен белгіленген, сондай-ақ тамақ өнімдерін өткізу сатысындағы қауіпсіздік, оның ішінде өнімдер мен тауарларды таңбалау саласындағы талаптардың сақталмауы;

- техникалық реттеу және метрология саласындағы - өлшеу құралдарын, сәйкестілік құжаттарын пайдалану кезіндегі бұзушылықтар.

Тұтынушылар құқықтарының бұзылуы туралы 419 өтініш бойынша «Салықтар мен бюджетке басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің (Салық кодексі) 645-бабының талаптарын бұзған салық төлеушілер Қазақстан Республикасының «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Кодекстің нормаларына сәйкес әкімшілік жауапкершілікке тартылды.

218 өтініш бойынша жазбаша түсініктемелер берілді, 25 өтініш бойынша өтініштерді қайтарып алу жүргізілді, 21 өтініш бойынша талап-арыз жұмысы жүргізілді, 10-ы қараусыз қалды, 5 өтініш қайта жіберілді, 4 өтініш бойынша қарау мерзімі 2017 жылға ауыстырылды.

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі (ІІМ) Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мәліметі бойынша 2016 жылы «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің 190-бабы бойынша (Тұтынушыларды алдау) 21 тұлға әкімшілік жауапқа тартылғанын хабарлайды (Астана қаласының ІІД – 7, Ақтөбе облысы – 5, көлікте – 2, Алматы қаласында, Ақмола, Атырау, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Солтүстік Қазақстан облыстарында – 1-ден).

Есепті кезеңде ішкі істер органдарына жеке және заңды тұлғалардан 2,5 млн.-нан астам өтініш түсті.

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне (ТҚҚК) 2016 жылы түскен 12789 өтініштің 35%-ы қаралды және құзыреті шегінде тиісті шаралар қабылданды, 60%-ы бойынша жазбаша түсіндірулер берілді, 12%-ы құзыретіне қарай басқа мемлекеттік органдарға жіберілді.

2016 жылы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігіне (бұдан әрі - ИДМ) тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы туралы 124 өтініш түсті, оның ішінде 90 өтініш бойынша түсіндіру берілді, 31 өтініш тексерулер жүргізіле отырып қаралды, нәтижесінде 18-і бойынша әкімшілік шаралар қабылданды. Бұдан басқа, 1 өтініш кері қайтарып алынды,

1-еуі қараусыз қалдырылды және 1 өтініш бойынша қарау мерзімі 2017 жылға ауыстырылды.

Бұл ретте, 59 өтініш немесе 48%-ы техникалық реттеу және метрология саласы секторына және 33%-ы немесе 42 өтініш азаматтық авиация саласы секторына тиесілі.

Сонымен, өтініштердің 59%-дан астамы босатылатын тауардың салмағы мен көлемінің сәйкессіздігіне қатысты және 16 өтініш бойынша бұзушылықтар анықталды және тиісті әкімшілік шаралар қабылданды.

Атап өтілгендей, шағымдар саны бойынша екінші орынды азаматтық авиация саласы иеленеді, түскен өтініштердің жартысы билеттің құнын қайтару мәселесіне қатысты. Барлық өтініштер бойынша азаматтық авиация саласындағы заңнамаға түсіндіру берілді.

Бұдан басқа, 10 өтініш (8%) туристік қызметтер саласына, 9 өтініш (7%) – көлік саласына, 2 өтініш (2%-дан) байланыс және сумен жабдықтау саласына қатысты. ИДМ БАҚ-та, оның ішінде интернет-ресурстарда тұтынушылардың мүдделерін қорғайтын, оның ішінде өнімді ЕАС сәйкестік белгісімен таңбалау талаптары туралы 21 материал, семинарлар, «дөңгелек үстелдер» туралы ақпарат орналастырылды.

Шағымдардың көп бөлігі тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласына қатысты, оларды:

- табиғи монополияларды реттеу және реттелетін нарықтар органдары – коммуналдық қызметтерді (жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау, электрмен жабдықтау және т.б.) көрсету кезіндегі тарифтер бойынша бұзушылықтар мәселелері, көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуді шектеу, тиісті инфрақұрылым болмағандықтан қызметтерді көрсетпеу бойынша;

- құрылыс және тұрғын-үй коммуналдық шаруашылығы саласындағы органдар – ПИК қызметтерін көрсету бойынша бұзушылықтар, қоқысты шығару, тиісті инфрақұрылымның болмауы, құрылыс мәселелері бойынша және т.б. қарайды.

2016 жылы Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу және бәсекелестікті қорғау комитетіне (бұдан әрі - ТМРБKK) 934, оның ішінде энергиямен жабдықтау – 231, жылумен жабдықтау – 187, сумен жабдықтау және су бұру – 131, тамақ өнімдері бойынша – 2, медициналық қызметтер бойынша (дәрі-дәрмек) - 5, ЖЖМ бойынша, газбен жабдықтау бойынша – 108, коммуналдық қызметтерге ақы төлеу бойынша – 3, көлік бойынша – 9, байланыс бойынша – 28, монополияға қарсы сала бойынша – 4, бәсекелестікті қорғау бойынша – 3, отын-энергетика мәселелері бойынша – 8, қатты тұрмыстық қалдықтар бойынша – 11, сауда қызметі бойынша – 7, банк жүйесі бойынша – 2, жалпы үй мұқтаждары бойынша – 3, әкімшілік істер бойынша – 10, тұрғын үй мәселелері бойынша – 3 және басқа мәселелер – 173 өтініш келіп түсті.

«Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес, өтініштердің көпшілігі (71,8%)

бойынша өтініш берушілерге түсініктемелер берілді, оның ішінде 32 өтініш қанағаттандырылды; 38 өтініш бойынша (4%) талап-арыз жұмысы жүргізілді, 113 өтініш (12%) басқа мемлекеттік органдарға қайта жіберілді, 43 өтініш (4,6%) қараусыз қалдырылды.

Республикалық және өңірлік БАҚ-та табиғи монополиялар субъектілерінің тарифтері бойынша, тергеп-тексерулер туралы, бағаларды тежеу жөніндегі іс-шаралар туралы материалдар және т.б. уақтылы орналастырылады. ТМРБKK-нің аумақтық органдары облыстық радио арқылы, баспасөз конференцияларында, семинарларда, кеңестерде, тікелей эфирде, ауылдық округтер тұрғындарымен және еңбек ұжымдарымен кездесулерде тұтынушыларды хабардар етеді, консультациялар береді және сауаттандырады.

Тұтынушылар мен олардың қоғамдық бірлестіктері ТМРБKK аумақтық органдары өткізетін табиғи монополиялар субъектілерінің тарифтерді (бағаларды, алымдар мөлшерлемелерін) немесе олардың шекті деңгейлерін бекітуге арналған өтінімдерін қарау кезінде жария тыңдауларға қатысады.

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің (бұдан әрі - Ұлттық Банк) атына қаржылық қызметтерді тұтынушылардан берешекті қайта қаржыландыру, банктік қарызға қызмет көрсету және т.б., сақтандыру төлемдері бойынша сақтандыру ұйымдары және т.б. мәселелер бойынша банктердің бұзушылықтарына қатысты шағымдар көп. Ұлттық Банктің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жұмысын атап өту қажет. 2016 жылы Ұлттық Банкте қаржылық қызметтер және микроқаржы ұйымдары қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша қарауға 13020 өтініш түсті.

Өтініштердің ең көп бөлігі банк секторының үлесіне тиесілі және Ұлттық банк қараған өтініштердің жалпы санының 72,0%-ын құрайды. Есепті кезеңде сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарының іс-әрекеттеріне өтініштердің жалпы санының 4,14%-ы түсті.

Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігіне (бұдан әрі - ЭМ) 2016 жылы азаматтардан 822 өтініш түсті, олардың ішінде 44 – тұтынушылардың құқықтарын бұзушылықтарға және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызметке қатысты. Тұтынушылардың өтініштері энергиямен жабдықтауға (66%), газбен жабдықтауға (20%) және энергетикаға (14%) қатысты. 38 өтініш бойынша түсіндіру берілген: біреуі – тексер жүргізумен қарау, оның нәтижесі бойынша заңнаманы бұзушылықтарды жою туралы нұсқама берілді; 3 – өтініш берушілер қайтарып алды, 3 – қараусыз қалдырылды.

Қазақстан Республикасы Әділет министрлігіне (бұдан әрі - ӘМ) бағалау қызметі саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы жеке тұлғалардан аздаған өтініш (6) түсті (бағалаушылар қызметтерін тұтынушылар). Аталған өтініштерде жол –көлік оқиғалары кезінде бағалаушы есебінің анық болмауына шағым жасалған.

«Қазақстан Республикасындағы бағалау қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 17-бабы шеңберінде бағалау қызметін жүзеге асыру кезінде бағалаушы мен тапсырыс берушінің арасында туындайтын даулар сот тәртібі арқылы шешіледі.

ӘМ бағалау қызметі саласындағы уәкілетті орган ретінде сот анық емес бағалау фактісін анықтаған жағдайда бағалаушыға қатысты шара қолдануға құқылы. Осыған орай өтініш берушілерге тиісті түсіндірулер берілді.

Жергілікті атқарушы органдардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өз рөлі бар, олар өз құзырет шегінде тиісті жұмыс жасаулары тиіс. Жергілікті атқарушы органдарға түскен тұтынушылардың құқықтарын бұзушылықтар туралы өтініштерді талдау өтініштердің ең көп түскені Солтүстік Қазақстан облысы әкімдіктері екенін көрсетті (355 өтініш). Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша 342 бойынша - түсіндіру жасалды, 4 бойынша – кінәлы адамдар әкімшілік жауапкершілікке тартылды, 19 бойынша – кінәлы адамдар тәртіптік жазаға тартылды, 1 бойынша әкімшілік іс жүргізілуде, ал 13 өтініш құзыреттілік бойынша қайта жолданған.

Ұсынылған жартыжылдық ақпаратты талдау қорытындылары бойынша Маңғыстау облысы бойынша әкімдігінің аппаратына тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы мәселелері бойынша тұтынушылардың 10 өтініш түскені, 2 - толық қанағаттандырылғаны, 1 бойынша – түсіндіру берілгені, 6 – құзыреттілік бойынша жолданғаны анықталды. Сондай-ақ Қарағанды, Алматы, Қостанай, Оңтүстік Қазақстан және Қызылорда облыстарының әкімдіктері аппараттары елеулі жұмыс атқаруда.

Осылайша, министрліктердің аумақтық органдарының және уәкілетті органның қызметін есепке алумен әкімдіктердің елдің барлық аумағында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жұмысы қанағаттанарлық болып бағаланады.

2 Тұтынушылар ұғымы және оны анықтаудың кейбір мәселелері

Тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын нормалар құқықтың әртүрлі салаларын қамтиды. Бұл нормативтік актілер Қазақстан Республикасының Конституциясынан бастау алады. Өйткені Конституцияның өзінде біздің еліміздің ең жоғарғы құндылығы адам, оның өмірі, құқықтары және бостандықтары болып табылады деп көрсетілген. Сонымен бірге Конституцияда азаматтардың дем алуға, денсаулығын, тұрғын үйін заңсыз қол сұғушылықтан қорғауға, білім алуға құқығы және өзге де құқықтары бекітілген. Бұл құқықтарға кепілдік беріледі, өйткені тұтынушының өмірінің қауіпсіздігін, қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ететін тауарларға, жұмыстар мен мемлекеттік білім беру және денсаулық сақтау жүйесі, сонымен бірге тауарларды, жұмыс пен қызметтерді бақылау және қадағалау орнатылған. Ал тұтынушылардың құқықтарының елеулі түрде бұзылуынан әкімшілік және қылмыстық құқық нормалары қорғайды.

Тұтынушыға қатысты қатынастарды реттеуде азаматтық заң шығармашылығы, атап айтсақ ҚР Азаматтық кодексі нормалары басты рөл атқарады. Азаматтық кодекстің бірінші бөлімінде азаматтардың және ұйымдардың азаматтық айналымға қатысуының құқықтық негіздері, азаматтық-құқықтық шарттарды жасаудың негізгі талаптары анықталады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты заң шығармашылығының құрамына әртүрлі дәрежедегі нормативтік актілер енеді. Оларға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жыл 4 мамырдағы Заңы және Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы кодексі жатады. Бұл заң шығармашылығының құрамына өзге де актілер кіреді, оларға Президенттің жарлықтары, Үкіметтің қаулылары жатады. Мұндай актілер барлық уақытта қажет, өйткені құқықтық қатынастар бір жерде тоқтап тұрмай, үнемі дамып және өзгеріп отырады, сондықтан оны үнемі жетілдіріп отыру керек.

Заң шығармашылығында тұтынушылық қатынастарды әртүрлі реттейтін нормативтік актілердің екі тобын бөліп қарастыруға болады. *Бірінші топқа* тұтынушы тікелей қатысушы болып табылатын актілерді жатқызуға болады. Осы топқа тұтынушының тауардың, жұмыс пен қызметтің тиісті сапасына құқығын, олардың өмірге және денсаулыққа қауіпсіздігін орнататын актілер, сатып алу-сату, мердігерлік, тасмалдау және өзге де шарттардағы қатынастарды реттейтін актілер жатады, шарттарды орындамау немесе тиісті дәрежеде орындамау салдарын, тауарды дайындаушының, сатушының жауапкершілігін айқындайтын актілер жатады. *Екінші топқа* өз қызметі шегінде тауарларға, жұмыстарға және қызметтерге талаптарды анықтайтын және осы талаптардың сақталуына қадағалау жасайтын мемлекеттік органдардың қызметін реттейтін актілер жатады.

Енді бұл жерде бір қатынасты бірнеше нормативтік акт бірдей реттесе және олардың арасында қайшылық болса қайсысы қолданылуы тиіс деген заңды сұрақ туады. Бұған төмендегідей жауап қайтаруға болады. 1998-жылы 24-наурызда қабылданған «Нормативтік құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының Заңының 6-бабында төмендегі норма көрсетілген:

1. Әртүрлі дәрежедегі нормативтік құқықтық актілердің құқық нормаларында қайшылық туған жағдайда дәрежесі жоғары акт нормасы әрекет етеді.

2 Бір дәрежедегі нормативтік құқықтық актілердің құқық нормаларында қайшылық туған жағдайда соңғы қабылданған акт нормасы әрекет етеді.

Осы нормаға сәйкес Қазақстан Республикасының Конституциясының ең жоғарғы заңдық күші бар және ол Республиканың бүкіл аумағында тікелей қолданылуға жатады (Конституцияның 4-бабының 2-тармағы).

Сонымен бірге Азаматтық кодексте азаматтық құқықтың Қазақстан Республикасының заң актілерінде қамтылған нормалары азаматтық кодекстің ережелеріне қайшы келген жағдайда азаматтық кодекстің ережелері қолданылады деп көрсетілген (ҚР Азаматтық кодексінің 3-бабының 2-тармағы).

Бұл нормаларды толықтыра кететін болсақ «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақ Қазақстан Республикасының Заңында тұтынушылардың құқықтары мен оларды жүзеге асыру механизмі аталған заңмен және Қазақстан Республикасының аталған заңға сәйкес шығарылған басқа да заң актілерімен реттеледі деп көрсетілген.

Енді осы төрт нормадан шығатын қорытынды: азаматтың негізгі құқықтары Конституцияда бекітіледі, ал тұтынушы Азаматтық кодексте және «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңында бекітілген құқықтарды пайдаланады. Ал, Азаматтық кодекс пен осы заң бірлесіп әрекет етеді, әрі бір-бірін толықтырып отырады. Ал басқа нормативтік құқықтық актілер Азаматтық кодекске және «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңының нормаларына қайшы келмеуі тиіс.

Маңызды мәселенің бірі, заң шығармашылығын дұрыс түсіну және қолдану үшін біз тұтынушы деген кім екенін және оның басқа субъектілермен қатынасқа түсу шеңберін анықтап алуымыз керек. Заңға сәйкес тұтынушы – жеке өзі тұтыну немесе өзі жеке меншік шаруашылықта пайдалану мақсатында тауар сатып алатын және жұмыстар мен қызметтерді пайдаланатын азамат. Бұл 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» Қазақстан Республикасының Заңы азаматтар арасындағы жеке тұрмыстық емес қажеттіліктерін қанағаттандыруға қатысты қатынастарды реттемейді. Толығырақ айтсақ, 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 заңмен реттелетін қатынастар қатарына жатпайды.

Тұтынушыға қойылатын екінші талап - ол міндетті түрде жеке тұлға болуы тиіс. Ал жеке тұлғаға Қазақстан Республикасының азаматтары, шетел азаматтары, азаматтығы жоқ тұлғалар жатады және олардың құқықтары ҚР Азаматтық кодексінің 3-бабына сәйкес бірдей дәрежеде қорғалады. Ал заңды тұлғалардың тауар алу кезіндегі бұзылған құқықтары жалпы азаматтық заң шығармашылығы нормалары арқылы қорғалады. Олардың мұндай бөлінуін заңды тұлғалардың мүдделері мамандармен (экономистер, заңгерлер және т.б.) қорғалатындығымен, ал тұтынушыға ешкім мұндай көмек көрсетпейтіндігімен түсіндіруге болады.

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

Адам тұтынушы болып есептелуі үшін тауар (жұмыс, қызмет) оған міндетті түрде ақылы жолмен өтуі керек және бұл тұтынушыға қойылатын үшінші талап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 1 батына сәйкес, «тұтынушы» – бұл өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беру немесе иелену ниеті бар не тапсырыс беретін, оларды иеленетін және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға.

Тұтынушылық құқықтық қатынастың келесі қатысушысы – дайындаушы. Ол тауарды өткізу үшін өндіретін кәсіпорын, ұйым, мекеме, не азамат. Бұл жерде тауарларды тұтынушыға өткізу тікелей емес, тек сауда саттық, көтерме сауда кәсіпорындары, делдал арқылы жүзеге асырылатындығын айта кету керек. Егер дайындаушы тауарды тұтынушыға тікелей өткізсе, онда ол сатушы болып есептеледі. Дайындаушыға коммерциялық та, коммерциялық емес те ұйымдар немесе шетелдік заңды тұлғалар да жатады. Коммерциялық ұйым – бұл негізгі мақсаты пайда табу болып табылатын ұйым. Коммерциялық емес ұйым – пайда табу мақсатын көздемейді, бірақ оның құрылтай құжаттарында көзделсе ол мұндай қызметті жүзеге асыра алады. Коммерциялық емес ұйымның кәсіпкерлік қызметіне коммерциялық емес ұйымның құрылу мақсатына сай келетін және пайда түсетін қызмет көрсетулер мен тауар шығару, сонымен бірге бағалы қағаз алу және жүзеге асыру жатады.

Бірақ бұл ұйымдарға ортақ белгі, оларға қызметтің белгілі бір түрімен айналысу үшін лицензия қажет. Тұтынушының тағы бір контрагентіне заңды тұлға құрмай кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке кәсіпкер жатады. ҚР Азаматтық кодексіне сәйкес азамат жеке кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеуден өткен кезден бастап кәсіпкерлік қызметпен айналысуға құқылы. Тұтынушымен қатынасқа түсетін келесі тұлғаға сатушы жатады. Бұл тауарды сатып алу-сату шарты бойынша өткізетін кәсіпорын, ұйым, мекеме немесе азамат.

Ал орындаушы – ақылы түрде жұмыс орындайтын немесе қызмет көрсететін кәсіпорын, ұйым, мекеме немесе азамат. Оның негізгі белгісіне ақылы болуы жатады. Тұтынушы мен орындаушы арасындағы қатынастар, олар жасайтын шарт (мысалы, тасымалдау, мердігерлік шарты) негізінде туындайды.

Енді тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңдар, атап айтсақ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы ҚР заңы қандай құқықтық қатынастарды реттейтіндігіне тоқтала кетейік.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңдардында олардың нақты қандай қатынастарды реттейтіндігі айтылмаған. Бірақ осы нормативтік актілердің нормаларының мәнінен бұл заңмен негізінен келесі шарт түрлерінен туындайтын қатынастар реттелуі мүмкін деген тұжырымға келуге болады:

- сатып алу-сату шарты;
- мүлікті жалдау шарты;
- тұрғын үйді жалдау шарты;
- мердігерлік шарт, соның ішінде тұрмыстық мердігерлік шарт және абонементтік қызмет көрсету;
- азаматтарды, жүктерді және қол жүктерін тасымалдау шарты;

- комиссия шарты;
- сақтау шарты;

- қаржылық қызмет көрсету, сонымен қатар азаматтарға жеке тұрмыстық қажеттіліктер үшін несие беру, клиент азаматтарға есеп-шот ашу, азаматтардан бағалы қағаздар және өзге де құнды заттар алу және оны сақтау бойынша, консультациялық қызмет көрсету және т.б.

«Тұтынушылардың құқытарын қорғау туралы» ҚР Заңымен басқа да қатынастар реттелуі мүмкін. Бұл заңмен нақты қандай қатынастар реттелетіндігі ресми түрде көрсетілмегендіктен, осы мәселе саласында көптеген даулар тууда. Мысалы мұндай дау қаржылық қызмет көрсету саласында туындаған. Банк өкілдері: «Азаматтардың банкке салатын салымына сыйақы төленеді, соған сәйкес бұл қатынас пайда табуға бағытталған және бұл Заңда көрсетілген «тұтынушы» анықтамасына қайшы келеді, сондықтан банк салымына қатысты қатынастар «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңымен реттелетін қатынастар аясына жатпайды»-дейді.

Бірақ бұл позиция келесі себептерге байланысты қате болып табылады. ҚР Азаматтық кодексіне сәйкес меншік иесі өзіне тиесілі қаражаттардың кездейсоқ жойылу қаупін көтереді, сондықтан ол олардың сақталуын қамтамасыз ету үшін белгілі бір шаралар қолдануға мәжбүр болады. Ал ақшаны сақтаудың келесі үш жолы белгілі:

- ақша қаражатын ешкімге бермей өзі сақтау;
- ақшаны мүлікке айналдыру;
- ақша қаражаттарын банкке салым ретінде салу.

Ақшаны бірінші жолмен сақтау тиімсіз, бұл тәсіл ақшаның құнсыздануынан және ұрлануынан қорғауды толық қамтамасыз ете алмайды. Ақшаны мүлікке айналдыру да тиімсіз, өйткені мүлікті алу, оны сақтау үшін қосымша шығын шығады. Ал ақша қаражатын үшінші жолмен сақтау тиімді. Өйткені банкке салынған салымға сыйақы төленеді, бірақ оны қаржылық құрылымның кейбір өкілдері азаматтың табысы деп есептеп, осы негізде қаржылық қызметті тұтынушылық заңдармен реттелетін қатынастар құрамынан шығарып тастауға тырысады.

Қаржылық құрылым өкілдерінің тағы бір келтіретін аргументі: азамат банкке ақша сала отырып банкке қызмет көрсетеді, ал банк ол қызметті сыйақы төлеу арқылы өтейді, сөйтіп тұтынушы кәсіпкерлік қызметке қатысады дейді.

Енді бұған да жауап іздеп көрейік. Азамат банкке ақша сала отырып, өзінің мүлкінен уақытша айырылады және ол біріншіден, оларды дер кезінде пайдалану мүмкіндігінен айырылады, ал екіншіден, бұл ақша қаражатының қайтпау тәуекелін . Ал банк болса, сол ақшаны айналымға салып, пайда табады. Банк бұл табыстың бір бөлігін меншіктің қайтпау тәуекеліне төлем ретінде салым салушыға сыйақы түрінде төлейді, ал қалған бөлігі банкке түскен пайда болып табылады. Бұл жерде банктің пайдасы мен азаматтың салымына төленетін сыйақының арасында ешқандай байланыс жоқ. Өйткені банк салымшының салымын кәсіпкерлік мақсатта пайдалансын-пайдаланбасын

бәрібір оған сыйақы төлеуі тиіс. Бұл банктің жалпы табысында тұтынушының ешқандай үлесі болмайтындығын және ол кәсіпкерлік қызмет қатысушысы бола алмайтындығын көрсетеді.

Сонымен, қаржылық қызмет көрсетуге қатысты қатынастарды «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңымен реттелетін қатынастар қатарынан шығаруға ешқандай негіз жоқ.

Енді осы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың Қазақстанда қалай қалыптасқанына тоқтала кетсек.

Қазақстандағы тұтынушылар қозғалысының даму тарихын қарастырмас бұрын біз оның қалай туындағанын және оның даму тенденциясы қалай екенін білуіміз қажет. Алғаш рет тұтынушылар қозғалысы АҚШ-та туындаған, қазіргі кездегі консюмеризмнің түп-тамыры осы жерден шыққан.

Америкалық зерттеушілер тұтынушылардың құқықтарын қорғау қозғалысының үш негізгі даму кезеңдерін көрсетеді. Бірінші кезең ХІХ-ғасырдың соңынан басталады. Туындаған әлеуметтік мәселелерді шеше алатын ұйымдарды құру қажеттігі тап осы кезде пісіп жетілді және 1891-жылы Нью-Йоркте алғашқы Тұтынушылар Лигасы пайда болды, ал 1898-жылы жергілікті бастамашы топтар ұлттық федерация – Тұтынушылардың Ұлттық Лигасына бірікті. Екінші кезең ХХ-ғасырдың отызыншы жылдарынан басталады. Бұл кезең бүкіл әлемдік экономикалық тоқыраумен байланысты және осы кезде тұтынушылық сұранымды реттеу арқылы экономиканы реттеу мүмкін болды. 60-жылдардан басталған үшінші кезең бүгінгі күнге дейін жалғасып келеді. Оның басталуы АҚШ Президенті Джон Кеннедидің АҚШ азаматтарына жолдаған жолдауымен байланысты. Бұл жолдауда тұтынушылар мәселесін шешу міндетін мемлекет тікелей өз қолына алатындығы айтылған. Осы кезде тұтынушылардың арыздары бойынша көптеген аты шулы сот процестері болды және олар жария өтуі себепті қоғам жетістігіне айналды.

Сонымен қазіргі кездегі тұтынушылардың құқықтары қысқа уақыт аралығында емес, прогрессивтік қауымның өзінің тұтынушылық құқықтары үшін бір жарым ғасыр күресі нәтижесінде қоғамдық және құқықтық жүйедегі өзінің беделді орнын алды.

Қазіргі кезде тұтынушылар қозғалысын бүкіл әлемнен байқауға болады. Біздің елімізде бұл қозғалыс салыстырмалы түрде жас болып табылады, оның дамуы біздің еліміздің 1991-жылы тәуелсіздік алуымен, жоспарлық экономикадан нарықтық экономикаға көшумен байланысты. Бұрын тоталитарлық жүйеде өмір сүрген уақытта тұтынушылардың құқықтарын қорғаумен бір орган ғана жанамалы түрде шұғылданды, ол – Сауда Министрлігі. Бұл кезең 70 жыл шамасына, яғни Кеңес үкіметінің бүкіл өміріне созылды және ол тұтынушылардың құқықтарын жаппай бұзумен сипатталады.

Жалпы Кеңес Одағындағы тұтынушылар қозғалысы тоталитарлық жүйенің күші әлсіреген 80-ші жылдардың аяғынан басталады. Өйткені 80-ші жылдардың ортасындағы бәрімізге мәлім экономикалық тоқырау «сатып алу»

деген сөздің жоғалып оның орнына «қайдан табуға болады?» деген сөздің жиі қолданылуына әкеп соқты.

Содан кейін барып нарықтық реформалар жасалды, оның соңынан – тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған заңдар қабылданды. Сол кездері алғашқы тұтынушылар ұйымдары екі жолмен қалыптасқан еді. Бір жағынан, белгілі бір себептер бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғауға мүдделі, өзінше бір интеллектуалдар (журналистер, экономистер, социологтар, заңгерлер және т.б.) клубы құрылды. Көбінде олар газет-журналдар төңірегінде жиналды.

Екінші жағынан тұтынушылар ұйымдарын пәтерге, автокөлікке, жиһазға және өзге де тауарларға кезекте тұрған адамдар стихиялы түрде құрды. Өйткені мұндай кезекте бірнеше жылдап тұрған адамдар бір-бірімен танысып алған еді және олар басында нақты тауарды сатып алуға қатысты мәселені шешуге бағытталған, ал кейіннен тұтынушы мәселелерінің ауқымдырақ секторымен айналысқан ұйымдар құрды.

Жалпы алып қарасақ, Кеңес Үкіметі ыдыраған соң бұрын КСРО республикаларының саяси және әлеуметтік-экономикалық жағдайы бірдей болса да, олар тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін әр түрлі шешті. Көптеген республикаларды қызметі тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді тәсілін қалыптастыруға септігін тигізетін тұтынушының құқықтарын қорғау бойынша мемлекеттік органдар құрылды. Мысалы, Татарстанда Президентке тікелей бағынатын тұтынушының құқықтарын қорғау бойынша жеке Министрлік құрылған. Орталық Азия Республикаларында, Қырғызстанда, Өзбекстанда жергілікті дәрежеде де және республикалық дәрежеде де қызмет атқаратын тұтынушылар құқықтарын қорғау бойынша бөлімдер құрылған.

Ал, Қазақстанның тәуелсіздік алғаннан кейінгі тұтынушылар қозғалысының даму тарихын екі аспектіде қарастыруға болады. Олар: тұтынушылар құқықтарын мемлекеттік және қоғамдық қорғау. Тұтынушылардың құқықтарын қоғамдық қорғау мәселесіне осы тараудың екінші параграфы арналғандықтан, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік даму жолына тақтала кетейін.

Мемлекеттік стандарттарға сәйкес мемлекеттік өндірушілердің де, жеке кәсіпкерлердің де бірдей жауапкершілігі ең алғаш рет орнатылды. Сауда жүйесінде және қоғамдық тамақтану мекемесіне кооперативтер, жеке және кіші кәсіпорындар дайындаған, сонымен бірге жеке еңбек қызметімен шұғылданатын тұлғалардан келіп түскен өнімдерді тиісті қызмет органдары берген сәйкестік сертификаты не стандарттар талаптарына және басқа да нормативтік құжаттарға сәйкестігін дәлелдейтін құжаты болуы тиіс.

1994 жылы Табиғи монополияларды қорғау, бәсекелестікті дамыту және кіші бизнесті қолдау агенттігінде (Монополияға қарсы Комитетте) тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімі құрылды. 1995 жыл тұрғын үй реформасы бойынша мемлекеттік бағдарламаны жүзеге асырумен және соған сәйкес азаматтардың өз пәтерлерін жекешелендіруімен (мемлекеттен сатып

алуымен), сөйтіп өз пәтерлерінің меншік иесі болуымен байланысты. Осы мәселелерді шешу мақсатында тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитеті құрылды. Бірақ бұл Комитеттің арнайы құзыреті болмаса да, ол тек пәтер иелері кооперативінің мәселелерімен ғана айналысып, тұтынушылардың басқа да маңызды мәселелерін шешпеді.

1995-98 жылдарда Қазақстанда мемлекеттің тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызметі белсенді түрде жүргізілді, бірнеше нормативтік актілер қабылданды, заң актілерінің жобасы дайындалды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша республиканың министрліктерінің және ведомстваларының қызметін үйлестіруді қамтамасыз ету мақсатында 1995 жылы 11 қаңтарда құрамына республикамыздың 20 министрліктері мен ведомстваларының өкілдері кірген тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша ведомствоаралық кеңес құрылды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік жүйесін қалыптастыру және тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғау бойынша жүргізілетін шараларды дамыту және жетілдіру мақсатында 1995 жылы 22-маусымда Министрлер Кабинеті «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша жүргізілетін жұмыстардың белсенділігін арттыру туралы» N 864 Қаулысын қабылдады.

Осы қаулыға сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша заң жобаларының және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қатынастарды реттейтін нормативтік құжаттардың тізімі бекітілді. Осы қаулы жергілікті әкімшілік басшыларына тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күшейту мақсатында келесі күзіретті міндеттеді: бөлшек сауда жүйесіндегі мемлекеттік кәсіпорын үшін алғашқы қажеттіліктегі азық-түлік және азық-түлікке жатпайтын тауарлардың міндетті тізімін бекіту.

Осы кездегі тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бүкіл мемлекеттік жүйесі тұтынушының құқықтарын қорғау саласындағы қатынастарды реттеудің тікелей және қосымша әдістеріне үйлесімділігі қағидасына, әртүрлі мемлекеттік құрылымдар жүзеге асыратын мемлекеттік бақылау және қадағалау қызметін орындаудың үйлестірілген жүйесін құруға негізделген еді. Сонымен қатар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық ынтымақтастық тәжірибесін ескере отырып, тұтынушылардың жеке азаматтық құқықтарын жүзеге асыруға негізделген «тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың» өзін-өзі реттейтін механизмін құрудың маңыздылығын да ескеру керек.

Ал 1999-жылы 21-қазанда Қазақстан Республикасының Премьер-Министрінің «Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша нормативтік құқықтық базасын жетілдіру мәселесі туралы» Бұйрығы шықты және осы бұйрыққа сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы бірнеше нормативтік актілерді жетілдіру жоспарланды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдардың атқаратын қызметін қорытындылай келе біз, өкінішке орай

мемлекеттік органдардың атқарған қызметі осы саладағы жағдайды жақсартпағанын айта кетуіміз керек. Өйткені елімізде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың механизмі жоқ, нормативтік базаның дәрежесі төмен, тұтынушыларға білім беру дамымаған және т.б.

3 Тұтынушылар құқықтарын қорғау қатынастарын реттейтін заңнамалар

Тәуелсіздіктің қалыптасуы және нарықтық қатынасқа өту жағдайларында посткеңестік кеңістіктегі көптеген республикаларда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі мемлекеттік органдар құрылған болатын, олардың функциялары тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді тетігін қалыптастыруға жәрдемдесті.

Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының барлық елдерінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы арнайы заңдар қабылданды, ал олардың кейбірінде, сондай-ақ Қазақстанда да тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы жаңа заңдар қабылданды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясатты жүргізу мақсатында 2000 жылғы 25 қаңтарда Мәскеу қаласында ТМД қатысушы мемлекеттерінің басшылары Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының қатысушы мемлекеттері ынтымақтастығының негізгі бағыттары туралы келісімге қол қойды. ТМД қатысушы мемлекеттерінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Консультативтік кеңесі жұмыс істейді.

2016 жылғы 28 қазанда Минск қаласында Тұтынушыларды құқықтық ағарту саласындағы ТМД қатысушы мемлекеттерінің ынтымақтастығы туралы келісімге қол қойылды, ол мемлекетшілік рәсімдерді жүргізгеннен кейін күшіне енеді.

Интеграцияны кеңейтуге қарай жалпы нормативтік-құқықтық база толықтырылды. Еуразиялық экономикалық одақ (ЕАЭО) туралы шарттың негізінде Еуразиялық Экономикалық комиссия алқасының 2015 жылғы 25 мамырдағы шешімімен ЕАЭО қатысушы мемлекеттері тұтынушыларының құқықтарыны қорғау мәселелері бойынша консультативтік комитет құрылды. Комитеттің бірінші отырысы 2016 жылғы 9 желтоқсанда өтті.

Комитет жанынан тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Еуразиялық экономикалық комиссиясының актілерін әзірлеу жөнінде жұмыс тобы құрылды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету бойынша шараларды айқындайтын тұтынушылардың құқықтарын қорғау

саласындағы негізгі заңнамалық акті «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) болып табылады.

Сонымен бірге 2016 жылғы 21 сәуірде Мемлекет басшысы «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңына қол қойды. Қазақстан Республикасының 3 кодексіне және 6 заңына енгізілген өзгерістер мен толықтырулар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның және өзге де мемлекеттік органдардың өкілеттіктеріне, тұтынушылардың, сатушылардың және дайындаушылардың, сондай-ақ тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің құқықтары мен міндеттеріне қатысты.

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды тиісті мемлекеттік органдар, соттар және арбитраж құзыретінің шеңберінде жүзеге асырады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік жүйесі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қатынастарды тікелей және жанама реттеу әдістерін сәйкестендіру, әр түрлі мемлекеттік құрылымдарға бекітілген мемлекеттік бақылау және қадағалау функцияларын іске асырудың үйлестірілген жүйесін құру қағидаттарына қарай құрылады.

Бұл ретте тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеуді жетілдіру мақсатында соңғы жаңашылдықтарға сәйкес мемлекеттік органдардың өкілеттіктері кеңейтілгендігін атап өту маңызды. Мемлекеттік органдар тұтынушыларды ақпараттандыруды, консультация беруді және таныстыруды жүзеге асырулары, БАҚ-қа тұтынушылардың құқықтарын бұзушылықтар және оларды қарау нәтижелері туралы келіп түскен өтініштер бойынша статистикалық деректерді, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өз қызметі туралы ақпаратты жыл сайын орналастыруға тиіс. Бұған қоса, тұтынушыларды олардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қатер төндіретін тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттандыруы тиіс.

Мемлекеттік органдар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органға (бұдан әрі – уәкілетті орган) Заңда белгіленген мерзімде тұтынушылардың құқықтарын бұзушылықтар туралы және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өз қызметі туралы келіп түскен өтініштер бойынша жартыжылдық және жыл сайынғы ақпаратты ұсынуға міндетті. Сондай-ақ мемлекеттік органдар қолданыстағы заңнамаға тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөнінде оны жетілдіру қажеттілігі мәніне талдау жүргізуі және оның қорытындылары бойынша нормативтік құқықтық актілердің жобаларын әзірлеуі тиіс.

Бұған қоса мемлекеттік органдарға оннан астам тұтынушылардың сол бір сұрақ бойынша құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың белгісіз

тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа өтініш беру құқығы берілген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органға өзінің ерекше өкілеттіктерінің спекторы берілген. Біріншіден, уәкілетті орган тұтынушылардың шағымдарына жартыжылдық, жылдық талдау және тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдар қызметіне жал сайынғы талдау жүргізеді, оның негізінде жыл сайын Үкіметке тұтынушылардың құқықтарын қорғау жағдайы туралы есеп береді.

Бұған қоса уәкілетті органға мемлекеттік органдарға тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы олардың бұза отырып, қабылдаған шешімдерді жою туралы ұсыныстарды (ұсынымдарды) енгізу, әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қозғау және қарау, техникалық регламентте белгіленген талаптардың сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру және т.б. құқығы берілген.

Уәкілетті органға халыққа тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша зерттеулер жүргізу бойынша, ақпараттық-ағартушылық жұмыс және консультациялық көмек бойынша мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыру және іске асыру жөніндегі өкілеттіктерді беру маңызды рөл атқарады.

Өзара іс-қимыл жүйесінде тұтынушылардың жағдайын жеке блокқа бөлу қажет, өйткені тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әрекет ететін тетіктерін құру мақсатында бірқатар елеулі ережелер көзделген.

Сонымен, тауарларды өткізуге, қайтаруға және ауыстыруға талаптар жетілдірілген. Атап айтқанда тұтынушыларға тауарлардың кемшіліктеріне қатысты тұтынушының талаптарды қою мерзімдері белгіленген, тауардың кемшіліктерін жою және сапасы тиісінше емес тауарды ауыстыру мерзімдері нақтыланды.

Жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету жағдайлары нақтыланған, оның ішінде орындаушы әдейі жасырған жылжымайтын мүлікпен мәмілелер кезінде 3 жылдан 5 жылға дейінгі кемшіліктер табылған кезде талап қою мерзімдері ұзартылған.

Сатушы (орындаушы, дайындаушы) тұтынушымен шартқа қоспауы тиіс тұтынушылардың құқықтарын бұзатын шарттар айқындалған. Бұған қоса сатушы (орындаушы, дайындаушы) мен тұтынушы арасында жасалған тауарларды сату, жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету туралы кез-келген шарт, оларды түсіну үшін арнайы білімді талап етпейтін анық берілген және шарттың екі түрлі түсінігін болдырмайтын талаптарды қамтуы тиіс.

Енгізілген өзгерістерге сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы сауаттандыруға тұтынушының құқығы бар, ол мемлекеттік білім берудің жалпыға міндетті стандарттарына сәйкес келетін талаптарды енгізу арқылы, сондай-ақ тұтынушыларды олардың құқықтары туралы және осы құқықтарды қорғау жөніндегі қажетті әрекеттер туралы ақпараттандыру жүйесін ұйымдастыру арқылы қамтамасыз етеді.

«Сауда қызметін реттеу туралы» Заңға толықтырулар енгізілді, Ішкі сауда қағидаларында арзандатылған тауарды жаппай сату және өткізу тәртібін бекіту жөнінде сауда қызметін реттеу саласындағы уәкілетті органның құзыреті белгіленді.

«Жарнама туралы» Заңда тұтынушыларды жаңылыстыруды жою мақсатында мемлекеттік құрылыс нормалары мен қағидаларында көзделген тұрғын үй ғимараттарының сыныптамасына сәйкес келмейтін салынып жатқан, сондай-ақ алғаш пайдалануға берілген тұрғын үйді (тұрғын үй ғимаратын) жарнамалауға тыйым салу белгіленген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау шеңберінде «Электр энергетикасы туралы» Заңға түзетулер енгізілді, оларға сәйкес энергиямен жабдықтаушы ұйымдар пайдаланылған электр энергиясы үшін және керісінше ақы төлеу бойынша берешегі болған кезде тұтынушыға жылу энергиясын беруді тоқтатуға құқығы жоқ.

Сатушының құқықтары мен міндеттемелері де өзгеріске ұшырады. Сонымен сатушы тауарға кепілдік мерзімін, егер дайындаушы (орындаушы)оның белгілеуі бойынша заңнамада көзделген міндетті орындамаса немесе оны тиісті емес дәрежеде орындаса белгілеуге міндетті.

Бұған қоса сатушы (дайындаушы) сатуға, ал тұтынушы бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және сыртқы витриналарына қойылған тауарды сатып алуға құқылы.

Сонымен бірге заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) фото-, бейнетүсірілімді қолдануға қатысты тұтынушылардың құқықтарын шектеуге тыйым салынады.

Бұдан әрі тұтынушыда тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат болмаған жағдайда, құжаттарға және басқа да дәлелдеу құралдарына, сондай-ақ фото- және (немесе) бейнетіркеуге сілтеме жасау құқығы бар.

Сатушы дайындаушыдан тауар туралы тиісті ақпаратты алмаған жағдайда, тауар туралы ақпаратты ұсынбағаны үшін жауаптылықтан босатылмайды.

Тұтынушыға бір тілде не шет тілінде берілген ақпарат берілмеген болып есептеледі және тиісті әкімшілік жауаптылыққа алып келеді.

Сатушының тауарды тиісті, сондай-ақ тиісті емес сапада ауыстыру немесе қайтару бойынша міндеттері толықтырылды (Заңның 30-бабы).

Заңда сатушының жаңа міндеті көзделген, оған сәйкес Сатушы (дайындаушы) жарамдылық мерзімі өткен соң сатылған, техникалық регламенттерде, өнімдер жөніндегі нормативтік құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, оның ішінде зияткерлік меншік құқықтары бұзыла отырып шығарылған тауарды оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруды немесе сатып алынған тауар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті. Бұл ретте

тиісті сападағы тауар ұқсас жаңа тауарға, яғни пайдалануда болмаған тауарға ауыстырылуы тиіс. Егер талап қойылған кезде сатушыда (дайындаушыда) ауыстыруға қажетті тауар болмаса, ауыстыру осындай талап қойылған күннен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде жүргізілуге тиіс.

Тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың) құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тауарды тексеру (оның сараптамасы) нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екені немесе кемшіліктер тұтынушының тауарды пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерінен не еңсерілмейтін күштің салдарынан тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болғаны белгіленсе, тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай-ақ оны жүргізуге байланысты тауарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті.

Тұтынушы сапаны тексеруге және тауарға сараптама жүргізуге өзі немесе өзінің өкілі арқылы қатысуға, сондай-ақ тауарды тексеруді (оның сараптамасын) өз есебінен жүргізуге құқылы.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтету бойынша міндеттері толықтырылған (Заңның 31-бабы).

Тауарларды өндіру (жұмыстарды орындау, қызмет көрсету) кезінде материалдарды, жабдықтарды, аспаптарды және өзге де құралдарды пайдалануға байланысты дайындаушының (орындаушының) ғылыми және техникалық білім деңгейі олардың ерекше қасиеттерін және сипаттамаларын анықтауға мүмкіндік берген-бермегеніне қарамастан, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген зиян өтелуге жатады.

Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген зиян үшін, сондай-ақ егер тауар өтеусіз немесе төмендетілген бағамен берілген, сатылған, ал қызмет солай көрсетілген болса жауапты болады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін кәсіпкерлік қызмет субъектілерінің ықпалынан тәуелсіздігіне кепілдік беру мақсатында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін, сондай-ақ олардың қауымдастықтарын (одақтарын) жеке кәсіпкерлік субъектілерінің қаржыландыруына тыйым салынады.

Бұл ретте тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің құқықтары кеңейтілген. Сонымен тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері мемлекеттік органдарға қауіпсіздік және сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) шығарған және өткізген адамдарға қатысты шара қолдану үшін ақпарат енгізуге құқылы.

Сондай-ақ олардың құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүддесіндегі талап-арыздарды ұсынуға құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіруге құқылы.

Осылайша бүгінгі күні заңнама уәкілетті орган тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін дамыту үшін негізгі база ретінде қаралатын елеулі жаңашылдықтардың бірқатарын көздейді.

4 Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің құқықтық мәртебесі

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінде тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің орны ерекше.

Заң бойынша тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға және қорғауға бағытталған қызметті жүзеге асырады.

2016 жылғы дерек бойынша Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында 172 қоғамдық бірлестік тіркелген, олардың ішінде жұмыс істейтіні – 64.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің деректері бойынша 2016 жылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша азаматтардан 1252 өтініш түскен. Түскен өтініштерді қарау шеңберінде бірлестіктер тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөнінде консультациялар және түсіндірулер берген, сатушылар (атқарушылар, дайындаушылар) мекенжайларына сотқа дейінгі наразылық жазуға көмек көрсетілген, сотқа тиісті талап-арыз дайындалған және берілген.

Бұдан басқа, бірлестіктер мемлекеттік органдар өткізетін іс-шараларға белсенді қатысады. Сонда-ақ мүмкіндік болған кезде мемлекеттік органдар ұйымдастырған іс-шаралар шеңберінде, сондай-ақ өз күштерімен консультация беру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы насихаттау үшін ауылдық аудандарға шығады.

Сонымен бірге, аталған жұмысты жүргізу үшін қоғамдық бірлестіктерге қаржы қаражаты жеткіліксіз. Бұл тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің көп бөлігінің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысқа немесе грантқа сенім артуымен байланысты. Бұл ретте, мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс мәні бүгінгі күні тұтынушылардың құқықтары мәселелері бойынша зерттеулер жүргізу болып табылады.

Тиісінше көбіне көмек консультация түрінде тегін көрсетіледі. Сотта тұтынушыларға заңдық сүйемелдеу ақылы негізде жүзеге асырылуына байланысты, халықтың белгілі бір әлеуметтік аз қорғалған бөлігінің осы қызметтерді төлеу мүмкіндігі жоқ.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне азаматтар көп сенім артады және олардың арасында талассыз беделге ие. Олар іс жүзінде өздерінің тұтынушылардың құқықтарын қорғай алатындарын және мүмкіндіктерін көрсетті. Бұдан басқа тұтынушылар бірлестіктері өңірлерде аса ауқымды қызмет жүргізуге мүдделі, бірақ бұған қаржыландырудың тұрақты көздерінің болмауы кедергі болып табылады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы Заңының 1 бабына сәйкес, тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі – дегеніміз тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін қорғау мақсатында азаматтардың ерікті бірігуі нәтижесінде құрылған ұйым болып табылады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға және қорғауға бағытталған қызметті жүзеге асырады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері Қазақстан Республикасының қоғамдық бірлестіктер туралы заңнамасына сәйкес қауымдастықтарға (одақтарға) бірігуі мүмкін. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін, сондай-ақ олардың қауымдастықтарын (одақтарын) жеке кәсіпкерлік субъектілерінің қаржыландыруына тыйым салынады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, олардың қауымдастықтары (одақтары):

1) уәкілетті органға және өзге де мемлекеттік органдарға Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізуге;

2) тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісін қарауға жәрдемдесу мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

3) тауардың тұтынушылық қасиеттерін, оған сұранысты зерделеуге, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы қоғамдық пікірді анықтау үшін халыққа сауалнама жүргізуге;

4) өтініштер, шағымдар қабылдауды жүзеге асыруға;

5) тұтынушының өтініші, шағымы келіп түскен жағдайда тауардың (жұмыстың, көрсетілген қызметтің) сапасын бағалау мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

6) Қазақстан Республикасының заңдарында айқындалған тәртіппен мемлекеттік органдарда, сондай-ақ өзге де қоғамдық бірлестіктерде тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

7) тұтынушылардың мүдделеріне, оның ішінде тұтынушылардың айқындалмаған тобының мүдделеріне орай сотқа талап-арыз беруге;

8) тұтынушылардың проблемалары мен құқықтары жөніндегі ақпаратты зерттеуге және бұқаралық ақпарат құралдарында таратуға;

9) әлеуметтік бағдарламаларды, жобаларды, сондай-ақ мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстар негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша әлеуметтік міндеттерді шешуге бағытталған жекелеген іс-шараларды іске асыруға;

10) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі жөніндегі міндетті талаптарды белгілейтін стандарттар мен нормативтік техникалық құжаттарды әзірлеуге қатысуға;

11) сауда, тұрмыстық және басқа да қызмет көрсету түрлері саласында тұтынушылар құқықтарының сақталуы жөніндегі ақпаратты зерделеуге және тиісті мемлекеттік органдарға жіберуге;

12) тиісті мемлекеттік органдарға қауіпсіздік және сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді орындаған) шығарған және өткізген адамдарға қатысты өз құзыреті шегінде шара қолдану мақсатында өтінішпен жүгінуге;

13) тұтынушылардың Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүдделеріне орай талап-арыз беруге;

14) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін іске асыруға ықпал ететін өзге де ақпаратты таратуға құқылы. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері (олардың қауымдастықтары, одақтары) жариялайтын тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері жарнама болып табылмайды;

15) тиісті мемлекеттік органдарға және ұйымдарға тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау туралы ұсыныстарды енгізуге;

16) тиісті мемлекеттік органдармен бірлесе отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігі саласындағы ашық және жалпыға қолжетімді мемлекеттік ақпараттық ресурстарды қалыптастыруға қатысуға;

17) тұтынушыларға заңдық және консультациялық көмек көрсетуге;

18) тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу кезінде медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

19) «Қоғамдық кеңестер туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен қоғамдық кеңестердің жұмысына қатысуға құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, олардың қауымдастықтары (одақтары) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша:

1) тұтынушылар шағымдарының саны және мазмұны;

2) жарғылық мақсаттарда өткізілген іс-шаралар туралы ақпарат ұсынады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушының өтініші, шағымы бойынша құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою және осы бұзушылықтар арқылы келтірілген залалды (зиянды) тұтынушыға ерікті түрде өтеу туралы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) кінә қоя отырып жүгінуге

құқылы. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік он күн ішінде кінә қоюға жауап бермесе немесе бұзушылықтарды жоюдан және келтірілген залалды (зиянды) ерікті түрде өтеуден бас тартса, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) сотқа жүгінуге құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушылар мүддесіне орай сотта қарауға жіберетін талап-арыздарға мемлекеттік баж салынбайды.

Қазақстан Республикасы Президенті Н.Ә.Назарбаевтың 2014 жылғы 6 тамыздағы «Қазақстан Республикасы мемлекеттік басқару жүйесінің реформалары туралы» №875 Жарлығына сәйкес Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау Агенттігі таратылып, Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика Министрлігінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті құрылды.

Май аудандық тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы Қазақстан Республикасының ҰЭМ тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитеті Павлодар облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің құрылымдық бөлімшесі болып табылады. Халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығын қамтамасыз ету бойынша жұмысынан басқа, басқарма өнімді жүзеге асыру сатысынан техникалық регламенттердің сақталуын бақылау және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында функциялармен үлестірілді. Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңына сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында мемлекеттік саясаттың жүзеге асырылуын қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік органдардың салааралық үйлестіруін жүзеге асырады.

Тұтынушылардың құқығын қорғау басқармасының алдында келесідей міндеттер қойылған:

- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау;
- Халықтың санитарлық – эпидемиологиялық сауаттылығы;
- Өнімнің сапасы мен қауіпсіздігін бақылау.

Аудандық тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы әр аптаның бейсенбі күнінде «Ашық есік» күндерін өткізеді. Тұрғындардан әлеуметтік сауал жүргізу мақсатында мектептегі тамақтану, медициналық қызмет көрсету сапасы, дәріханалық қызмет көрсету сапасы, косметологиялық қызмет көрсету, тұтынушылардың құқықтарын білу жөнінде 2208 сауалнама жүргізілді. Әрбір сауалнама бойынша сараптама жүргізілді. Материалдар нысандарда санитариялық - насихаттау жұмыстарын жүргізу барысында қолданылады. 2015 жылдың 9 айында басқармамен тұтынушылардың құқықтарын қорғау, білім беру мәселелері бойынша 26 арыз қарастырылды. Сауықтыру ұйымдарында санитариялық- эпидемиологиялық тексеріс жүргізу бойынша 12, жалпы орта білім беретін мектептерді тексеру бойынша 14 өтініш қарастырылды. Барлық өтініштер уақтылы қарастырылып, тексеріс актілері берілді. Аудандық тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы бойынша жылдың басынан

10 дөңгелек үстел өткізілді. Олар: «Тұтынушылардың құқықтарын қорғайық!»; «Жолаушыларды тасымалдау бойынша қызмет көрсету жөнінде көкейкесті мәселелер»; «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңын сақтау; «Оқушылардың медициналық тексерісінің нәтижелері бойынша білім беру объектілеріндегі көкейкесті мәселелер»; «Жазғы уақытта сауықтыру нысандарында дайындық жұмыстарын жүргізу кезіндегі көкейкесті мәселелер»; «Медициналық қызмет көрсету сапасы»; «Сумен жабдықтау қызметін беру жөнінде тұрғын үй коммуналдық шаруашылық саласындағы мәселе»; «Тауарды ауыстыру және қайтару бойынша бөлшек сауда саласындағы мәселе»; «Байланыс қызметтерін көрсету саласындағы мәселелер»; «Қоғамдық тамақтану саласындағы көкейкесті мәселелер» тақырыптарына дөңгелек үстелдер өткізілді.

5 Тұтынушылар құқығын қорғау жолдары

5.1 Тұтынушылардың құқықтарын сотқа дейінгі қорғау тәртібі

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңымен белгіленеді. Азматтардың бұзылған тұтынушылық құқықтарын қорғау сотқа дейінгі тәртіп бойынша және соттық тәртіпте қаралады деп бөлінеді.

Сотқа дейінгі реттеуге тұтынушылардың өздері немесе қоғамдық ұйым жүгіне алады. Қойылған талапты 10 күн ішінде қарастыруға тиіс.

Егер қойылған талапты өз еркімен өтеуден бас тартса, онда тұтынушы (немесе тиісті орган, қоғамдық ұйым) сотқа талап қоюға құқылы.

Өзіне жүктелген міндеттерін тиісті дәрежеде орындамағаны үшін санкция ретінде құқық бұзушыға (дайындаушыға, атқарушыға, сатушыға) тұтынушының тиісті талаптарын қанағаттандыру мақсатында талап қойған сәтінен бастап өсімпұл есептеледі.

Сатушы, дайындаушы (олардың өкілдері) тұтынушыдан тауарды қабылдап алуға міндетті. Тауар болған жағдайда тұтынушының оны айырбастау талабы дереу қанағаттандырылуы керек, ал сапасын тексеру қажеттігі пайда болған кезде республиканың заң актілерімен немесе тараптардың келісімімен белгіленген мерзім ішінде (бірақ 14 күннен асырмай) қанағаттандырылуы керек.

Тауар болмаған жағдайда тұтынушының айырбастау талабы тиісті өтініш жасалған кезден бастап 2 ай мерзім ішінде қанағаттандырылуы керек.

Осы тармақта аталған мерзімдерді бұзған әрбір күні үшін сатушы (оның өкілі, дайындаушы) тұтынушыға айырбасталған тауарды берумен бірге тауар құнының бір проценті мөлшерінде айып төлейді.

Тауар айырбасталған жағдайда кепілдік берілген мерзім айырбасталған күннен бастап қайтадан есептеледі.

Тұтынушының тауар жөнделіп жатқан кезде сондай үлгідегі (маркадағы, түрдегі) тауар беру туралы талабының орындалмаған әр күні үшін, сондай-ақ кемшіліктерді түзеудің сатып алу-сату шартынан туындайтын мерзімін кешіктірген әр күні үшін сатушы, дайындаушы (олардың өкілдері) тұтынушыға тауардың бөлшек сауда бағасының бір проценті мөлшерінде айып төлейді [18].

Тұтынушылардың құқықтарын сотқа дейінгі тәртіп бойынша қорғау да азаматтардың өздерінің жүгінуі арқылы және тұтынушылар құқықтарын қорғау қоғамдары арқылы жүзеге асырылады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» туралы Заңның 6 бабына сәйкес, кез келген тұтынушы:

- тұтынудың кепілдік берілген деңгейіне;
- тауарларды еркін сатып алуға, жұмыстар мен қызметтерді пайдалануға;
- сапалы өнімге;
- өнім туралы толық та шынайы хабарламаға;
- қауіпсіз өнімге;
- сотқа және мемлекет уәкілдік берген басқа да органдарға өтініш жасауға;
- тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына бірігуге;
- келтірілген зиянды өтеттіруге құқылы.

Мына жағдайда да тұтынушының құқықтарының бұзылғанын көруге болады. Яғни тұтынушылар сапасыз тауарларды қандай мерзімде және қандай жағдайда ауыстырып алуларына болады? – деген сауалдарға тоқталып кетейін. Қазіргі кезде біз көптеп дүкендерде «Тауар қайтарылмайды және ауыстырылмайды» деген жазбаны жиі кездестіреміз және сатып алынған тауардың сапасы жөнінде қандай да болмасын мәселе туындай қалса, сатушылар біз сізге ескеріттік дегендей жазылған жазуды нұсқайды. Ал бұл құжат ешқандай күшке ие емес, өткені заң бойынша тұтынушы тауарды 14 күн ішінде қайтаруға құқылы. Әрине тауардың бастапқы қалпы сақталған жағдайда ғана.

Тағы бір тұтынушы құқығын өрескел бұзушылық — кепілдік қызмет ету мерзімінің заңсыз қысқартылуы. Ұялы телефондар және басқа аса ірі емес, бірақ қымбат тауарлар сатқанда дүкен қожайындары кепілдеме мерзімін 1 айға бекітеді. Ал заң бойынша Қазақстан Республикасында сатылатын тауарлар үшін кепілдеме мерзімі өндірушінің өзі ұзақ мерзімге бекіткен жағдайдан басқа кезде бір жылдан кем болмауы керек. Өзінің абыройына көңіл бөлетін ірі фирмалар клиенттерінің шеңберін анағұрлым кеңейтуді мақсат етіп, кепілдік мерзімін 3 жылдан 5 жылға дейін ұзартады, бұл қалыпты жағдай. Егер сатушы өз дүкенінен бірнеше ай бұрын сатып алынған сапасыз тауарды жөндеуден немесе ауыстырудан бас тартқан жағдайда, тұтынушы оның адалдығына күмәнданып, тұтынушылар құқығын қорғау қоғамына шағымдануына болады. Ал телефонды жөндеудің кепілдік мерзімі сервис-орталыққа барған сәттен бастап он күннен аспауы тиіс. Телефонның сапасын тексеру мерзімі 14 күн.

Бірақ шынымен де алмастыру мен қайтаруға жатпайтын тауарлар да болады, бұл туралы үкіметтің арнайы қаулысы куәлік етеді. Алтын мен қымбат тастардан жасалынған бұйым сатып алған тұтынушы бұл тауардың сапалы болған жағдайда кері қайтарылмайтынын есте ұстауы тиіс. Алтынның сапасын тексерумен арнайы сараптама айналысады, егер оның қорытындысы тауардың сапасыздығын дәлелдесе, оны дүкенге қайтарып, зиянның орнын толтыруға, соның ішінде сарапшылардың қызметін төлеу шығындарын да талап етуге болады. Ел аумағында тиісті сертификаттан өткен алтын бұйымдардың тиісті сертификаты, сонымен қатар қазақстандық таңба (барыстың басы) болуға тиіс екенін есте ұстаған жөн. Айтпақшы қымбат бұйымдардың қазақстандық сертификаттары туралы проблема анағұрлым өзекті ұлттық сараптама және сертификация орталығының мәліметтері бойынша Қазақстанға әкелінетін алтындардың 90 пайызына дейіні стандартқа сай келмейді.

Осы тектес арыздар қатары көптеп кездеседі. Осы жерде Атыраулық тұтынушылар құқығын қорғау қоғамы жөнінде айтып кететін болсақ ол Қазақстандағы жас қоғамдардың бірі болып саналады. Қоғамның негізгі принциптерінің бірі – барлық туындаған мәселелерді екі тараптың – тұтынушы мен қызмет көрсетушінің келіссөздері арқылы, мүмкін болғанша соңғы шара болып табылатын сот талқылауына жеткізбей шешу.

Мысалы сіз компьютер сатып алдыңыз делік, ол бір апта өтпей бұзылып қалды немесе сіз тапсырыс берген пластик терезеніздің көлемі кенет үлкен болып шықты, ондай жағдайда не істеу керек? Әрине сіз дүкенге, фирмаға, көршілеріңізге барасыз, келіссөздің ауыр және ұзаққа баратынын түсінесіз. Бастысы қарапайым тұтынушы ақырғы нәтижеге сенімді бола алмайды, өйткені өзінің құқы туралы әрдайым толық хабардар емес.

Тұтынушылардың құқықтарын сотқа дейінгі тәртіп бойынша қорғау тұтынушылар үшін де, жауап беруші тарап үшін де тиімді деп ойлаймын. Себебі сот шығындарын төлеу кімге де болса жеңіл тимейтіні сөзсіз.

5.2 Медиация -тұтынушалардың құқықтарын қорғаудың нысаны ретінде

Медиация бүгінгі таңда тұтынушалардың құқықтарын соттан тыс қорғаудың бірі ретінде қарастырылады. Медиатор – осы Заңның талаптарына сәйкес кәсіби және кәсіби емес негізде медиация жүргізу үшін тараптар тартатын тәуелсіз жеке тұлға. Олар өз қызметін «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы заңына сәйкес жүзеге асырады.

«Медиация» туралы заң – азаматтардың азаматтық-құқық қарым-қатынастарын, кәсіпкерлікке байланысты туындайтын дауларды, еңбек және отбасы құқықтық қатынастарын, жеке мен заңды тұлғалар арасындағы келіспеушіліктерді реттеуге, ауыр емес және орташа ауыр саналатын қылмыстар бойынша өзара татуластыққа келу барысында жұмыстанады. «Медиация»-

соттардың мәртебесін көрсетеді, принциптерін, талаптарын, еңбек төлем істерін іске асыруға ықпал етеді. Бұқаралық-ақпарат құралдарының жария етілуі.

Аталған заң сот жүргізілетін істерді қысқартуды, яғни екі жақтың келісімімен «бітімгершілікке» келеді. Бұл жерде «медиатр» - маман кәсіптік, кәсіпсіз медиатр болады. Кәсіпсіз медиатр ол- тұрғын халық ортасынан шыққан елге сыйлы адам, жергілікті жерден «медиатр» ретінде тіркелген, жасы 40-тан жоғары, бұрын сотталмаған, өз міндетіне жауапкершілікпен қарайтын, ақылды адам болуға тиіс.

Заң Қылмыстық, Азаматтық процестік кодекстеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізілді. Қатысушылар конфиденциальдық - құпиялықты принципты бұзғаны үшін әкімшілік жауапкершілікке тартылады.

Медиатордың міндеті - екі жақты татуластырып, бірлестіру. Даулы істерді екі жақты бітімге келтіру арқылы шешу жолымен, олар соттың жүктілігін азайтып қана қоймай, қоғамға да пайдасын тигізеді.

Азаматтық істер бойынша даулар туралы қаралған істер «бітімгершілікке» келісімге келуге болады. Азаматтық іс жүргізу процессінде немесе іс қарау кезінде шешіледі. №2-ші Ақжайық аудандық сотымен 2010 жылы «бітімгершілікке» келуге байланысты барлығы 5 іс қарады, 2009 жылы барлығы 7 іс қаралды, бұл соттың түсіндірме жұмысының арқасында, «сұхбаттасу» тараптарын өткізген кезде өз ара келісімге «бітімгершілікке» келуіне байланысты арыздан бас тартып, сот ішіндегі әділ төрелікті қамтамасыз етудің бірден-бір жолы болды. Бұл да осы «медиация» тәсілін енгізу арқылы соттың жариялығын көрсетті.

Қазақстан Республикасының Азаматтық іс жүргізу кодексінің 193 бабымен түсіндіріледі. Талап қоюшының талап қоюдан бас тартуы, жауапкердің талап қоюды мойындауы және тараптардың бітімгершілік келісімі.

«Бітімгершілік келісім»- екі жақтың келісімін қорытындылай отырып, өзара келісім жасау, олардың келісімі сот арқылы бекітіледі. Жан-жақты келісім Заң талабына сай жүргізіледі. «Бітімгершілік»- жақтардың мерзімін, уақытын, мөлшерін орындау жөнінде көрсетіледі. Егер де уақытында орындалмаса ұзартуға, орындау мерзімін кейінге қалдыруға, қарызды «түгел» немесе «жартылай» беруге болады.

Қоғамды демократияландыру мен азаматтарымыздың әділ сот төрелігіне деген сенімін күшейту – ізгі істерге жасалған үлкен қадам деп білуіміз қажет.

Медиацияның мақсаттары мыналар болып табылады:

1) дауды (дау-шарды) шешудің медиацияның екі тарапын да қанағаттандыратын нұсқасына қол жеткізу;

2) тараптардың дауласушылық деңгейін төмендету.

«Медиация туралы» заң жобасы Мемлекет Басшысының 2009 жылдың 18 қарашасында Қазақстан Республикасы судьялары мен соттарының V съезінде берген тапсырмаларын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына және де Үкіметіміздің заң жобалау жұмыстарының 2010 жылға арналған жоспарына сәйкес әзірленді.

Медиация мынадай қағидаттар негізінде жүргізіледі:

- 1) еріктілік;
- 2) медиация тараптарының тең құқылығы;
- 3) медиатордың тәуелсіздігі мен бейтараптылығы;
- 4) медиация рәсіміне араласуға жол бермеушілік;
- 5) құпиялық.

Тараптардың медиация туралы шартта көрсетілген өзара ерікті ниет білдіруі медиация рәсіміне қатысудың шарты болып табылады. Медиация тараптары оның кез келген сатысында медиациядан бас тартуға құқылы.

Медиация барысында тараптар өз қалауы бойынша өздерінің материалдық немесе процессуалдық құқықтарын иеленуге, талаптар мөлшерін ұлғайтуға немесе азайтуға немесе даудан (дау-шардан) бас тартуға құқылы.

Тараптар өзара қолайлы келісім нұсқаларын талқылау үшін мәселелерді таңдауда еркін болады.

Медиация тараптары медиаторды, медиация рәсімін, ондағы өз ұстанымын, оны талап ету тәсілдері мен құралдарын таңдау кезінде, ақпарат алу кезінде, дау-шарды реттеу туралы келісім шарттарының қолайлылығын бағалауда тең құқықтарды пайдаланады және өздеріне тең міндеттер жүктейді.

Медиацияны жүргізу кезінде медиатор тараптардан, мемлекеттік органдардан, өзге де заңды, лауазымды және жеке тұлғалардан тәуелсіз болады. Медиатор осы Заңда жол берушілік айқындалатын медиация құралдары мен әдістерін таңдауда дербес болады.

Медиатор бейтарап болуға, медиацияны екі тараптың мүддесі үшін жүргізуге және медиация рәсіміне тараптардың тең қатысуын қамтамасыз етуге тиіс. Медиатордың бейтараптылығына кедергі келтіретін жағдайлар болған кезде ол медиацияны жүргізуден бас тартуға тиіс. Медиацияға қатысушылардың өздеріне медиация барысында белгілі болған мәліметтерді осы ақпаратты берген медиация тарапының жазбаша рұқсатынсыз жария етуге құқылы емес.

Қазақстан Республикасының заңдарында көзделгендерден басқа жағдайларда, медиатордан медиация барысында белгілі болған мәліметтер туралы куәгер ретінде жауап алуға болмайды.

Медиацияға қатысушының өзіне медиация барысында белгілі болған мәліметтерді осы ақпаратты берген медиация тарапының рұқсатынсыз жария етуі Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

Медиаторларға қойылатын талаптар

Тәуелсіз, бейтарап, істің нәтижесіне мүдделі емес, медиация тараптарының өзара келісімі бойынша таңдалған, медиаторлар тізіліміне қосылған және медиатордың функцияларын орындауға келісім берген жеке тұлға медиатор бола алады. Медиатордың қызметі кәсіби негізде (кәсіпқой медиатор) және кәсіби емес негізде (қоғамдық медиатор) жүзеге асырылуы

мүмкін. Қырық жасқа толған және кәсіпқой емес медиаторлар тізілімінде тұрған тұлғалар медиатор қызметін кәсіби емес негізде жүзеге асыра алады.

Жоғары білімі бар, жиырма бес жасқа толған, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын тәртіппен бекітілетін медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқытудан өткенін растайтын құжаты (сертификаты) бар және кәсіпқой медиаторлар тізілімінде тұрған тұлғалар медиатор қызметін жүзеге асыра алады. Медиатордың қызметі кәсіпкерлік қызмет болып табылмайды.

Медиатор қызметін жүзеге асыратын тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған кез келген өзге қызметті де жүзеге асыруға құқылы.

Мыналар:

1) мемлекеттік функцияларды орындауға уәкілетті және оған теңестірілген;

2) заңда белгіленген тәртіппен сот әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп таныған;

3) оған қатысты қылмыстық қудалау жүзеге асырылатын;

4) заңда белгіленген тәртіппен өтелмеген немесе алынбаған соттылығы бар адам медиатор бола алмайды.

Медиация тараптарының келісімімен медиаторға қойылатын қосымша талаптар белгіленуі мүмкін.

Медиатордың құқықтары мен міндеттері

Медиатор:

1) медиация барысында бір мезгілде барлық тараптармен де, тараптардың жеке-жеке әрқайсысымен де кездесулер өткізуге және оларға дауды (дау-шарды) шешу жөнінде ауызша әрі жазбаша ұсынымдар беруге;

2) құпиялылық қағидатын сақтай отырып, өз қызметін жүзеге асыруы туралы жұртшылықты хабардар етуге құқылы.

Медиатор:

1) медиацияны жүргізген кезде медиация тараптарының келісімімен ғана әрекет етуге;

2) медиация басталғанға дейін медиация тараптарына оның мақсаттарын, сондай-ақ олардың құқықтары мен міндеттерін түсіндіруге міндетті.

Кәсіпқой медиатор медиаторлар қауымдастығы (одағы) бекітетін Медиаторлардың кәсіптік этикасы кодексін сақтауға міндетті. Медиатордың Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да құқықтары мен басқа да міндеттері бар.

Медиация тараптары:

1) медиаторды (медиаторларды) ерікті түрде таңдауға;

2) медиатордан бас тартуға;

3) медиацияның кез келген сәтінде оған қатысудан бас тартуға;

4) медиацияны жүргізуге жеке өзі немесе өкілеттіктері заңда белгіленген тәртіппен ресімделген сенімхатқа негізделген өкілдері арқылы қатысуға;

5) дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісімді орындамаған немесе тиісті дәрежеде орындамаған кезде сотқа немесе оған байланысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен медиация жүзеге асырылған, іс жүргізуінде жатқан қылмыстық процесті жүргізетін органға жүгінуге құқылы.

Медиация тараптары дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісімді келісімде көзделген тәртіппен және мерзімде орындауға міндетті. Медиация тараптарының Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да құқықтары мен басқа да міндеттері бар. Медиация тараптары өзара келісім бойынша басқа медиаторды таңдауға құқылы. Азаматтық немесе қылмыстық сот ісін жүргізу барысында медиацияны жүргізу кезінде тараптар бұл туралы сотқа не қылмыстық қудалау органына хабарлауға міндетті. Медиация қағидаттарына сәйкес медиатордың өз функцияларын жүзеге асыруына кедергі келтіретін мән-жайлар туындаған жағдайда, медиатор дереу өздігінен бас тартуды мәлімдеуге міндетті.

Медиаторлар ұйымдары медиаторлардың бастамасы бойынша «Коммерциялық емес ұйымдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген ұйымдық-құқықтық нысандарда құрылған коммерциялық емес, мемлекеттік емес, өзін-өзі қаржыландыратын және өзін-өзі басқаратын ұйым болып табылады. Медиаторлар ұйымы медиаторлардың медиацияны жүргізу жөнінде қызметтер көрсетуінің материалдық, ұйымдық-құқықтық және өзге де шарттарын қамтамасыз ету мақсатында құрылады.

Медиаторлар ұйымдары медиация бойынша тиісті даярлықтан өткені туралы құжат (сертификат) бере отырып, медиаторларды кәсіби даярлауды және олардың біліктілігін арттыруды өткізуге құқылы. Медиаторлар ұйымдары өз қызметін үйлестіру, медиаторлардың кәсіби қызметінің стандарттарын (қағидаларын), медиацияны жүргізу тәртібін (регламентін), медиация тараптарының медиаторларға сыйақы төлеу тәртібін әзірлеу және біріздендіру мақсатында қауымдастыққа (одаққа) бірігуге құқылы.

Медиаторлар ұйымына немесе медиаторлар қауымдастығына (одағына) кіру ерікті негізде жүзеге асырылады. Бұл ретте медиаторлар ұйымының немесе медиаторлар қауымдастығының (одақтың) кіру жарнасын алуына жол берілмейді. Медиаторлар қауымдастығы (одағы) Медиаторлардың кәсіптік этикасы кодексін әзірлеуге және оны бекітуге құқылы.

Медиаторлар кәсіпқой медиаторлар тізіліміне қосылу үшін медиаторлар ұйымына жеке куәлігінің көшірмесін (салыстырып тексеру үшін жеке куәлігінің түпнұсқасын ұсынбаған жағдайда нотариат куәландырған көшірмесін); үміткерге тұрғылықты жері бойынша наркологиялық көмек көрсететін медициналық ұйымдардан және психоневрологиялық ұйымнан берілген медициналық анықтамаларды; соттылығының жоқтығы туралы анықтаманы, жоғары білімі туралы дипломының және медиация бойынша арнайы даярлықтан өткендігін растайтын құжаттың (сертификаттың) көшірмелерін ұсынуы қажет.

Кәсіпқой медиаторлар тізілімі мыналарды қамтиды:

- 1) медиатордың тегі, аты және әкесінің аты (ол бар болған кезде);
- 2) медиатордың заңдық мекен-жайы;
- 3) медиатордың байланыс деректері (пошта мекен-жайы немесе электрондық поштаның мекен-жайы не телефон немесе телефакс нөмірі);
- 4) медиатордың маманданып жүрген медиация саласы туралы мәліметтер;
- 5) медиатордың медиацияны жүзеге асыра алатын тілі туралы мәліметтер;
- 6) медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқытудан өткенін растайтын құжаттың (сертификаттың) бар екендігі туралы мәліметтер;
- 7) медиатордың қызметін тоқтата тұру туралы мәліметтер.

Кәсіпқой медиаторлар тізілімі медиаторлар ұйымының интернет-ресурсында қазақ және орыс тілдерінде орналастырылуға және оған медиаторларды енгізу шамасына қарай жаңартылуға тиіс. Медиаторлар ұйымдары мерзімді баспасөз басылымдарында кәсіпқой медиаторлар тізілімін жариялауға құқылы.

Медиаторлар ұйымының медиаторды кәсіпқой медиаторлар тізіміне енгізуден бас тарту, одан шығару, оның қызметін тоқтата тұру туралы шешіміне сотқа шағымдануына болады. Өз қызметін кәсіби емес негізде жүзеге асыратын медиаторлармен қатар медиацияны жергілікті қоғамдастықтың жиналысы (жиыны) осындай мақсатта сайлайтын жергілікті қоғамдастықтың өмірлік тәжірибесі мол, абыройлы және мінсіз беделі бар мүшелері жүргізе алады.

Медиаторлар ұйымдары бекіткен медиацияны жүргізу тәртібі (регламенті) тараптардың келісімімен қолданылуы мүмкін.

Тараптар өздерінің қалауы бойынша медиацияны жүргізу орны туралы уағдаласа алады. Медиатор медиацияны жүргізу күні мен уақытын тараптардың келісімімен айқындайды.

Тараптар медиацияны жүргізу барысында пайдаланылатын тіл немесе тілдер туралы өздерінің қалауы бойынша уағдаласа алады.

Медиацияны жүргізу тараптардың өзара келісімі бойынша және олардың арасында медиация туралы шарт жасалған кезде жүзеге асырылады. Жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларды реттеу кезіндегі медиация сотқа жүгінгенге дейін де, сот талқылауы басталғаннан кейін де қолданылуы мүмкін. Судьялардың және қылмыстық қудалауды жүзеге асыратын органдар лауазымды тұлғаларының тараптарды қандай да болмасын нысанда медиацияға мәжбүрлеуге құқығы жоқ. Тарапқа медиацияға жүгінуге ұсынысты басқа тараптың өтініші бойынша, сот немесе қылмыстық қудалау органы жасауы мүмкін.

Медиацияны жүргізу медиация тараптары медиация туралы шарт жасасқан күннен басталады. Егер тараптардың бірі медиацияға жүгіну туралы ұсынысты жазбаша түрде жіберсе және оны жіберген күннен бастап он күн ішінде немесе ұсыныста көрсетілген өзге де орынды мерзімде медиация рәсімін қолдануға басқа тараптың келісімін алмаса, мұндай ұсыныс қабылданбаған

болып есептеледі. Медиацияны жүргізу үшін тараптар өзара келісім бойынша бір немесе бірнеше медиаторды таңдайды.

Медиаторлар ұйымы, егер тараптар аталған ұйымға тиісті өтініш жіберсе, медиатордың (медиаторлардың) кандидатурасын ұсына алады.

Егер медиация азаматтық не қылмыстық процесс шеңберінен тыс жүзеге асырылатын болса, медиатор мен тараптар аталған рәсім күнтізбелік алпыс күннен аспайтын мерзімде тоқтатылуы үшін барлық ықтимал шараларды қабылдауға тиіс. Айрықша жағдайларда шешілетін даудың (дау-шардың) күрделілігіне, қосымша ақпаратты немесе құжаттарды алудың қажеттілігіне байланысты медиацияны жүргізу мерзімі медиация тараптарының уағдаласуы бойынша және медиатор келіскен кезде ұлғайтылуы мүмкін, бірақ ол күнтізбелік отыз күннен аспайды.

Тараптар дауды (дау-шарды) медиация арқылы шешу туралы өзара келіскен жағдайда жазбаша нысанда ресімделген медиация туралы шарт жасалады. Медиация туралы шарттың маңызды талаптары:

- 1) медиация туралы шарттың жасалған күні, уақыты және орны;
- 2) дау (дау-шар) тараптарының атаулары, өкілеттіктері көрсетілген олардың өкілдерінің тегі және аты-жөні, лауазымдары;
- 3) даудың (дау-шардың) нысанасы;
- 4) медиация тараптары таңдаған медиатор (медиаторлар) туралы мәліметтер;
- 5) медиацияны жүргізуге байланысты шығыстардың, ал медиацияны кәсіби негізде жүзеге асырған жағдайда – медиацияны жүргізгені үшін медиаторға (медиаторларға) сыйақы төлеудің шарттары, тәртібі және мөлшері;
- 6) медиацияны жүргізу тілі;
- 7) медиацияны жүргізудің құпиялылығы туралы тараптардың міндеттемесі және мұндай міндеттемені орындамаудың салдары;
- 8) медиация тараптарының дауды (дау-шарды) реттеуге қатысатын медиатордың медиация тараптары үшін шығын (залал) келтірген әрекеті (әрекетсіздігі) үшін жауапкершілігінің негіздері мен көлемі;
- 9) тараптардың деректемелері (жеке басын куәландыратын деректер, тұрғылықты жері, байланыс телефондары);
- 10) медиацияны жүргізу мерзімі;
- 11) медиацияны жүргізу тәртібі болып табылады.

Тараптардың келісімі бойынша медиаторларға қосымша талаптар белгіленуі мүмкін. Тараптар медиация тараптарының медиаторға медиация жүргізгені үшін сыйақы төлеу шарттары, тәртібі және мөлшері медиаторлар ұйымы бекіткен тәртіппен (регламент) белгіленетіні туралы уағдаласа алады.

Медиацияны жүргізуге байланысты шығыстар

Медиацияны жүргізуге байланысты шығыстар мыналарды қамтиды:

- 1) медиаторға сыйақы төлеу;

2) медиацияны жүргізуге байланысты медиатор шеккен шығыстар, оның ішінде дау қаралатын жерге жол жүру ақысын төлеуге, қонақүйде тұруға және тамақтануға арналған шығыстар.

Кәсіби медиаторлар медиацияны ақылы да, тегін негізде де жүзеге асырады. Кәсіпқой медиатор (медиаторлар) сыйақысының мөлшері медиация басталғанға дейін медиатормен (медиаторлармен) тараптардың келісімі бойынша айқындалады. Егер тараптардың келісімімен өзгеше белгіленбесе, медиацияны жүргізуге байланысты шығыстарды тараптар бірлесіп тең үлестермен төлейді. Егер медиатор өзінің бейтараптығына кедергі келтіретін мән-жайларға байланысты медиацияны жүргізуден бас тартса, ол тараптардың өзіне төлеген ақшалай сомасын қайтаруға міндетті.

Медиация жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларды реттеу кезінде медиация туралы шарт жасалған күннен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірілмей аяқталуға тиіс. Қажет болған жағдайда тараптардың өзара шешімі бойынша медиацияны жүргізу мерзімі күнтізбелік отыз күнге дейін ұзартылуы мүмкін, бірақ жиынтығында ол күнтізбелік алпыс күннен аспауға тиіс.

Медиация соттың қарауында жатқан жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларды реттеу кезінде медиация туралы шарт жасалған күннен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірілмей аяқталуға тиіс. Қажет болған жағдайда тараптардың бірлескен жазбаша хабарламасы бойынша медиацияны жүргізу мерзімін сот күнтізбелік отыз күнге дейін ұзартуы мүмкін, бірақ жиынтығында ол күнтізбелік алпыс күннен аспауға тиіс. Соттың қарауында жатқан жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларды реттеу бойынша медиация туралы шарт іс бойынша іс жүргізуді тоқтата тұруға негіз болып табылады. Азаматтық процесс шеңберінде жүргізілген медиация тоқтатылған жағдайда тараптар іс жүргізуінде азаматтық іс жатқан сотқа тез арада:

1) дауды реттеу туралы келісімге қол қойылған жағдайда – аталған келісімді;

2) өзге жағдайларда – Медиация туралы Заңның 26-бабында көзделген негіздерді көрсете отырып, медиацияны тоқтату туралы жазбаша хабарламаны жіберуге міндетті.

Тараптардың медиация туралы шарт жасасуы қылмыстық іс бойынша іс жүргізуді тоқтата тұрмайды. Медиацияға қатысу фактісі медиация тарапы болып табылатын сот ісін жүргізуге қатысушының кінәні мойындауының дәлелі бола алмайды.

Егер медиацияны жүргізу кезінде тараптардың бірі кәмелетке толмаған болып табылса, педагогтің немесе психологтің қатысуы міндетті. Қылмыстық сот ісін жүргізу барысындағы медиация қылмыстық процессуалдық заңында

белгіленген сотқа дейінгі және сотта іс жүргізу мерзімдерінде жүзеге асырылуға тиіс.

Дау-шарды реттеу туралы келісімге қол қоюдан бас тарту медиация тарапы болып табылатын сот ісін жүргізуге қатысушының жағдайын нашарлата алмайды. Қылмыстық процесс шеңберінде жүргізілген медиация тоқтатылған жағдайда тараптар іс жүргізуінде қылмыстық іс жатқан қылмыстық процесті жүргізетін органға дереу:

1) дау-шарды реттеу туралы келісімге қол қойылған жағдайда – аталған келісімді;

2) өзге жағдайларда – осы Заңның 26-бабында көзделген негіздерді көрсете отырып, медиацияны тоқтату туралы жазбаша хабарламаны жіберуге міндетті.

Некені жалғастыруға, ата-ана құқықтарын жүзеге асыруға, балалардың тұрғылықты жерін белгілеуге, ата-аналарының балаларды бағып-күтуге салымына қатысты ерлі-зайыптылар арасындағы келіспеушіліктер, сондай-ақ отбасылық қатынастардан туындайтын басқа да келіспеушіліктер медиация арқылы шешілуі мүмкін. Медиацияны жүргізген кезде медиатор баланың заңды құқықтарын ескеруге тиіс. Егер медиация барысында баланың қалыпты өсуіне және дамуына қауіп төндіретін немесе төндіруі мүмкін немесе оның заңды мүдделеріне елеулі залал келтіретін фактілер белгілі болса, медиатор баланың құқықтарын қорғау жөніндегі өкілеттікті жүзеге асыратын органға жүгінуге міндетті.

Медиация:

1) тараптар дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісімге қол қойған жағдайда – мұндай келісімге қол қойылған күннен бастап;

2) медиатор дауды (дау-шарды) медиация арқылы шешу мүмкіндігін болдырмайтын мән-жайларды анықтаған жағдайда;

3) тараптар дауды (дау-шарды) медиация арқылы шешудің мүмкін еместігіне байланысты медиациядан жазбаша бас тартқан жағдайда – тараптар жазбаша бас тартуға қол қойған күннен бастап;

4) тараптардың біреуі медиацияны жалғастырудан жазбаша бас тартқан жағдайда – медиатор жазбаша бас тартуды жіберген күннен бастап;

Медиацияны жүргізу кезінде медиация тараптары қол жеткізген дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісім жазбаша нысанда жасалады және оған тараптар қол қояды. Келісімде медиация тараптары, даудың (дау-шардың) нысанасы, медиатор (медиаторлар) туралы деректер, сондай-ақ тараптар келіскен келісімнің шарттары, оларды орындау тәсілдері мен мерзімдері және оларды орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдары қамтылуға тиіс.

Дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісімді медиация тараптары ерікті түрде осы келісімде көзделген тәртіппен және мерзімде орындауға тиіс. Азаматтық істі сотта қарағанға дейін жасалған дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісім тараптардың азаматтық құқықтары мен міндеттерін белгілеуге, өзгертуге немесе тоқтатуға бағытталған мәмілені білдіреді. Мұндай келісім

орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда, келісімді бұзған медиация тарапы Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген тәртіппен жауаптылықта болады. Азаматтық процесс барысында медиацияны жүргізу кезінде тараптар қол жеткізген дауды (дау-шарды) реттеу туралы келісім дереу іс жүргізуінде азаматтық іс жатқан судьяға жіберіледі. Дауды реттеу туралы келісімді сот Қазақстан Республикасының Азаматтық іс жүргізу кодексында көзделген тәртіппен бекітеді. Бұл ретте төленген мемлекеттік баж Қазақстан Республикасының Азаматтық іс жүргізу кодексында көзделген тәртіппен төлеушіге қайтарылуға тиіс.

Қылмыстық процесс барысында медиацияны жүргізу кезінде тараптар қол жеткізген дау-шарды реттеу туралы келісім жәбірленушіге келтірілген залалдың орнын толтыру және қылмыс жасаған адамның жәбірленушімен татуласуы жолымен дау-шарды реттеу туралы келісімді білдіреді. Аталған келісім дереу іс жүргізуінде қылмыстық іс жатқан қылмыстық процесті жүргізетін органға жіберіледі және Қазақстан Республикасының Қылмыстық іс жүргізу кодексында көзделген жағдайларда қылмыстық қудалауды болдырмайтын не оны жүзеге асырмауға мүмкіндік беретін мән-жай болып табылады. Дау-шарды реттеу туралы келісім оған тараптар қол қойған күні күшіне енеді.

Сонымен қатар, еліміздің 2020 жылға дейінгі кезеңге арналған құқықтық саясат тұжырымдамасында азаматтық сот ісіне қатысушылардың құқықтарын барынша іске асыру, жеке адамның бұзылған құқықтары мен бостандықтарын, қоғам мен мемлекет мүддесін уақытылы қорғау және қалпына келтіру мақсатында бірқатар іс-шаралар қамтылған болатын. Оның ішінде, тараптардың жеке құқықтық дау-дамайында ымыраға қол жеткізудің сот арқылы және соттан тыс тәртіппен қолданылатын түрлі жолдары мен әдістерін белгілеуге бағытталу мүмкіндіктері де көрініс тапқан еді. Осыған орай, заң жобасында медиация ұғымын анықтау, оның негізгі қағидаттарын, қолданылу аясын, медиация рәсімінің кепілдігін, медиаторлар қызметіне ақы төлеу және белгілеу мәселелері қарастырылған. Дауларды жеке қарсылық аясынан шығарып, мүдделі пікірталас аясына көшірілетін бұл жаңа заңның арқасында соттарда қаралатын істердің саны да айтарлықтай азая түсетіндігі белгілі.

Осыған орай, дауларды шешудің балаламалы түрі ретінде азаматтық іс жүргізудің медиация институты (мәмлігерлік, бітімгерлік рәсімі) заңды түрде енгізілмек. Соған сәйкес Азаматтық іс жүргізу кодексында медиацияға байланысты екі жақты қанағаттанарлық шешімдер, маңызды мәселелер қамтылады. Осындай жолмен шешу қажетті шешімге қол жеткізуге күштемейді, сондықтан да сыбайлас жемқорлықтың пайда болуына жол берілмейді.

Заңдық анықтамаға жүгінсек, медиация кезінде үшінші, бейтарап жақ, яғни медиатор дауласушы тараптар арасында ерікті келісімнің түзілуіне түрткі бола отырып, дау-жанжалды шешуге жәрдемдеседі. Яғни азаматтар өзара туындаған дау-дамайларды іс сотқа жолдағанға дейін шеше алады. Медиатор араздасушы екі жақпен де жеке-жеке әңгімелесіп, ушыққан жағдайды реттеудің, сауықтырудың барынша әділетті, ұтымды амалдарын қолданады. Қандай да бір

тарап ымыраға келуден бас тартса, медиатор бұл күрделі жағдайды өзінің парасат-пайымы мен біліктілігі арқасында шебер шешуге тырысады. Атап айтқанда, келіспеуші тұлға үшін істі бұлайша насырға шаптырудан гөрі тиімді, татуласу келіссөзіне бару оңтайлы болатындай жағдай қалыптасуы тиіс.

Сот жүйесінің дамуы қазіргі таңда күн санап қарқын алып келеді. «Қазақстан Республикасының 2010 жылдан 2020 жылға дейінгі кезеңге арналған құқықтық саясат тұжырамдамасы туралы» Елбасының өткен жылғы 24 тамыздағы Жарлығы сот билігінің қызметін толық, объективті және бейтарап жария етуін бағдарлаған болатын. Қазіргі таңда сот институттарын қалыптастыру мәселесі қолға алынуда.

«Тұтынушылардың Ұлттық лигасы» РҚҰ өзінің қызметі уақытында тұтынушыларға сотқа дейінгі тәртіп бойынша 150 миллион теңгеге жуық қаржыны (шамамен 1 миллион АҚШ доллары) қайтарып алуға, сот тәртібі бойынша 457 миллион теңге (3 миллион АҚШ доллары) материалдық шығын мен 40 миллион теңгеден астам (266 мың доллардан астам) моральдық шығынды өтеуге көмектесті. 20 жыл ішінде «Тұтынушылардың ұлттық лигасы» шешкен барлық дау-дамайлар соттық, медиативті, дауларды реттеудің кінәрат-талаптық тәртіптері бойынша жүргізілді.

Медиативті, дауларды реттеудің кінәрат-талаптық тәртіптер бойынша қаралған талаптардың саны 7585 болса, оның 5740-ы тұтынушылар пайдасына шешілді. Соттық тәртіпте қаралған 305 талап-арыздың 275-і тұтынушылар пайдасына шешілді.

Азаматтардың жеке мүдделерін қорғаудан өзге, «Тұтынушылардың ұлттық лигасы» РҚҰ өкілетті органдарға сотқа дейінгі жүгіну мен кпөтеген тұтынушылардың атынан арыз-шағымдар беру жұмыстарын тәжірибе жүзінде жүргізуде. Мұндай арыз-шағымдар түсіру алдағы уақытта міндетті түрде тауар сатып алу қиындықтарымен, сапасыз көрсетілген қызметтермен бетпе-бет келетін көптеген адамдардың құқын қорғауға көмектеседі.

«Тұтынушылардың ұлттық лигасы» РҚҰ шиеленістерді соттың араласуынсыз шешудің бірден-бір әдісі – медиация әдісімен жұмыс істеуді жалғастыруда. 2011 жылдың 28 қаңтарында «Медиация туралы» ҚР Заңына қол қойылды. Қазіргі уақытта Қазақстанда републикалық мәртебеге ие бір ғана ұйым бар. Ол – «Медиация» Бітімгершілік пен медиацияның біріккен орталығы» РҚҰ. Бұл ұйымның медиаторлар дайындауда тәжірибесі мол. «Медиация» Бітімгершілік пен медиацияның біріккен орталығы» РҚҰ-да ірі компаниялар мен кәсіпорындардың басшылары, соттар, соның ішінде қазақстанның Жоғары сот өкілдері, қорғаушылар, нотариустер, экономистер, заңгерлер, психологтар сынды 200-ге тарта адам оқып шықты. «Медиация» Бітімгершілік пен медиацияның біріккен орталығы» РҚҰ-ның www.mediation.kz деп аталатын интерактивті сайтына іске қосу мен енгізу жұмыстары жасалды.

ҚР «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» заңының 9-бабына сәйкес мектептер мен ЖОО-ларда міндетті тұтынушылық білім беру қарастырылған. Осыған орай қазақ және орыс тілдерінде ЖОО студенттеріне арналған

«Тұтынушылардың құқығын қорғау» атты оқулық пен оқытушыларға арналған әдістемелік оқулық жазылды. Бұл – Қазақстандағы тұтынушылар құқын қорғауға арналған бірінші оқулық. Ол Заң және Экономика оқу орындары мен, басқа да ЖОО-лардың заң және экономика факультеттерінің студенттеріне, магистранттары мен докторанттарына, оқытушыларына арналған.

2012 жылы «Тұтынушылардың ұлттық лигасы» РҚҰ-ға 38 мыңнан аса адам мүшелікке өтіп, бұл экономикалық және әлеуметтік мәселелерді шешумен айналысатын халықтың барлық тобына өмірді жақсартуға, әлеуметтік әділет орнатуға, адам құқықтарын қорғауға және құндылықтарды (адами, материалдық) дұрыс басқаруға, сапалы нарық жағдайын орнатуға көптеген мүмкіндіктер ашты.

5.3 Тұтынушылар құқығын сотта қорғау тәртібі

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), мүліктік-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.

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 болуымен 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» ТҚҚҚ (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.

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 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.

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 мүліктік емес құқықтарды қорғау туралы ҚР Азаматтық кодексінің 141-бабының 3-тармағын басшылыққа алған жөн деп көрсетілген. Азаматтық кодекс құқықты бұзған тұлғаның кінәсына қарамастан, жеке мүліктік 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.

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 мүліктік және моральдық зиянның орнын толтыру туралы талаптарды беру құқығы белгіленбеген. Осыған байланысты, нақты тұлғаларды көрсетпей, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары мүліктік және моральдық зиянның орнын толтыру туралы талаптарды берген жағдайда ҚР Азаматтық процестік кодексінің 150-бабын бұзу деп танылады және ҚР АҚ-нің 8-бабы, ҚР АПК-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 сот- тың 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 0007013кепілдік туралы хатпен «GULSER COMRUTERS» ЖШС-нің филиалында «DSL модем Cisco Systems Linkcys 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.

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.

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 мүлдік 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 құқын 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 мүлiктік 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, мүлiктік 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.

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.

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 талаптар 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 талаптар 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, моралдық 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. 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. 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:

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.

«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.

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.

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.

«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 мүлкітік 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.

«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.

Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі шарттық-мүлкітік 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.

6 Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың теориялық және тәжірибелік мәселелері

Күн сайын тұтынушы ретінде әртүрлі қатынастарға жиі түсіп жүрміз. Тұтынушы бола отырып, дүкендерден зат сатып аламыз, интернет арқылы тауарларға тапсырыс береміз, медициналық қызметтерді, коммуналдық қызметті пайдаланамыз, қоғамдық көліктерде жүреміз не такси жалдаймыз т.б. Осы кезде кейде алданғаннан, кей жағдайда білмегендіктен тұтынушылық

құқықтармыз жиі бұзылып жатады. Әрине, қоғам болған соң, онда әртүрлі деңгейдегі адамдар өмір сүреді. Біреуі адал, кейбіреуі арам жолмен пайда тапқысы келетіні анық. Тұтынушы ретінде құқықтарымыз бұзылмасын десек, құқықтармызды қорғайтын заңдарды білу маңызды болып табылады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңда тұтынушылар мен сатушылардың құқықтары мен міндеттері туралы нормалар толық, әрі нақты белгіленген. Әсіресе, тұтынушылардың алдында сатушылардың жауапкершілігін көтеру мақсатында олардың міндеттері көбірек айтылған. Бірақ ескерте кететін бір мәселе. Тұтынушылар көбінесе тауарды сатып алған кезде тауарға жауапты сатушы деп ойлап қалады. Алайда, тауарға жауапты сатушы емес, өндіруші, жасаушы тұлға екенін ескертеміз. Мәселені көтермес бұрын тұтынушы ұғымына тоқталып және оның басқа субъектілермен қатынасқа түсу шеңберін анықтап алайық.

«Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығына қатысушы мемлекеттердің тұтынушылар құқықтарын» қорғау саласындағы ынтымақтастығының негізгі бағыттары туралы келісімде тұтынушы - кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес, тек жеке (тұрмыстық) мұқтаждықтарына арналған тауарларға (жұмыстарға, қызмет көрсетулерге) тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеті бар тапсырыс беруші, сатып алушы немесе пайдаланушы азамат - деп көрсетілген.

Бұл анықтамалардан 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» Қазақстан Республикасының Заңы азаматтар арасындағы жеке тұрмыстық емес қажеттіліктерін қанағаттандыруға қатысты қатынастарды реттемейді. Толығырақ айтсақ, 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 заңмен реттелетін қатынастар қатарына жатпайды.

Тұтынушыға қойылатын екінші талап - ол міндетті түрде жеке тұлға болуы тиіс. Ал жеке тұлғаға Қазақстан Республикасының азаматтары, шетел азаматтары, азаматтығы жоқ тұлғалар жатады және олардың құқықтары ҚР Азаматтық кодексінің 3-бабына сәйкес бірдей дәрежеде қорғалады. Ал заңды тұлғалардың тауар алу кезіндегі бұзылған құқықтары жалпы азаматтық заң шығармашылығы нормалары арқылы қорғалады. Олардың мұндай бөлінуін заңды тұлғалардың мүдделері мамандармен (адвокаттар, заңгерлер және т.б.) қорғалатындығымен, ал тұтынушыға ешкім мұндай көмек көрсетпейтіндігімен түсіндіруге болады.

Заң бойынша қызмет пен тауарды алатын адам ғана емес, осы өнімді пайдаланатын адам да тұтынушы болып табылады. Сонымен бірге тауарды алуға ниет білдірген адам да тұтынушы болып есептеледі. Мысалы, адам

сатушыдан тауарды көрсетуді және ол туралы ақпарат беруді өтінгеннен бастап тұтынушы болып есептеледі.

Адам тұтынушы болып есептелуі үшін тауар (жұмыс, қызмет) оған міндетті түрде ақылы жолмен өтуі керек және бұл тұтынушыға қойылатын үшінші талап. Егер тауар басқа жолмен өтсе (мысалы, айырбастау, сыйға тарту) онда мұндай қатынастарға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қолданылмайды.

Тұтынушылар өздерінің бұзылған құқықтарын бірнеше жолдармен қорғай алады. Ең алдымен тұтынушы өз құқығын екі жақтың келісімі арықылы да шешуге болатынын білгені жөн. Бірақ мұндай жағдайлар көбінесе аз кездеседі. Сондықтан тұтынушыға өзінің құқықтарын басқада жолдармен қорғау ұсынылады. Қазақстан Республикасының Конституциясында айтылғандай сот арқылы құқығын қорғай алады. Мемлекеттік органдарға жүгіну арқылы және тұтынушылар ұйымдарына жүгіну арқылы бұзылған құқықтарын қорғай алады. Өкінішке қарай, осы аталғандардың біркелкі жұмыс істемеуінің кесірінен қазақ қоғамында тұтынушы құқығы аяққа жиі тапталады. Әрине, құқығын заңмен қорғауға қатысты азаматтар пікір әзір түбегейлі өзгерген жоқ. Қоғамды дендеп алған жемқорлық, соттарға деген сенімсіздік, сатушылардың мәдениеті мен қызмет көрсету сапасының төмендігі тұтынушыларды кемшіліктерге көзжұмбайлықпен қарауға мәжбүрлейді.

Тұтынушыларға құқықтық көмек ретінде біраз кеңес беріп, мәселелердің басын ашып алайық. Тауарды сатып алу үшін өз қалауыңызбен базарға, дүкенге немесе басқа жерге келген сәттен тұтынушы боласыз. Ал сапалы тауар сатып алу үшін тұтынушы ретінде өз құқытарыңызді біліп оларды еркін қорғаныңыз дұрыс. Бірінші кезекте, тауарды сатып алған кезде сатушыдан тауар жайлы бүкіл қажетті, толық және шынайы ақпаратты талап етуіңіз керек. Тауар сатып алғанда құжаттарға қол қоярдың алдында үнемі мұқият қараңыз, тауармен бірге келетін құжаттарғады асықпай оқыңыз, содан кейін қолыңызды қойыңыз. Себебі, ол құжаттарда тұтынушы ретінде құқықтарыңызға қайшы клетін ережелер болуы мүмкін. Тауармен бірге келетін құжаттарда (не тауар сертификаты) болатын тауардың жарамды мерзімі, сақтау мерзімі және кепілдік мерзімі туралы мәліметтерді мұқият оқыңыз. Тауарды сатып алғанда оны куәландыратын фискалды чекті талап етіңіз. Сізге міндетті түрде фискалды чекті беруге тиіс. Өйткені, Қазақстан Республикасының аумағында сауда операциялары қолма-қол ақшамен жүзе асырылғанда ақшалай есептер фискалды жады бар бақылау-кассалық машиналарды міндетті түрде қолдануымен жүргізіледі.

Кейбір кезде тәжірибеде тауар, осы тауарды дайындаушымен ешқандай байланысы жоқ тұлғаларға зиян келтіретін жағдайлар да кездеседі. Мысалы, теледидар жанған кезде залал тек теледидар иесіне ғана емес, сонымен бірге басқа тұлғалардың, мысалы көршісінің мүлкіне де келуі мүмкін. Бұл жағдай заңда да көрсетілген, соған сәйкес залал келтірушімен шарттық қатынаста

болған, болмағанына қарамастан кез келген залал шеккен тұтынушының сапасыз өнімнен келтірілген залалды өтеуді талап етуге құқылы.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңының талаптарына сәйкес тұтынушының өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген залал толық көлемде өтелуге жатады. Азаматтың өміріне және денсаулығына келген залалды өтеу ережесі азаматтық заңдарда көрсетілген.

Денсаулыққа зиян келген жағдайда жойылған еңбек ақысы не оның бір бөлігі, емделуге кеткен қосымша тамақтануға, санаториялық-курорттық емделуге және денсаулыққа зиян келуге байланысты кеткен өзге де шығындар өтелуге жатады. Егер тұтынушының мүлкіне зақым келсе не жойылса, онда бұл мүлік қалпына келтірілуі тиіс. Егер оны қалпына келтіру мүмкін болмаса, онда тұтынушыға дәл сондай түрдегі және сападағы мүлік берілуі тиіс. Егер мұны да істеу мүмкін болмаса тұтынушыға келген зиянның орны толтырылуы тиіс. Осы аталған құқықтар «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңымен жеке-жеке анық көрсетілседе, олар күнделікті өмірде жиі бұзылуда. Бұған сатушы тұтынушы алдындағы өз міндетін білмеуі не олардың құқықтық нигилизмді пайдалануы не тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша қабылданған заңдарды елемейі себеп болуы мүмкін. Бірақ бұл себептерді субъективтік сипаттағы себептерге жатқызуға болады. Ал тұтынушылардың құқықтарының бұзылуына, оны тудыратын объективті себептерде негіз болуы мүмкін ғой. Мұндай объективті себептер біздің жағдайымызда, біріншіден, біздің нарықтық экономикамыздың қожайыны әзірше монополист. Қатаң бәсекенің болмауы себепті оған әрбір клиент үшін күресу қажет емес, сондықтан ол нарықта өз талаптарын қояда.

Екіншіден, Республикамыздағы халқтың әлі де болса құқықтық жетілмеуі. Біздің құқықтық сауатсыздығымыздан халықтық көпшілігі әлеуметтік жағынан енжар. Егер біз, яғни, тұтынушылар, біздің қандай құқықтарымыз бар екенін білмек түгіл «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңның бар екенін естімесек, сатушы бізбен қалай санаспақ? Сондықтан біздің айтарымыз, құқықты қорғау осы құқықтарды білуден басталады. Өйткені тұтынушы – тек тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алушының не тапсырыс берушінің жай атауы ғана емес, бұл - нарықтық жағдайда сіздің соңғы емес, керісінше ең бірінші және басты тұлға екендігіңізді растайтын азаматтық - құқықтық статусыңыз.

«Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» заңымыздың 3-бабында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік реттеуді Қазақстан Республикасының Үкіметі, уәкілетті орган және өзге де мемлекеттік органдар заңда, өзге де заңдарда, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде белгіленген өз құзыреті шегінде жүзеге асырады деген нормаға тоқталсақ. Бұл нормадағы сөздер заңмен жақсылап танысуға мүмкіндік бермейді, өйткені бұл заңды тиімді пайдалану үшін басқа нормативтік - құқықтық актілердің барлығын пайдалану

қажет болып қалады. Мәселен, басқа заңдарға тиіспегеннің өзінде тұтынушыларға қатысты заң қарапайым халыққа нақты жол көрсететіндей болу қажет емес па? Қазіргі қоғамдағы ең құқығы көп бұзылып жатқандар қарапайым халық, яғни әртүрлі әлеуметтік топты құрайтын адамдар – тұтынушылар екені баршаға мәлім. Осы құжатты дайындаған заң шығарушы Конституцияда белгіленген мүдделерді тұтынушы өзі қорғауы үшін, Президенттің және Үкіметтің қандай заңдарын, актілерін немесе тіптен болмағанда салалық сілтемені нақтылап көрсетсе қалай болар еді. Ал азаматтарды қорғауға қатысты заңдар сол азаматтарға түсінікті болғандығы мемлекетке де тиімді емес па? Осындай жағдайлардың барлығын айт-айтпа, ертең ол өзгертілген баптың басқа заңдардың баптарына қайшы келер келмесіне кім кепіл? Сондай-ақ, заңның 3-бабында және басқа да баптарында уәкілетті орган туралы айтылады. Бұл, заңда атауы көрсетілмейтін, бірақ тұтынушылар құқығын қорғау саласында басқаруды іске асыратын бір құпия орган.

Заңның 5-бабы уәкілетті органның құзіретін белгілейтін «сияқты» (мен тырнақшаны әдейі қолдандым). Бірақ мұның барлығы тұтынушыларды қорғауға нақтылы қатысы жоқ жалпы сөздер. Айтпақшы, осы бапта тұтынушылар құқығын қорғау саласында мемлекеттік саясатты жүзеге асыру туралы айтылады. Оның мағынасы неде, оның дайындалуына кім жауапты және оның мазмұны қандай болу керек? Олармен таныссақ артық болмас еді. Заңда бұл туралы ештеңе де айтылмаған. егер де мемлекеттік саясат заңда келтірілген болса онда заңның өзі мемлекеттік саясатқа қаншалықты жауапты екендігін анықтауға болатын еді. Әрине, бұл қиял-арман ғой. Бірақ осы ресми анықтауларсыз мұның барлығы қарастырылып отырған мәселеге ешқандай қатысы жоқ жай сөздер.

Енді 6-бапты қарастырайық. Бұл бапта мемлекеттік органдардың құзіреті туралы айтылған, бірақ мұндай құзіретке қандай мемлекеттік органдар ие және тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда олар кімге жолығу керек екендігі көрсетілмеген. Біздің ойымызша 6-бап «сілтемелер» жасау үшін құрастырылған сияқты. Осы баптың 1-тармағында мемлекеттік органдар тұтынушылар құқығын қорғау саласында нормативтік-құқықтық актілерді әзірлейді делінген. Сонда қалай болғаны, бұл заңның жеткіліксіз болғаны ма әлде бұл заңды жетілдірудің қажеттілігі бар осы заңның нашар болғаны ма? Қосымшаларды қажет етпейтін заңды бірден неліктен қабылдамасқа?

Тағы бір мәселе, тұтынушы қарсы тарапқа қарағанда әлсіз тарап болғандықтан, ол өз құқығын сотта дербес қорғай алатындай ету керек. Яғни әрбір тұтынушы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңы негізінде әділеттілікті жүзеге асыратын механизмді ешқандай шығынсыз кез-келген уақытта іске қосуы үшін, істің осындай санаттары бойынша тұтынушыларды құқықтық жағынан тегін қамтамсыз етсе деген ой. Өйткені біздің тұтынушыларымыз құқықтық жағынан әлі сауатсыз және олардың өздерінің заңды мүдделерін заң жолымен қорғай алатындығына

сенімсіздігі қоса бар. Сондықтан тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын және түсіндіретін органдарды құрып, оның белсенділігін арттырып, оған зор қолдау көрсету керек. Бұл ойға әрі іс жүргізудің күрделі тәртібі де, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жетілдірілмеген соттық және әкімшілік тәртібі де итермелейді. Сонымен қатар мемлекеттік билік органдары бұл мәселе бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау ұйымдарымен бірлесіп әрекет етуі тиіс.

Негізінен тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мәселелердің негізгі бөлігі азаматтардың өз құқығы және тұтынушылық әрекеті саласындағы сауатсыздығынан туындайды. Егер адамдар қарапайым қателіктер жібермегенде көптеген түсінбеушіліктер болмас та еді. Сондықтан да біздің еліміздің азаматтарының тұтынушылық білімін арттыру қажет. Бұл үшін нақты шаралар қолдану керек. Бұқаралық ақпарат құралдарынан (теледидар, радио) осы тақырыпқа арналған бағдарламалар ашу керек, газет-журналдар арқылы да мақалалар көп жазу керек, тіпті тұтынушыларға арналған жеке газет-журналдар болса да артық емес. Тұтынушының білімін арттыратын кітаптар, кітапшалар шығару керек, меніңше ЖОО-да заңгер мамандығында оқитындарға арнайы курс оқытылуы керек шығар.

Бұл жерде алға қойылатын мақсат, әрбір адамды өзін нарықтық экономиканың басты тұлғасы – тұтынушы ретінде сезінуді үйрету керек. Өйткені, заң тек сауатты және жауапты тұтынушылық әрекетті жүзеге асыру құралы болып табылады.

Заң шығармашылығында тұтынушылық қатынастарды әртүрлі реттейтін нормативтік актілердің екі тобын бөліп қарастыруға болады. Бірінші топқа тұтынушы тікелей қатысушы болып табылатын актілерді жатқызуға болады. Осы топқа тұтынушының тауардың, жұмыс пен қызметтің тиісті сапасына құқығын, олардың өмірге және денсаулыққа қауіпсіздігін орнататын актілер, сатып алу-сату, мердігерлік, тасмалдау және өзге де шарттардағы қатынастарды реттейтін актілер жатады, шарттарды орындамау немесе тиісті дәрежеде орындамау салдарын, тауарды дайындаушының, сатушының жауапкершілігін айқындайтын актілер жатады.

Екінші топқа өз қызметі шегінде тауарларға, жұмыстарға және қызметтерге талаптарды анықтайтын және осы талаптардың сақталуына қадағалау жасайтын мемлекеттік органдардың қызметін реттейтін актілер жатады. Оларға «Сақтандыру туралы», «Техникалық реттеу туралы», «Табиғи монополиялар және реттелетін нарықтар туралы» және өзге де заңдар жатады. Олар тұтынушы үшін маңызды ережелерді орнатады.

Заңнамада кемшілік жақтарыда бар мәселен, біріншіден, тұтынушылар өз құқықтарын өздері қорғайды. Яғни алдауға түскен азамат талабы орындалғанға дейін сауда орнына бірнеше рет баруы керек. Екіншіден, жаңа заңда тұтынушылардың құқығын қорғайтын ұйымдардың міндеттері жан-жақты қарастырылғанымен, құқықтары өте аз қамтылған. Сол сияқты заңға сәйкес, біз өз күнімізді өзіміз көруіміз керек болады. Бұған дейін тұрғындардың құқығын

қорғауға кеткен шығынымызды айыпты жақ төлеп келген болса, бұдан былай олар тек айыппұл төлеумен ғана шектелмек.

Өкінішке қарай, тұтынушылар жағдайын ойлауға ешкім бас қатырмайды. Бұрын қоғамдық бірлестіктерді мемлекет қаржыландырмайтын, ендігі заңда «мемлекет қаржыландыра алады» деген өзгеріс енгізілген. Тұтынушы өзінің тұрған жерінің, жауап берушінің тұрған жерінің немесе қоғамдық ұйым тұрған жердің сотына арыз бере алатын еді, жаңа заңда ол қаралмаған.

Қолдану мерзімі өтіп кеткен азық-түлік, бүлінген бұйым сатылыпты дегенді жиі естиміз. Арзан жолмен мол пайда табуды көздейтіндер небір әрекеттерге барады. Осы орайда, тұтынушылар арасында тауарды қайтарып немесе ауыстырып алу сынды мәселелер әлі де болса маңыздылығын жойған жоқ. 2010 жылдан бері жұмыс істеп келе жатқан «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңның барына қарамастан, сараң сатушылар өтірік сылтау айтып, тиісті ақшаны қайтаруға асықпайды. «Тауар қайтаруға немесе ауыстыруға жатпайды» деген жазуларды кез келген сауда орындарынан көруге болады. Алайда, бұл хабарламалардың заңсыз екенін аңқау тұтынушы біле бермейді. Күнделікті күйбең тіршілікте қарапайым тұтынушы ретінде қаншама рет құқығымыз бұзылса да оған аса мән бере бермейміз. Әділдікті қайдан іздерімізден де хабарсыз боламыз. Сондықтан, қолды бір сілтеп жүре береміз.

Тұтынушылар құқығы көп жағдайда заңды білмегендіктен тапталып жатады. Қазақстанда тұтынушылар құқығын қорғайтын заң да, арнайы ұйымдар да бар. Жақында тұтынушылар құқығы туралы заңға түзетулер енгізілді.

Заңмен қарастырылған келесі түзетулер:

- Тауарды қайтару мерзімінің ұлғаюы.

Сонымен қатар, ғимараттар, құрылыстарға қатысты 3 жылдан 5 жылға дейін орындалған жұмыстың қасақана жасырын кемшіліктері анықталғанда, талап ету мерзімі ұзартылады («Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңының 35-бабының 6 және 7-тармақтары толықтырылды);

- 30 бапқа 1-1 тармақшасы енгізілген. Келісімшартқа тұтынушының құқығын бұзатын немесе қысым жасайтын шарттар қосуға болмайды. Бұл шарттар «Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңының 8-1 жаңа бабында атап өтілген. Мысалы, келісімшартта орындаушы мен тапсырыс беруші арасында, қызмет көрсетілуіне байланысты тапсырыс берушінің мүлкіне, денсаулығына және өміріне зиян келтірілген жағдайда, орындаушы жауапкершіліктен босатылатын шарттар болмауы қажет. Егер осындай шарттар сонда да келісімшартта келтірілген болса, онда олар жарамсыз болып табылады.

Сондай-ақ, шартты жасаған кезде, сатушы (орындаушы, дайындаушы) мен тұтынушы арасында жасалған, тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сату туралы кез келген шарт оларды түсінуге арнайы білім талап етпеуін ескеруі қажет, анық тұжырымдалған және екі жақты түсіндіруді болдырмайтын шарттарды қамтуы тиіс;

- Электронды саудадағы кепілдеме мерзім сұрақтары.

«Тұтынушылардың құқығын қорғау туралы» ҚР Заңының 17 б. 2 т.-на енгізілген өзгертулер, электронды саудада (интернет-дүкендерден сатып алу), кепілдеме мерзім не тауардың жеткіліксіздігін көрсететін мерзім, тауардың тұтынушыға берілген(жеткізілген) күнінен бастап, ал егер тауар арнайы орнатуды(қосуды) немесе құрастыруды қажет етсе, онда сол орнату(қосу) немесе құрастыру күнінен бастап өте бастайтынын бекітеді;

- Сатып алу фактісін растау.

Бұрын, егер тұтынушыда сатып алу фактісін растайтын құжаттары болмаған болса, онда ол куәлік ететін айғақтарға сүйене алатын еді. Енді осындай факт, сондай-ақ фото және видеофиксациямен расталуы мүмкін ("тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" ҚР Заңы 18-бап). Сондықтан, егер клиент тауар қайтарғысы келсе, бірақ фискалдық чекі болмаса, сатып алғандағы фото немесе видео растау болған жағдайда, сатушы қайтаруды немесе тауарды айырбастауға міндетті;

- Тауардың сараптамасы.

2016 жылдың 7 мамырынан бастап тауар сапасының қосымша тексеру (сараптама) құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тексеру (сараптама) нәтижесінде, тауардың кемшіліктері тұтынушының кінәсінен пайда болғаны анықталса, онда ол сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге арналған шығындарды, сондай-ақ тауарды тасымалдауға арналған шығындарды өтеуге міндетті. Сонымен қатар, түзетулерге сәйкес тұтынушы тауардың сапасын тексеру және сараптама жүргізуде өзі немесе өз өкілі арқылы қатысуға құқылы ("тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" ҚР Заңының 30 б. 2 т.);

- Тұтынушының фото, бейне-түсірілім қолдануы.

Сонымен қатар енді сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға), Қазақстан Республикасының заң шығаруымен алдын ала қаралған кей жағдайды ескермегенде, сауда залдарында тұтынушының фото, бейне-түсірілім қолдануына қатысты құқығын шектеуге тыйым салынады ("тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" ҚР Заңының 24 б.). Осыған байланысты, сатушының қауіпсіздік қызметі, сауда залдарында тұтынушыларға фото және бейне түсірілімге тыйым салуға құқылы емес.

- Кепілдеме қызметтің мерзімінің ұлғаюы.

Енді егер шартта белгіленген кепілдік мерзімі 2 жылдан кем болса және жұмыстардың (қызметтердің) кемшіліктері кепілді мерзім өткеннен кейін табылған болса, бірақ 2 жыл шегінде, онда тұтынушы оның кемшіліктері жайлы қоюға құқылы.

Заң тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің рөлін күшейту үшін олардың өкілеттіктерін кеңейтуді көздейді. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне қосымша мұндай құқық берілген:

- тиісті мемлекеттік органдарды қауіпсіздік және сапа бойынша талаптарына сәйкес келмейтін тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) шығару

және іске асыру туралы кінәлі адамдарға қатысты шаралар қабылдауы үшін хабардар ету;

- тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы дау шешілгеннен кейін медиация процесінде тұтынушылардың мүдделерін білдіру;

- қоғамдық кеңестердің жұмысына қатысу;

- тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің қауіпсіздігі бойынша стандарттарды және нормативтік-техникалық құжаттарды әзірлеуге қатысу;

- сауда, тұрмыстық және өзге де қызмет түрлері саласында тұтынушылардың құқықтарын сақтау бойынша ақпаратты тиісті мемлекеттік органдарға зерттеп, жіберу;

- тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері туралы ақпарат тарату, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға ықпал ететін өзге де ақпарат беру;

- тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау туралы ұсыныстарды тиісті мемлекеттік органдар мен ұйымдарға енгізу;

- тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) қауіпсіздігі мен сапасы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ашық және жалпыға бірдей қолжетімді мемлекеттік ақпараттық ресурстарын қалыптастыруда тиісті мемлекеттік органдармен бірлесіп қатысу;

- тұтынушыларға заңгерлік және консультациялық көмек көрсету және т. б.

«Қоғамдық кеңестер туралы» ҚР Заңына сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін мемлекеттік реттеу сапасын жақсарту мақсатында қоғамдық кеңестер құрылады. Жаңа түзетулерге сәйкес олардың құзыретіне мыналар енгізілген:

- әрі қарай оны мемлекет Басшысына көрсету үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жағдайы туралы Үкіметке жыл сайын жылдық есеп жіберу;

- жылына кем дегенде екі рет тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша мәселелерді қарау;

- мемлекеттік органдарға тұтынушылардың құқықтары бұзатын шешімдерінің күшін жою туралы ұсыныстар енгізу;

- бір және сол мәселе бойынша оннан астам тұтынушының құқықтары бұзылған жағдайда, белгісіз тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша сотқа жүгіну;

- зерттеулер жүргізу, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша халыққа ақпараттық-ағартушылық жұмыс және консультациялық көмек көрсету бойынша, мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты іске асыру және қалыптастыруды жүзеге асыру;

- тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы жеке немесе заңды тұлғалардың өтініш қарау;

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы Қазақстан Республикасы заңдарының сақталуына бақылауды жүзеге асыру;

- тұтынушыларды, олардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қауіп қатер төндіретін тауарлар (жұмыстар, қызметтер) туралы хабардар етуге міндетті;

- жыл сайын бұқаралық ақпарат құралдарында тұтынушылардың құқықтарының бұзылуы туралы келіп түскен өтініштер, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы оларды қарау нәтижелері және қызметі туралы ақпарат бойынша статистикалық деректерді жариялау;

- тұтынушыларды хабардар ету, консультация беру және т. б.

Тұтынушылар үшін қолайлы жағдайлар жасау мақсатында, сондай-ақ ҚР заңнамалық актілер қатарына Заңмен түзетулер енгізілді:

«Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы» Қазақстан Республикасының Кодексі, санитарлық-эпидемиологиялық нормаларды және гигиеналық нормативтерді мүлікті тәркілеу түрінде немесе онсыз, техникалық реттеу саласындағы заңнаманы бұзушылықтар қайталанған кезде тұлғалардың жауапкершілігін арттыру (ҚР ӘҚБК-нің 2 б. 425 б.);

«Жарнама туралы» Қазақстан Республикасының Заңы, атап айтқанда тұрғын үйді жіктеуде, тек қолданыстағы құрылыс нормалары мен ережелеріне сәйкес тұрғын үйді эконо́м, бизнес, э́лит, комфо́рт, лю́кс, преми́ум және т. б. жіктеуді пайдаланбау. Қалыптасқаны солай, бұл құрылыс салушылар тұтынушыларды тұрғын үй құрылыстарының керемет жарқын атауларымен үміттендіреді, нәтижесінде олардың күткенін ақтамайды.

«Электр энергетикасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. Бұдан былай бір ғана қызмет бойынша төлемде қарыз болған кезде, жылу энергиясын және электр энергиясын беруді тоқтатуға тыйым салынады;

«Сауда қызметін реттеу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. Жаңа түзетулерге сәйкес, егер тұтынушы жетіспеушілігі бар бағалы тауар иеленсе, оған бұл туралы ақпарат ұсынылуға тиіс.

7 Тұтынушы құқығын бұзғаны үшін жауапкершілік

Тұтынушы азаматтар күн сайын тауар сатып алады, көптеген қызметтерді және орындалған жұмыстарды төлейді және бұл ретте алданып қалады, сапасыз тауар сатып алады немесе сапасыз қызметке не болмаса жұмысқа төлейді.

ҚР «2010 жылғы 4 майдағы» Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңымен Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарымен белгіленген жауапкершілікке тартылғандығы көзделген (ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы 43-бап).

Азаматтық-құқықтық және материалдық жауапкершіліктен басқа тұтынушының құқықтарын бұзуға қолданыстағы заңнамамен сондай-ақ әкімшілік-құқықтық жауапкершілік көзделген.

2001 жылғы 30.01 ҚР әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексі тұтынушылар құқықтарын кәсіпкерлік қызмет субъектілерінің тиімсіз

әрекеттерін қорғауға бағытталған баптардан тұрады (159-бап және басқалары). Алайда осы кодекс 2014 жылдың 5 шілдесінен Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексінің жаңа редакциясы (бұдан әрі | ҚР АҚТК) қабылдануына байланысты 2015 жылдың 1 қаңтарынан бастап күшін жояды. Кодекстің жаңа редакциясының маңызды ерекшелігі айыппұл мөлшерін көбейту және оның әкімшілік жауапкершілік субъектілеріне байланыста оның саралануы болып табылады. «2014 жылғы ҚР жаңа ӘҚТК» Сауда және қаржы саласындағы құқық бұзушылық» 15-ші тарауында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында құқық бұзушылық үшін жауапкершілікті көздейтін нормалар бар. Олар азаматтардың құқықтарын тиісті сапасын және өмір мен деңсаулық үшін қауіпсіз тауарларды (қызметтерді, жұмыстарды) сатып алуды, тауарлар (қызметтер, жұмыстар) туралы және олардың дайындаушылары (сатып алушылар, орындаушылар) туралы ақпаратты алуды қамтамасыз етуге және қорғауға шақырған. Мұндай нормаларды енгізу олармен тауарларды, қызметтерді және жұмыстарды сатып алу кезінде жеке тұлғалардың құқықтарын қорғаудың қосымша кепілдігі болып табылады. Тұтынушылар құқықтарын бұзу жағдайында олар қолданыстағы заңнамаға сәйкес әкімшілік тәртіпте бұзушының әрекетін шағымдану мүмкіндігін ұсынады.

Бірінші кезекте, тұтынушылар құқықтарын қорғауға тікелей бағытталған нормаларға Қазақстан Республикасының жаңа ӘҚТК-нің 190-бап «Тұтынушыларды алдау» жатады. Алдаудың тікелей объектісі құқықтарын және тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғау саласында қоғамдық қатынастар қатысады. Осы қатынастар бір жағынан тауарлар- ды, жұмыстарды және қызметтерді тұтынушы азаматтар арасында, екінші жағынан тауарларды өткізетін, жұмыстарды орындайтын немесе қызметтерді халыққа көрсететін заңды тұлғалар мен жеке тұлғалар арасында туындайды.

Бұл ретте өткізуге арналған дайындаушы (орындаушы) қызметінің өнімі тауар деп ұғынады; жұмыс - тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған. Нәтижелері материалдық сипатқа ие қызмет, ал қызмет - нәтижелері материалдық сипатқа ие емес қызмет (ҚР Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңның 1-бабы).

Бұл жерде жәбірленуші ретінде тұтынушылар шығады. Жоғарыда аталған Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы Заңның 1-бап 15-тармақшасына 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.

2014 жылғы ҚР ӘҚТК 190-бап 1-бөлігінде тұтынушыларға катысты мұндай альтернативті әрекет үшін жауапкершілік белгіленеді:

- кем өлшеу;
- таразыдан жеу;
- есептен жеу;

- тауардың (көрсетілетін қызметтердің) тұтыну қасиеттеріне немесе сапасына қатысты тұтынушыларды жаңылыстыру;
- тұтынушыларды өзгедей алдау.

Өткізілетін тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) санына және сапасына не болмаса олардың бағасын аса көтеруге қатысты тұтынушыны жаңылыстыруға әдейі әкеліп, алдау болып түсіндіріледі.

Кем өлшеу және таразыдан жеу - тауар саны туралы сатып алу/сату шартының міндетті шарттарының бірін бұзатын тұтынушыны алдаудың өзара жақын тәсілдері. Біріншісі шағын өлшемді тауарды тауарды жіберуге, ал екіншісі-аз салмақтағы тауарды жіберуге жасалады, бұл сатып алу-сату шартымен аныкталған.

Есептен жеу тұтынушыны алдаудың өздігінен тәсілі ретінде тұтынушыдан тауар (көрсетілетін қызметтер, жұмыстар) бағасына негізделген сомадан көп төлету немесе қайтармау, не болмаса тұтынушыдан алынған артық ақшалай сомадан толық қайтармау (яғни, қайырып беру) болжанады.

Тауардың (көрсетілетін қызметтердің) тұтыну сипаттарына немесе сапасына қатысты жаңылыстыруға әкелу тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) сапасы туралы заңнама талабы бұзылған кезде тұтынушыны алдаудың төртінші тәсілі. Мұндай жағдайда тұтынушыға шарт талабына, заңнамамен белгіленген стандарт талаптарына, техникалық шарттарға және басқа міндетті талаптарға сәйкес келмейтін тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет нәтижелері) беріледі.

Осы норманың диспозициясында тура аталмаған алдаудың басқа тәсілдерін қарастыра отырып жоғарыда тізбектелген тәсілдермен тұтынушыны алдау шектемейді. Көрсетілген сферада заңнаманы талдау және құқықтық қолдануда құрылған тәжірибеде басқа алдауды тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) санына және сапасына жататын, көбінесе тауардың жарамдылық мерзіміне және сұрыптылығына (мысалы, төмен сұрыпты тауарды жоғары сұрыпты тауардың бағасымен сату, яғни бір сұрыптан басқа сұрыпқа көшіру), жиынтылыққа, жұмыстарды орындау кезінде шығындалған материалдардың санын аса көтеруге, нақты тегін көрсетілетін қызметтер үшін төлем төлету және т.б қатысты сату-сатып алу шарттарының басқа талаптарының бұзылуы деп түсіндірген жөн.

Тұтынушыны алдау кезінде бір тәсілі де, алдаудың жоғарыда тізбектелген тәсілдерінің бірнешеуі бір уақытта қолданылуы мүмкін, бұл ретте тауарлардың, көрсетілген қызметтердің және орындалған жұмыстардың шынайы бағасы нақты алынған өтеуден төмен болуға тиіс. Көрсетілген бап бойынша жауапкершілікке тарту үшін кінәлі тұлғаға жоғарыда тізбектелген әрекеттердің кез келгенін жасау жеткілікті.

Тауар үшін көп сомада ақша алу фактісі, егер бұл алдаумен байланысты болмаса, есептеу қателігінің нәтижесі болуы мүмкін, ҚР ӘҚТК 190-бабы бойынша жауапкершілікке тарту үшін негіз болып табылады.

Талданған баппен көзделген құқық бұзушылық қасақана жасалады, бұл субъектің тұтынушыны алдау фактісін белгілі бір тәсілмен сезіну және осындай

алдауды жасауға ниеті болжанады. Бұл ретте кінәлілер ашкөздік тәсілді (тұтынушылардан сатылған тауар, алынған қызметтер немесе орындалған жұмыстар үшін қажетті сомадан көп мөлшерге ақша алу) басшылыққа алады.

Осы бап бойынша жауапкершілік субъектілері жеке және заңды тұлғалар болып табылады, атап айтқанда заңнамаға сәйкес қызмет көрсетуді және сауда қызметін жүзеге асыратын жеке кәсіпкерлер немесе ұйымдар.

Тұтынушыларды алдаған кәсіпкер ретінде сауда (көрсететін қызмет) саласында тіркелмеген не халыққа қызмет көрсететін сауда және басқа кәсіпорындарда жұмыста тұрмаған тұлғалар осы бап бойынша жауапкершілік субъектілері болмауы мүмкін, олардың әрекеті заңсыз кәсіпкерлік немесе алдаушылық белгілеріне жатады.

Көрсетілген субъектілер үшін әкімшілік жаза сараланған және ҚР ӘҚТК 190 бабының 1-бөлігі бойынша құрайды:

- Жеке тұлғалар үшін - он айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұлды;

- шағын кәсіпкерлік субъектілер үшін - жиырма айлық есептік көрсеткіштер мөлшерінде айыппұлды;

- орта кәсіпкерлік субъектілер үшін - отыз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұлды;

- ірі кәсіпкерлік субъектілер үшін - елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұлды.

Айлық есептік көрсеткіштер көлемі тиісті жылға арналған елдің бюджеті туралы заңымен жыл сайын белгіленеді (мысалы, 2014 жылы осы көрсеткіш 1852 тенгені құрады).

ҚР ӘҚТК 190-бабында көзделген 2-бөлікте, егер осы баптың 1-бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде әрекеттер қайталанып жасалса, субъектілерге жоғары жауапкершілік белгіленеді.

Бұл ретте тұтынушыларды қайтадан алдау бір және сол тәсілмен (таразыдан жеу және қайтадан таразыдан жеу) немесе әр түрлі (таразыдан жеу және тұтыну қасиеттеріне немесе тауар сапасына қатысты жаңылыстыруға қайтадан әкелу) ешқандай мәні жоқ, бір жыл ішінде қайталап алдау саны тең.

190-бап 2-бөлім бойынша әкімшілік шара күшейтілген және құрайды:

- жеке тұлғалар үшін - отыз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл;

- шағын кәсіпкерлік субъектілер үшін - елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл;

- орта кәсіпкерлік субъектілер үшін - жетпіс бес айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл;

- ірі кәсіпкерлік субъектілер үшін - белгілі бір қызмет түріне арналған лицензиядан айыра отырып және қызметті үш жылға дейінгі мерзімде тоқтата отырып немесе тыйым салына отырып жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл.

Бұл ретте лицензиядан айыру және қызметті тоқтату немесе тыйым салу косымша жаза ретінде біруақытта қолданылады.

ҚР ӘҚтК 190-бабының 3-бөлігінде, егер осы баптың 1-бөлігінде көзделген әрекет тұтынушыға елеулі залал келтіруге әкеп соқса, субъектілерді өте ауыр жауапкершілікті құрайды.

Осы бапқа қатысты бір айлық есептік көрсеткіштен асатын сома елеулі мөлшердегі залал деп танылады. Айлық есептік көрсеткіш мөлшері құқық бұзышулықты жасау сәтінде алынады.

Санкциялар бұл жерде қарастырылатын баптың екінші бөлігінде белгіленген ққсас санкциялар көзделген.

ҚР ӘҚтК 190-бабының 4-бөлігінде, егер ол өзімен тұтынушыны ірі шығынға тартса, алдау үшін өте қатаң жауапкершілік белгіленеді.

Қазақстан Республикасының аумағында ҚР Үкіметімен белгіленген қызметің жекелеген түрлерін жүзеге асырған кезде жеке кәсіпкерлер мен заңды тұлғалардың міндеті өзінің қызметін жүзеге асыратын жерде төлем карточкаларын пайдаланумен төлемдерді қабылдауға арналған жабдықты (құрылғыны) орнатуды қамтамасыз ету болып табылады, сондай-ақ төлем карточкаларын пайдаланумен төлемдерді қабылдау Қазақстан Республикасының “Төлемдер мен аударымдар туралы” Заңымен (11-бап) 2012 жылғы шілдеден бастап енгізілді.

ҚР Үкіметінің 2012 жылғы 29 желтоқсандағы қаулысымен осындай қызметтің 18 түрі көзделді, сондай-ақ осындай жабдықты (құрылғыны) орнату мен қолдану бойынша міндет жүктелмейтін тұлғалардың санаты анықталды:

- жалпы пайдаланудың телекоммуникациялар желісі жоқ жерде тұрған жеке кәсіпкерлер және заңды тұлғалар;

- өзі шығаратын ауыл шаруашылық өнімдерін, өзі шығаратын аква мәдениет (балық шаруашылығы) өнімдерін көтерме және бөлшек саудасында, жайма сатушы сөрелері, автодүкен, палаткалар, дүңгіршектер, контейнерлер арқылы және сауда базарларының аумағында жүзеге асырылатын қызмет.

Банкпен қызмет көрсететін немесе банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдармен келісімшарт негізінде осындай жабдық орнатылады. Сатып алушы тауар немесе көрсетілген қызмет үшін төлем карточкасымен төлеген кезде осы төлем кассалық ашифат арқылы қайтадан жүргізілмейді.

Осы норманың әрекеті 2014 жылғы қаңтардан бастап барлық жеке кәсіпкерлерге және салық салу тәртібіне қарамастан заңды тұлғаларға қолданылады. Осыған байланысты елдің салық органдары өздерінің тексерістерін жүргізу барысында осындай жабдықтың (құрылғының) бар болу мәселесін енгізеді.

Субъективті жағынан осы құқық бұзушылық кінәнің қасақана түрімен жасалады. Себептері бұл ретте кез келген болуы мүмкін.

Жауапкершілік субъектілері ретінде төлем картоларын пайдаланумен төлемдерді жүзеге асыруға арналған жабдықты (құрылғыны) орнату бойынша

міндет заңнамаға сәйкес жүктелген жеке кәсіпкерге немесе заңды тұлғаға көзделген. Жоғарыда осындай субъектілерге сипаттама берілді.

195-баптың 1-бөлімі бойынша субъектілерге қарамастан ескерту түрінде бір әкімшілік жаза көзделген.

195-баптың 2-бөлімінде әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жылдың ішінде 1-бөлімімен көзделген құқық бұзушылықтың қайтадан жасағаны үшін артқан жауапкершілік көзделеді.

Қайталанушылық ұғымы жоғарыда тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында әкімшілік құқық бұзушылықтардың өзге де құрамын таддау кезінде қаралды.

195-баптың 2-бөлімі бойынша санкциялар айыппұл түрінде көзделген және айыппұл мыналарды құрайды:

- шағын кәсіпкерлік субъектілері үшін - қырық айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде;

- орта кәсіпкерлік субъектілері үшін алпыс айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде;

- ірі кәсіпкерлік субъектілері үшін сексен айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған тағы бір норма ҚР ӘҚБтК 202-бабы болып табылады, онымен әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларына бөлшек сауда бағаларын шекті мүмкін болатын мөлшерден асырғаны үшін жауапкершілік белгіленеді. Осы құқық бұзушылықтың құрамына тікелей объектісі, сондай-ақ саудадағы реттеу саласындағы қоғамдық қатынастар болып табылады.

Әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларының тізбесі жаңа олардың шекті мүмкіндігі латын бөлшек бағалардың мөлшері Қазақстан Республикасының Үкіметпен белгіленеді. Сонымен бірге шекті мүмкін болатын табалдырық бөлшек сауда бағасы әр тоқсан сайын әр жекелеген әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарына белгіленеді. Көрсетілген тізбеге келесі азық-түлік тауарлары енгізілді:

- бірінші сұрыпты бидай ұны;
- бірінші сұрыпты ұннан жасалған нан;
- макарон бұйымдары: вермишель, рожки, кеспе;
- жармалар: қарақұмық, сұлы, ұнтақ, арпа және тары;
- күріш;
- картоп;
- жаңа піскен көкөністер: асхана сәбізі, пияз, капуста асхана қызылшасы;
- ак қант - құмшекер;
- өсімдік майы - күнбағыс майы;
- ет: сиыр (жауырын-төсбөлігі), сүйектері бар қой еті, тауық еті, тауықтың сан елі;
- сүт: зарарсыздандырылған 2,5 және 3,2% майлылығы;
- айран: 2,5 и 3,2% майлылығы;

- сүзбе: 5 - 9% майлылығы;
- қатты ірімшік;
- май: тұздалмаған, кем дегенде 72,5% майлылығы, толтырмасыз және майсыз; өсімдік-сары май, 49%-ға дейін сүт майы бар;
- тауық жұмыртқасы I - II санатты;
- кесек ас тұзы («Экстрадан» басқасы);
- қара шәй, түйіршіктелген.

ҚР ӘҚБтК 202-бабының 1-бөлімі бойынша әрекет сауда қызметін реттеу туралы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларына бөлшек сауда бағаларын шекті мүмкін болатын мелшерден асыруда жатыр. Сонымен бірге жауапкершіліктің басталуы үшін осындай бағалар қандай мөлшерге (сомаға) асырылғанын ешқандай мәні жоқ.

Субъективті жағынан осы құқық бұзушылық кінәнің қасакана түрімен жасалады, мұнда кінәлі тұлға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әлеуметтік маңызы бар азық-түлік тауарларына бөлшек сауда бағаларын шекті мүмкін болатын мөлшерден асыратынын түсінеді және осындай әрекетті жасауға ниеттенеді.

ҚР ӘҚБтК 202-бабының 1-бөлімі бойынша жауапкершілік субъектілері осы нормада арнайы және тікелей көрсетілген. Оларға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сауда қызметінің субъектілері (жеке және заңды тұлғалар) жатады.

Пактикум

Сұрақ-жауаптар

Сұрақ: Егер тұтынушы тауарды сатып аларда, оның сапасы мен қауіпсіздігін растайтын құжатты талап етсе, сатушы оны ұсынуға міндетті ме?

Жауап: Тұтынушыға сәйкейстіктің тиісті сертификаттары немесе сәйкейстік туралы декларация, оның ішінде сәйкейстігі міндетті расталауға жататын импорттық тауарға берілуге тиіс («Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 25-бабының 6-тармағы).

Өз кезегінде сәйкестік сертификаты - өнімнің көрсетілетін қызметін техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға, стандарттардың немесе өзге де құжаттардың ережелеріне сәйкестігін куәландыратын құжат.

Сәйкестік туралы декларация - дайындаушы (орындаушы) айналысқа шығарылатын өнімнің көрсетілетін қызметтің белгіленген талаптарға сәйкестігін куәландыратын құжат.

Сонымен қатар осындай құжат ұсынудағы сатушының міндеттері туралы «Сауда қызметін реттеу туралы» ҚР Заңының 31 - бабының 1 - тармағын да көзделген. Онда сауда қызметі субъектілері өз қызметін жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасының техникалық реттеу саласындағы заңнамасында белгіленген тәртіппен сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарларды сату

кезінде сатып алушының талабы бойынша оған сәйкестік сертификатын (белгіленген үлгідегі бланкілердегі көшірмесін) не сәйкестік туралы декларацияны көрсетуге міндетті екендігі көрсетілген.

Сұрақ: Көйлектің зауыттық кемшілігі дәлелдеу үшін сараптамаға қайда өткізуге болады?

Жауап: Тауардың кемшілігіне растау алу үшін тұтынушыға сатушының өзіне жүгіну қажет. Осылайша, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Занының 30-бабының 2-тармағына сәйкес тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда, сатушы (дайындаушы) оны дереу ауыстыруға, ал сатушыға (дайындаушыға) тауардың сапасын қосымша тексеру (сараптама жасау) қажет болған кезде — тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті.

Тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тауарды тексеру (оның сараптамасы) нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе кемшіліктер тұтынушының тауарды пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерінен не еңсерілмейтін күштің салдарынан тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болғаны белгіленсе, тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай - ақ оны жүргізуге байланысты тауарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті. Тұтынушы сапаны тексеруге және тауарға сараптама жүргізуге өзі немесе өзінің өкілі арқылы қатысуға, сондай-ақ тауарды тексеруді (оның сараптамасын) өз есебінен жүргізуге құқылы.

Сұрақ: Неліктен электр есептеуіштеріне төлемнің болмағаны үшін халықтың жарығын өшіреді? Энергиямен жабдықтаушы ұйымдардың тұрғындармен келісімсіз есептеуіштерді орнатуға және ол үшін ақы талап етуге қандай құқықтары бар? Осылайша көрсетілетін қызметтерді беруші алдында қарыздары болмаса да бір ауданда 12 үйдің жарығы өшірілді.

Жауап: Электр энергиясын тұтынушы электр энергиясын беру, сондай-ақ беруді тоқтату (шектеу) тұтынушымен жасалған электрмен жабдықтау шартының негізінде жүзеге асырылатын (Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 25 ақпандағы № 143 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясын пайдалану қағидаларының 50 – тармағы) білуі тиіс.

Бұл ретте Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 233 бұйрығымен бекітілген Электрмен жабдықтаудың үлгілік шартының 3- тармағына сәйкес шарт тұтынушымен оның қолданыстағы заңнамамен белгіленген тәртіппен энергия таратушы ұйымның желісіне қосылған жабдығы болған жағдайда, сондай-ақ коммерциялық есепке алу құралы болған жағдайда жасалады.

Осылайша электр энергиясын беру есептеуіштерді (дербес не энергия жабдықтаушы ұйыммен келісім бойынша) орнатқаннан кейін және шарт жасасқаннан кейін ғана жүзеге асырылады, яғни электр есептеуіштері меншік иелерімен келісімсіз орнатылмайды.

Электр энергиясын беруді тоқтату көрсетілген Үлгілік шарттың 21 - тармағына сәйкес жүргізіледі, онда жабдықтаушы және (немесе) энергия беруші ұйым: төмендегі жағдайларда тұтынушыны электрмен жабдықтау тоқтатылғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын (электр энергиясын тұрмыстық қажеттілік үшін пайдаланатын тұтынушыны кемінде күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын) ескертіп, электр энергиясын беруді мынадай жағдайларда

- Электрмен жабдықтау шартымен белгіленген мерзімде электр энергиясының төлемақысын толық немесе мүлде төлемегенде;

- Электрмен жабдықтау шартымен белгіленген электрді тұтыну режимі бұзылғанда;

- белгіленген мерзімде энергия беруші (энергия өндіруші) ұйымның қағидаларға сәйкес бұзушылықтарды жою туралы талаптары орындалмаған жағдайда жартылай немесе мүлде тоқтатуға құқылы.

Энергия беруші (энергия өндіруші) ұйым төмендегі жағдайларда тұтынушыны алдын ала ескертусіз электр энергиясын беруді мынадай жағдайларда:

- электр энергия қабылдағыштарын энергия беруші (энергия өндіруші) ұйымның желілеріне өз бетімен қосса;

- электр энергиясын коммерциялық есепке алу құралдарынан басқа (есепке алмай) электр энергиясының қабылдағыштарын қосса;

- энергия беруші (энергия өндіруші) ұйым және өзге тұтынушылардың электр қондырғыларының қалыпты жұмысын бұзатын деңгейге дейін тұтынушының кінәсінен электр энергиясының сапа көрсеткіші төмендесе;

- жұмысуақытында (іссапарға жіберу құқығында) энергия беруші (энергия өндіруші) ұйымның және энергетикалық қадағалау және бақылау органының өкілдерін тұтынушының электр энергиясын коммерциялық есепке алу құралдарын және электр қондырғыларын қарауға жібермесе;

- апатты жағдайда толық тоқтатады делінген. Осы тармақтан энергиямен жабдықтаушы компанияның жоғарыда санамаланған жағдайларды қоспағанда басқа негіздер бойынша электр энергиясын өшіруге құқығы жоқ екені көрініп тұр.

Сұрақ: Қазіргі уақытта барлық сауда орындарында баға жазылған қағаздардың болмауы, есептен жеуі, кем өлшеуі сияқты проблемалар көп кездеседі. Бұл жағдайда тұтынушы не істей алады?

Жауап: Кем өлшеу, таразыдан жеу, есептен жеу, тауардың (көрсетілетін қызметтердің) тұтыну қасиеттеріне немесе сапасына қатысты тұтынушыларды жаңылыстыру немесе өзгедей алдау, ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы

кодексінің 190-бабына сәйкес жаза көзделген әкімшілік құқық бұзушылық болып табылатынын білу қажет.

Осы құқық бұзушылықтарды анықтаған кезде тұтынушыға осындай істерді қарау және әкімшілік жауапкершілікке тарту құзыретіне кіретін ішкі істер органдарына жүгіну қажет.

Сұрақ: Жаппай тамақтан улану кезінде Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті сотта мүдделерді қорғай алады ма?

Жауап : «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 5-бабына сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті орган функцияларының бірі оннан астам тұтынушының сол бір мәселе бойынша құқықтары бұзылған жағдайларда тұтынушылардың айқындалмаған тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгіну болып табылады.

Осылайша, оннан астам тұтынушылар уланған жағдайда Тұтынушылар құқықтарын қорғау департаменті сотта олардың мүдделерін таныстыруға құқылы.

Сұрақ: Тұтынушы сатушыдан БАҚ-қа сертификат сұратуға құқылы ма?

Жауап: Тұтынушыға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 25 - бабының 6 - тармағына сәйкес сәйкестіктің тиісті сертификаттары немесе сәйкестік туралы декларация, оның ішінде сәйкестігі міндетті расталуға жататын импорттық тауарға берілуге тиіс.

Бірақ «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» ҚР Кодексінің 21 - 1 - бабына сәйкес халықтың санитариялық - эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік орган БАҚ-қа мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу туралы куәлік береді.

Бұдан басқа, тұтынушы ҚР Ұлттық экономика министрінің 2016 жылғы 30 маусымдағы №297 бұйрығымен бекітілген Тамаққа биологиялық активті қоспалардың айналымы қағидаларының 11-тармағына сәйкес мынадай БАҚ-тарды сатуға жол берілмейтінін білуі тиіс:

- мемлекеттік тіркеуден өтпеген;
- жарамдылық мерзімі өткен;
- тиісті өткізу жағдайлары болмаған кезде;
- заттанбасыз, сондай-ақ заттанбасындағы ақпарат мемлекеттік тіркеу кезінде келісілген ақпаратқа сәйкес келмеген жағдайда;
- заттанбасында Кеден одағы комиссиясының 2011 жылғы 9 желтоқсандағы № 881 шешімімен бекітілген «Таңбалау бөлігіндегі тамақ өнімдері» 022/2011 Кеден одағының техникалық регламентінің талаптарына сәйкес жазылған ақпарат болмаған кезде.

Осылайша, көрсетілген нормаларды есепке ала отырып, тұтынушының БАҚ-тардың мемлекеттік тіркеу сертификатын, сондай-ақ БАҚ - қа қатысты өзге де ақпаратты талап етуге құқығы бар.

Сұрақ: Сатып алушы тиісті сападағы еместауарды ұқсас маркалы (модельді, артикулды) құны қымбаттау тауарға айырбастаған кезде айырмасына қосымша ақы төлеуге тиіс пе?

Жауап: Мұндай жағдайларда, тұтынушы тауардың өсірілген құнының айырмасын қосымша төлемейді, себебі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 30-бабының 7-тармағы талаптарының күшінде кемшіліктері бар тауарды дәл сондай маркалы (модельді, артикулды) тауарға ауыстырған кезде бағасын қайта есептеу жүргізілмейді.

Сұрақ: Өнімнің техникалық регламент талаптарына сәйкестігі туралы декларация болған жағдайда мемлекеттік және орыс тілдерінде таңбалаудың болуы міндетті ме?

Жауап: Өнімнің техникалық регламент талаптарына сәйкестігі туралы декларацияның болуы өнім туралы мемлекеттік және орыс тілдеріндегі ақпаратты жапсырудан таңбалауды босатпайды.

Осылайша, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 25 - бабының 3 және 7 тармақтарына сәйкес тауар туралы ақпарат тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) қоса берілетін құжаттамада, тұтыну ыдысында, жапсырмаларда немесе тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге де тәсілмен тұтынушының назарына қазақ және орыс тілдерінде жеткізіледі.

Бір тілде не шет тілінде берілген ақпарат берілмеген болып есептеледі.

Сұрақ: Автобустарда тасмалданатын жолаушыларды отырғызу нормасы бар ма? Автобустар лық толы. Оны ешкім бақыламайды. Бұл мәселені кім шешуі мүмкін?

Жауап: Жолаушыларды автомобильдік тасымалдауды жүзеге асыру тәртібі Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің 2015 жылғы 26 наурыздағы № 349 бұйрығымен бекітілген Автомобиль көлігімен жолаушылар мен багажды тасымалдау қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады. Оның 32-тармағында Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық) және қала маңындағы тұрақты тасымалдаудың маршруттарында:

- автобустарда тұрып және отырып, олардың толық паспорттық сыйымдылығынан аспайтын мөлшерде;

- шағын автобустарда отырып қана, отыратын орындар санынан аспайтын мөлшерде, олардың жасаушы кәсіпорын белгілеген паспорттық сыйымдылығына сәйкес жолаушыларды тасымалдауға және автобустардың, шағын автобустардың салонын толтыруға рұқсат етілетіні көзделген.

«Автомобиль көлігі туралы» ҚР Заңының 21-бабына сәйкес жолаушылар мен багажды автомобильмен тұрақты тасымалдауды жүзеге асыратын

тасымалдаушы жолаушының қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, оған қажетті жайлық пен қызмет көрсету талаптарын қамтамасыз етуге міндетті.

Автомобиль көлігі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтауды мемлекеттік бақылауды уәкілетті орган ҚР Инвестициялар және даму министрлігінің Автомобиль жолдары комитеті жүзеге асырады.

Сұрақ: Демалыс күндері базарларда сатылатын өнімдердің, әсіресе еттің сапасын бақылауды қандай орган жүргізеді?

Жауап: Базарлардағы етін сапасы мен қауіпсіздігін бақылауды, атап айтқанда мемлекеттік ветеринариялық-санитариялық бақылау және қадағалауды Қазақстан Республикасының ветеринария саласындағы заңнамасының талаптарын сақтау тұрғысынан уәкілетті органның лауазымды адамдары жүзеге асырады («Ветеринария туралы» ҚР Заңының 14-1 және 22-баптары).

Сұрақ: Егер сервистік компания басқа қалада орналасқан болса, тауарлардың кепілдігіне кім жауапты? Кім техникалық жай-күй актісін ұсынады, бұл үшін қосымша ақы талап етіле ме?

Жауап: «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 30-бабының 5-тармағы бойынша сатушы (дайындаушы) кепілді мерзімін белгілеген тауарға қатысты тауардың кепілдігіне сатушы (дайындаушы) жауапты. Сатушы (дайындаушы) кепілді мерзімін белгілеген тауарға қатысты, сатушы (дайындаушы) егер тауардағы кемшіліктер оларды тұтынушыға бергеннен кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау ережелерін бұзуы не үшінші бір тұлғалардың іс-әрекеті немесе еңсерілмейтін күштің салдарынан туындағанын дәлелдей алмаса, тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға міндетті. Тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда, сатушы (дайындаушы) оны дереу ауыстыруға, ал сатушыға (дайындаушыға) тауардың сапасын қосымша тексеру (сараптама жасау) қажет болған кезде — тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті.

Осы нормаға сүйене отырып, сатушы тауардың техникалық жай-күйінің актісін бере отырып сараптама жүргізуді қамтамасыз етуге міндетті.

Бұл ретте тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың) құнын сатушы (дайындаушы) төлейді. Егер тауарды тексеру (оның сараптамасы) нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе кемшіліктер тұтынушының тауарды пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың іс - әрекеттерінен не еңсерілмейтін күштің салдарынан тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болғаны белгіленсе, тұтынушы сатушыға (дайындаушыға) тексеру (сараптама) жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай - ақ оны жүргізуге байланысты тауарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті.

Сұрақ: Кенеттен көптеген ауылдастарымыздың үйлерінде кернеудің күрт өзгеруінен тұрмыстық техникалар істен шықты. Бір ғана зардап шеккен адам материалдық залалды сот тәртібінде (бір жылдан астам уақыт соттасты) өтете алды. Осындай жағдайларда, тұтынушылардың әрекеті қандай болуы керек, көмекке кімге жүгінуге болады? Кімге шағымдануға болады?

Жауап: Мұндай жағдайларда дұрыс ілеспелі әрекеттер қажет. Біріншіден желідегі кернеудің өзгеруін тіркеу үшін авариялық қызметке телефон соғыңыз. Кернеудің серпілісінің нақты күн мен уақыты көрсетілген акт жасалуға тиіс. Бұдан соң зардап шеккендер санын, зардап шеккендердің қолы қойылған хаттамалар толтыру арқылы тұрмыстық техника санын айқындау үшін өз ПМК - ға (басқарушы компанияға және пайдаланушы ұйымға) хабарласыңыз.

Егер шындығында электр энергиясында істен шығу болған болса, растайтын құжат алу үшін энергиямен жабдықтаушы ұйымға жүгіну қажет.

Содан соң істен шыққан техниканы жөндеу үшін сервистік орталыққа жүгініңіз (міндетті түрде барлық чектерді сақтаңыз). Техниканың істен шығуының себептері туралы шебердің жазбаша қорытындысы қажет болады.

Барлық құжаттарды жинағаннан кейін залалды өтетуге жоғарыда көрсетілген жағдайлар бойынша шағымен энергиямен жабдықтайтын ұйымға жүгіну қажет болады.

Себебі «Электр энергетикасы туралы» ҚР Заңының 12 - бабының 2 - тармағына сәйкес электр энергиясын өндіруге және беруге қатысушылар техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкес электр энергиясының сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге міндетті.

Өз кезегінде көрсетілген заң 19-бабының 2-тармағына сәйкес электр және жылу энергиясын тұтынушылар мыналарға:

- жасалған шарттарға сәйкес электр энергиясын алуға;
- жасалған шарттардың талаптарына сәйкес энергия өндіруші, энергия беруші және энергиямен жабдықтаушы ұйымнан электр және жылу энергиясын жеткізбеуден немесе сапасыз жеткізуден келтірілген нақты нұқсанның орнын толтыруды талап етуге;
- шарттар жасауға және оларды орындауға байланысты даулы мәселелерді шешу үшін сотқа жүгінуге құқылы.

Бастартылған жағдайда сот органдарына жүгіну қажет. Біліктендірілген көмек алу үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне жүгінуге болады.

Сұрақ: Дүкеннен жейде сатып алдым, бұл ретте заттаңбасында тек қана бренд көрсетілген күтім және жуу туралы ақпарат жоқ. Бірақ, жуғаннан кейін жейденің түсі өзгеріп, ол түссіз болып қалды. Бұл температуралық режимді сақтамағандықтан болған болуы керек. Егер мен бұл туралы білсем, жейдені бүлдіріп алмас едім. Мен залады өтете аламын ба?

Жауап: Әрине, Сіз залалды өтете аласыз. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 24 және 25-баптарына сәйкес сатушы тұтынушыға тауарлар, оның ішінде тауардың мақсаты туралы және тиімді әрі қауіпсіз қолданылу жағдайлары туралы ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес тұтынушыға ұсынылуы міндетті болып табылатын не тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасында жасалған шартта көзделген өзге де мәліметтерді ұсынуға міндетті.

Сатушы тауар туралы тиісті ақпаратты дайындаушыдан алмаған жағдайда да жауапкершіліктен босатылмайды. Бұл ретте көрсетілген заңның 27-бабының 2 - тармағына сәйкес Сатушы тұтынушыға ықтимал тәуекел туралы және тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметі) қауіпсіз пайдаланудың шарттары туралы хабарлауға міндетті. Бұл ретте, егер тауарды қауіпсіз пайдалану, оны сақтау, тасымалдау немесе кәдеге жарату үшін арнаулы ережелерді сақтау қажет болса, онда дайындаушы оларды тауарға қоса берілген құжаттамада, тұтыну ыдысында, жапсырмаларда немесе жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге де тәсілмен көрсетуге міндетті.

Осыйлайша, сатушы, Сізге тауар туралы толық және дұрыс ақпарат, атап айтқанда материалдың ерекшеліктері, жейдені күті ережелері туралы ақпарат бермеді, нәтижесінде бұл жейденің бүлінуіне әкелді.

Көрсетілген заңның 31 - бабының негізінде, Сіз залалды өтете аласыз. Онда Сатушы тауар туралы толық емес, дұрыс емес немесе уақтылы берілмеген ақпарат салдарынан тұтынушының мүлкіне келтірілген зиянды толық көлемде өтеуге міндетті, сондай - ақ талап берілген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде тұтынушыға зиянды өтеу туралы жауап беруге не тұтынушының талаптарын қанағаттандыру үшін тиісті шаралар қолдануға тиіс деп жазылған.

Осы нормаға сүйене отырып, Сізге шағыммен сатушыға, ол бас тартқан жағдайда от органдарына жазбаша өтінішпен жүгіну қажет болады.

Сұрақ: Егер Сізге дүкенде сатушы дөрекі сөйлесе не істеуге болады?

Жауап: Бірінші кезекте сатушының дерекілігін тіркеу және осындай қызмет көрсеткені үшін кешірім сұрауын талап ету үшін (бұл сотқа жүгінген жағдайда қосымша дәлелдеме болып табылады) осы дүкеннің әкімшісі немесе басшысын шақырту қажет.

Содан соң басшы атына талаптарыңызды көрсете отырып шағым жазу қажет (сатушыны, сондай - ақ осы жағдайды реттеу бойынша қандай да бір әрекет жасамағаны үшін әкімшіні жұмыстан шығару немесе жауапкершілікке тарту).

Сатушының жөнсіз қарым - қатынасының дәлелдемелерін жинаңыз, бұған кезекте тұрған сатып алушыларды (куәгерлерді), күзетті, Сіз шақырған әкімшіні тартуға болады. Сонымен қатар сатушының деректерін нақтыланыз және сатушымен және әкімшімен болған әңгімені диктафонға немесе фото және бейне жазбаға басып алыңыз.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 24 - бабына сәйкес Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сату-шыға (дайындаушыға орындаушыға) фото-, бейнетүсірілімді қолдануға қатысты тұтынушылардың құқықтарын шектеуге тыйым салынатынын біліп жүріңіз. Егер сіздің жүгінуіңіздің нәтижесінде дүкен басшылығы ешқандай шара қолданбаса — сіз сотқа дейінгі тәртіпте проблеманы реттей аласыз, атап айтқанда тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне жазбаша шағымен жүгініңіз. Олар біліктілендірілген көмек көрсетеді. Осы сатушыға дүкен тарапынан шара болмаған жағдайда, растайтын материалдарды қоса бере отырып ар- жданыңызды қорғау және моральдық зиянды өтеу туралы талап арызбен сотқа жүгіну қажет.

Есептер жинақтары

№ 1 Есеп

Қызметтік іссапарда жүріп, Х. «Орион» қонақ үйіне орналасты. Кешке жақын ол өз нөміріне қайтып келген кезде қол сағатының, қымбат косметикасының және былғары күртешесінің жоғалғанын байқады. Өтемақыны алу мақсатында ол қонақ үйдің әкімшісіне жүгінді. Алайда бұған оның екі орынды нөмірде тұрғандығы себебімен бас тартылды, өйткені қонақ үйде тұру ережелері бойынша ол барлық құнды заттарды ол әкімшіге сақтау камерасына тапсыруы тиіс еді. Көрсетілген ережелер қонақ үй директорының бұйрығымен бекітілген және көрінетін жерде - бірінші қабаттағы стендте орнатылған. Осыған байланысты қонақ үйі заттардың жоғалуына, бүлінуіне немесе жетіспеуіне жауапкершілікке тартылмайды.

Қонақ үй әкімшілігінің әрекеті заңды ма?

Х. тұтынушы болып табыла ма?

Тұтынушының құқықтық дәрежесі қандай нормалармен белгіленеді?

№ 2 Есеп

Д. «Домстрой» құрылыс фирмамен қала сыртындағы үйдің құрылысына шарт жасасты. Заңмен белгіленген тәртіпте жоба бекітілді. Құрылыс фирмасы сметаны ұсынды, тараптар оны келісті. Мердігер құрылысқа кірісті. Шартты орындау барысында мердігермен екінші қабат қабырғасының бөлігінің бұзылуына әкеп соқтырған жобадан ауытқулар және құрылыстың бірқатар басқа ақаулар жіберілді. Құрылыс техникалық сараптаманың қорытындысы бойынша құрылыс тұрғын үй-жайларға тарайтын құрылыс нормалар мен ережелерге сәйкес келмеді, алайда бірінші қабат техникалық үй-жайларға пайдаланылуы мүмкін. «Д.Домстрой» құрылыс фирмасынан шартты бұзуды және келтірілген шығындардың өтеуін талап етті. Бірақ мердігер шартты бұзудан, шығындарды өтеуден бас тартты және құрылысты техникалық үй-

жайлар ретінде пайдалануға ұсынды және орындалған жұмыстардың төлемін жүзеге асыруды талап етті.

Д. және Домстрой құрылыс фирмасы арасындағы қатынастар тұтынушылық болып табыла ма?

Тараптар арасында пайда болған қатынастар қандай нормативтік-құқықтық актілер мен реттеледі?

Д. шартты бұзуды және келгірілген шығындарды өтеуді талап ету құқылы ма?

№ 3 Есеп

Б. және жеке кәсіпкер (әрі қарай - ЖК) арасында ЖК мердігер О. жобалық-сметалық ққжаттамаға сәйкес үй салуға міндеттенген, ал Б. өз кезегінде жұмыстар нәтижелерін қабылдауға және төлеуге міндеттенетін шарт жасасты. Шарттың 2.1-тармағына сәйкес құрылыс-монтаждық жұмыстар өндірісінің мерзімі кезеңдердің жекелеп әрбіреуі бойынша белгіленді. Цилиндрленген бөренеден қабырғалық комплектің жеткізу мерзімі — көрсетілген шартқа қол қою сәтінен бастап 21 күнтізбелік күн. Алайда, Мердігер мердігерлік шартын тиісті түрде орындамады, бірінші кезең бойынша жұмыстарды орындаудың мерзімін өткізіп алу 20 күн құрады, екінші кезең бойынша 45 күн. Осыған байланысты тапсырыс берушінің жұмыстарды орындауға қызығушылығы жоғалды және мердігерлік шартын орындаудан бас тартты. Бұл туралы цилиндрленген бөренені сатып алуға тапсырылған ақшалай соманы қайтаруды, сонымен қатар мерзімді өткізіп алу үшін тұрақсыздық айыбын төлеуге, онымен банктен үйді салуға арналған несиеге төленген пайыздар мөлшерінде шығындарды өтеуге, және моральдік зиянның өтемақысын төлеуге талап етіп, жауап берушіге хат жіберіп, хабардар етті. О. ЖК-нің осы талаптары еркін тәртіпте орындалмады.

Б тапсырыс беруші тұтынушы болып табыла ма және тұтынушының құқықтары туралы нормалары оған тарай ма?

Б.-ның О. ЖК-ға қойылған талаптары заңды ма?

№ 4 Есеп

2012 жылғы 1 наурызда Г. Және «Вестен тур» ЖШС арасында бұған сәйкес турагенттік тапсырыс берушінің тапсырмасы бойынша 2012 жылғы 20 мамырдан басталатын кезеңге Грецияға турды брондау және сатып алу бойынша қызметтер көрсетуге міндеттелген туристік өнімді іске асыру бойынша шарт жасалды. Г. шарт бойынша өз міндеттерін толық көлемде орындады. «Вестен тур» ЖШС-тың барлық турлар бойынша өз міндеттерін орындау мүмкіндігі жоғы себебімен жалпыға қол жетімді галамтор желісіндегі сайтта жарияланған ақпаратқа сәйкес Г. таленген турды пайдалана алмады.

«Вестен тур» ЖШС және «СК Гаран» ЖШС арасында 2013 жылғы 20 мамырдан бастап 2013 жылғы 20 мамырға дейінгі мерзімімен туристік өнімді іске асыру туралы 2012 жылғы 03 мамырдағы Н 21/18/300/4 шарт бойынша

міндеттермелерді орындамау немесе тиісті орындамау үшін азаматтық жауапкершілікті сақтандыру шарты жасалды. Сақтандыру сомасы белгіленді.

Туристік өнімді іске асыру туралы шарттың 4.1 тармақшасына сәйкес туроператордың осы шарт бойынша өнімге кіретін қызметтерді клиенттерге көрсету бойынша міндеттемелерді тиісінше орындамау кейінде банктік кепілдік бойынша ақшалай соманы төлеуге арналған негіздердің бар болуы кезінде Клиент тікелсі қаржылық қамтамасыз етуді ұсынған кепілгер ұйымға қаржылық қамтамасыз ету сомасы шеігінде ақшалай соианы төлеу туралы жазбаша талап қоюға құқылы. Банк кепілдігі бойынша ақшалай соманы төлеу үшін негіздеме егер бұл шарттың жағдайларын маңызды бұзылуы болын табылса, міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау нәтижесінде пайда болған шынайы шығынды Туроператордың клиентке өтеу міндеттерін белгілеу фактісі болып табылады.

Г. Және «Вестен тур» ЖШС арасында пайда болған қатынастар тұтынушылық болып табылама?

Турист туроператормен немесс турагентпен туристік өнімді іске асыру туралы олардың жағдайларын орындамау жағдайында шығындарды жеке моральдік зиянды өтеуге құқығы бар ма?

Г. өзінің құқықтарын қорғау үшін кімге және қандай тәртіпте жүгінуі тиіс.

№ 5 есеп

М. С. пәтерінде жөндеу жұмыстарын жүргізуге және сақадай сай тапсыруға, бұнымын қоса барлық құрылыс материалдарын, тұрмыстық техниканы сатып алуға және қосалқы мердігерлерді тартуды өз мойнына алуға міндеттенді. Орындалған жұмыс үшін телем 12 мың АҚШ доллары немесе 1 млн. 452 мың теңгені құрады. Бұдан бұрын тараптар арасында қалыптасқан сенімді қарым-қатынастар кезінде өзара қатынасу толық сенімділіпен құрылған және келісіп қойылған келісімдер жазбаша нысанда рәсімделмеген. Құрылыс материалдарды сатып алу үшін М.-ға 1 млн. 540 мың теңге табысталды. Пәтердегі шыны пакеттер «Технология комфорта» ЖШС-пен әзірленді және орнатылды. «Технология комфорта» ЖШС-пен барлық қарым-қатынастарды М. өз мойнына алды, өтінімді жасады. олардың қызметтерін төледі және жұмыс нәтижелерін қабылдады. 2013 жылғы 5 сәуір; М. пәтерді табыстады. Пәтерді пайдалану барысында оның жұмысында ақаулар анықталды: шыны пакеттер герметикалық емес, шуды тоқтатпай өткізетін, жел мен суды өткізетін. душ кабинасының қосылуы аяқталған жоқ, дәлізде және ас бөлмедегі шамдар түсіп жатады, ванна мен ас бөлмедегі кафельде жарықтары бар, еден ламниатында көптеген опырылу бар. Бұл ақауларды М. жоймаған жіне еркін тәртіпте оларды жоюдан бас тартты.

С. құқықтарын қорғаңыз.

№ 6 есеп

К. сотқа И. ЖК-дан 130 мың теңге сомасын өтеу жөнінде сотқа арызданды. Талап арызын К. 2012 жылғы 26 наурызда И. ЖК-да ол ас бөлме гарнитурын және ауыз үй жиһазын әзірлеуге және жеткізуге тапсырыс бергенімен дәлелдейді. 2012 жылғы 29 наурызда ол И.ЖК-ға Қосымша балалар жиһазына, шкафқа және бұрыш диванын тапсырыс берді. Барлығы 255 мың теңге сомасына жиһаз тапсырылды. Міндеттерді орындауға дейін И. ЖК К.-дан алдын ала төлеуді талап етті, К. 2012 жылғы 26 және 29 наурыздағы № 951, 952 есепшот-фактуралар бойынша 130 мың теңге сомасын төледі. Алдын ала төлемді алған соң мердігер бір ай бойы тапсырысты орындауға міндеттенді, алайда ұзақ мерзімі өткен соң міндеттемені онымен орындаған жоқ. Тапсырыс беруші наразылық жіберді, оған жауап алынған жоқ.

Пайда болған қатынастар тұтынушылық болып табыла ма?

И. ЖК қалыптасқан жағдайларда қандай да болса жауапкершілік тарта ма? Егер тартса, қандай көлемде?

Кім және қай тәртіпте К.-ның құқықтарын қорғай алады?

№ 7 есеп

І.И. «Шенли» ЖШС-та көлік құралды — CHERY A13 маркалы автокөлік сатып алды. Автокөлік өзінің жеке меншік қаражаты, сонымен қатар банкте алынған қарыздық ақшалай қаражат есебінен сатып алынды. Автокөлікті пайдалануды бастау сәтінен автокөлік жүйесінде техникалық кемшіліктер анықталды, атап айтқанда: автокөліктің қозғалтқышы қыздыру кезінде белгісіз себептермен іске қосылмады. Анықталған техникалық кемшіліктері байланысты автокөлік талай мәрте кепілді жөндеуде болды.

Сараптамалық тұжырымдамаға сәйкес қозғалтқыштың іске қосылуды жүргізу мүмкіншілік еместігінде көрінген автокөліктің жарамсыздығы бастапқы ретте отын сорғышы торының бітелуіне байланысты отын магистраліндегі қажетті қысымның болмауынан пайда болды. Бұл ақаулық сапасыз жанармайды күйе салдарынан - пайдаланушылық ақаулықтан пайда болды. Келесінде осы ақаулық реле және сақтандырғыш блогында нашар контакт - конструкциялық ақаулық салдарынан пайда болды. Қазіргі кезде анықталған ақаулықтар жойылды, автокөліктің жөндеуі талап етілмейді және оны әрі қарай пайдалану мүмкін.

Анықталған ақаулықтардың жойылғанына байланысты қозғалтқышты іске қосу мүмкіндік еместігі түрінде шыққан кемшілік жойылатын және маңызды емес болып табылады, сол себептен сатушының пікірінше сатып алушы шартты бұзу және келтірілген шығындарды өтеу жөніндегі мәселені қоюға құқылы емес.

Автокөліктің көрсетілген кемшіліктері тауардың маңызды кемшіліктеріне жатқызуға бола ма?

И және ЖШС арасында пайда болатын қатынастар тұтынушылық қатынастарға жата ма?

Сатып алушы сатып алу-сату шартын бұзуды, шығындардың орнын толтыруды және моральдік зиянның өтемақысын өтеуді талап етуге құқылы ма?

Кінәлі тараптын жауапкершілігінің толық көлемі қандай?

№ 8 есеп

2013 жылғы 03 мамырда А. және «Восток» ТК арасында көлікжай-тұраққа қызмет көрсету бойынша шарт жасалды. А. жүйелі түрде машинаорынды пайдалану және қызметі көрсету бойынша шығыстарды көтереді және меншіктік құқығын өзіне тіркеуге ниет білдірді. Алайда «Восток» ТК А.-ға меншіктік құқықты табыстаудан бас тартты, және жауап ретінде машинаорынға төлемақының мөлшерін өсірді.

Өз құқығын қорғай отырып, А. «Восток» ТК-ға тариф неден құрылатыны жайында және неге оған меншіктік құқығын рәсімдеуге бас тартылғаны жөнінде түсініктеме алу үшін жүгінді.

Тұрғын үй емес үй-жайлы - машинаорынды А.-ның меншіктік құқығы деп растау үшін негіздер бар ма?

«Восток» ТК А.-ның тұтынушылық құқықтарын бұза ма?

«Восток» ТК А.-ға түсініктеме беруге міндетті ме?

Машинаорынды төлеу тарифтары неден құрылады?

№ 9 есеп

2012 жылғы 8 қазанда М. Және «АвтоЛада-Сервис» ЖШС арасында 2012 жылы шықан Skoda Fabia SRD ELEG 50/5 маркалы автокөлікті 2 970 300 теңгеге № 169 сатып алу-сату шарты жасалды. Автокөлік М.-ға 2012 жылғы 12 қазанда жүрісін шектеусіз 12-айлыққа кепілдікті ұсынумен табысталды.

М. 2012 жылғы қараша айының басында машианның оң жағынан тарсылдауды анықтаған кезде ақаулықтардың тегін анықтай алмай, көлікті пайдалануды жалғастырды ұсынған сатып алушыға жүгінді. 2012 жылғы қараша айының аяғында ол қайтадан проблемамен сатып алушыға жүгінді, оның мамандары ақаулықтың себептерін анықтауға шаралар қолданбай, автокөліктің жеке бөліктерін ауыстырып және жөндеуін өткізіп. қайтадан М.-ға шу уақыт өте келе тоқтатылуы тиіс деп түсіндірді және оған автокөлікті пайдалануды жалғастыруды ұсынды.

2012 жылғы желтоқсан айында М.-ға пгу автокөліктің қозғаушы бөлігіне қардың түсу салдарынан болатындығы түсіндірілді. Свечаларды ауыстырған соң оған автокөлікті тексеру қарау бойынша жаңа жылдан кейін жүгінуге ұсыныс берілді.

2013 жылғы 4 наурызда М. автокөлік қозғалтқышының ақаулықтары жөнінде сатып алушыға қайта жүгінді. Иесінің көзінше автокөлікті қарап, сатушы сатып алушының Кәсі жөнінде тұжырым жасады, бұл туралы 2013 жылғы 25 ақпанда (өтіп кеткен күнді қойып жазып) акт жасады. Автокөліктің техникалық күйін тексеру актісінен қозғалтқыш 2013 жылғы 10 ақпанда иесінің

көзінше, тауарлық-өнеркәсіп палата маманының қатысуымен ашылғаны жөнінде белгілі болды. Комиссия мынадай тұжырымға келді: қозғалтқыш бөлшектерінің, иінді біліктің тозуы және генератор белдігінің үзілуі жүргізушінің дайындаушы-зауыттың пайдалану жөніндегі нұсқамасын бұзу нәтижесінде пайда болды, атап айтқанда, қорап бөлігінің және қозғалтқыш бөлшектерінің механикалық бүлінуі.

Сатып алушы өз кінәсіне қарсылық білдіреді және Көлік құралын пайдалану жөніндегі нұсқамасы бойынша қозғалтқыштың майсыздандыруы кезінде басқару панелінде май қысымының аппаттық төмендеуінің сигнализаторы жанып тұруы тиіс деп сендіреді. Май қысымының аппаттық төмендеуінің сигнализаторы іске қосылмаған себебімен түпқойманың бүлінуінің бар болуы қозғалтқыш ақаулықтарының себебі болып табылмайды. Автокөлік қозғалқышының жұмысында ақаулықтар анықталған кезде ол жауап берушіге бірден хабарлады, осындай салдардың болғанына оның кінәсі жоқ, себебі қозғалтқыш жұмысындағы шулықтарды анықтау арнайы білімдерді талап етеді және бұл кәсіпорын мамандарының міндеттеріне кіреді. Осыған байланысты ол сатып алу-сату шартты орындаудан бас тартты және автокөліктің құнын қайтаруды, материалдық және моральдік зиянды және басқа шығыстарды, соның ішінде несие бойынша пайыздарды, автокөлікті сақтандыру бойынша шығыстарды, нотариустың, МАИ, банк сарапшысы және адвокаттың қызметін тежеуді және 250 мың теңгені моральдік зиянды өтеуді талап етеді

Сатушы және сатып алушы арасында пайда болған қарым-қатынастар қандай нормативтік құқықтық актілермен реттеледі?

Тұтынушының сатып алу-сату шарты бойынша қандай құқықтары мен міндеттер бар?

Егер сатып алушы сотқа жүгінсе, сот қандай шешім қабылдауы тиіс?

Осы дауда кім дұрыс?

№ 10 есеп

М. Озінің немересіне скрипка сатып алу үшін саз аспаптарының дүкеніне келді, Витринада ол саз мұғалімінің кеңестеріне сәйкес келетін скрипканы көрді. Ысқысы бар скрипка қынаптың ішінде болды, жанында 75 мың теңге сомасы бар бағалығы тұрды. Дүкеннің сатушысы КАССАДА төлеуге арналған тауарлық чек жаза бастаған кезде М. 90 мың теңге қорытынды бағасын көріп қалды. Сатушының әрекеттері сатып алушыны ашуландырды және өз тауарды дүкен витринасында көрсетілген бағамен сатуды талап етті. Алайда сатушы скрипканың бағасы ғана көрсетілгенін, ал ысқысы мен қынабы бөлек сатылатының осыған байланысты құны 15 мың теңгеге көтерілгенін түсіндірді

М. тауарды оған 75 мың теңге бағамен табыстауды талап етуге құқылы ма?

Осы дауда кімдікі дұрыс?

Осы дауды шшу барысында қандай нормативтік-құқықтық актілерді басшылыққа алу керек?

№ 11 есеп

Тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын «Потребители.кз» қоғамдық бірлестік»МДМ Банк» АҚ-ға талап арызбен С. тұтынушының құқықтарын қорғаумен сотқа жүгінді.

«МДМ Банк» АҚ-мен М. деген клиентке шетелдік валютада арнайы карточкалы есепшот ашылды, есеп айырысу картасы, М. зайыбының атына қосымша банкі карточкасы берілді. 2013 жылғы 25 қыркүйекте есеп айырысу картасын пайдаланумен арнайы карточкалы шоттан жалпы сомасы 250 евро ақшалай қаражаттың шығысқа рұқсат етілмей шығарылды. Көрсетілген карточкалы шоттан транзакциялар Тайландта жүргізілді. Бұл күні М.-ның ұялы телефонына оның шотынан ақшалай қаражатты шығысқа шығару тырысулары туралы хабарлама - СМС-тар келе бастады. Ол шотынан ақшалай қаражаттың есептен рұқсат етілмей шығарылғаны туралы дереу хабарлады. Бірнеше минуттан соң арызданушының есеп айырысу карточкасы блокталды. Келесі күні арызданушы банкке түпнұсқалы есеп айырысу карталарын ұсынды, оқиғаның мән-жайын ашу және ақшаны қайтару талабымен өтініш жолданды. Ақшалай қаражатты есептен шығару кезінде клиент және оның зайыбы Қазақстанда болды. Бүгінде банк есептен шығарылған сома банкпен ұсынылған несиелік лимит болғандықтан, несиелік ақшалай сомаларды пайдалану үшін клиенттің шотынан пайыздарды алып отырады.

Банктің іс-әрекеті заңды ма?

«Потребители.кз» ҚБ М. құқықтарын қорғау арызымен сотқа жүгінуге құқылы ма?

М. өз мүдделерін қорғау үшін қандай әрекеттерді қолдануға құқылы?

Соттан басқа М. өз құқықтарын қорғауға қайда жүгіне алады?

№ 12 есеп

2013 жылғы 29 қазанда»ПСФ»КРОСТ» ЖШС және К. арасында инвестициялау шарты жасалды. Көрсетілген шарттың мәні тұрғын үйді салу барысында тараптардың өзара әрекеттесуі болып табылады.

Шарттың. 1.2-тармағына сәйкес құрылысшы шартта қарастырылған сипаттамалары мен координаттары бар жеті бөлмелі пәтерге баламалы мүліктік үлес бөлігінде тұрғын үйдің құрылысына инвестициялық салымдарды тартады, ал инвестор жүзеге асырды.

К. ЖШС-тың есеп айырысу шотына осы шарт бойынша ақшалай қаражатты толық көлемде аударды. 2014 жылғы 06 тамызда тараптар арасында пәтерді қабылдау-табыста актісіне кол қойды.

жығы 24 желтоқсанда «ПСФ» «КРОСТ» ЖШС және К. арасында мәні 3 машинаорынды қаржыландыру бөлігінде жеке автокөлікке арналған жер

астындағы көлікжай тұрақты салу барысында тараптардың өзара қатынастары болып табылатын инвестициялау шарттары жасалды. Төлеу мерзімі 2013 жылғы 31 желтоқсанға дейін белгіленді. К. міндеттері толық орындалды.

Машинаорындарды инвестициялау шарттарының 4.2.3-тармағына сәйкес құрылыспен аяқталған объектіні пайдалануға тапсырылған соң ЖШС шарттардың 4.1.1-тармағында көрсетілген соманың толық өтеу шарты кезінде қолданыстағы заңнамамен белгіленген мерзімдер мен тәртіпте инвестордың машинаорынға меншік құқығын рәсімдеуге міндеттенді.

жығы 15 тамызда К. «Паркинг-32» МК-мен көрсетілген машинаорындар бөдігінде көлікжайға қызмет көрсетуге арналған шарттарды жасасты. Алайда «ПСФ» КРОСТ» ЖШС меншіктік құқықты мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыру үшін құжаттардың қажетті пакетін арызданушыға табыстау бойынша өз міндеттемелерін табыстаған жоқ.

Тұтынушылардың құқытарын қорғау жөніндегі нормалар К-ға тарай ма?

К-ның пәтерге және 3 машинаорынға тұрғын емес үй-жайға меншіктік құқығы деп тану үшін негіздер бар ма?

№ 13 есеп

«Щит» тұтынушылардың құқытарын қорғау қоғам» қоғамдық бірлестік Л. мүддесімен сатып алу-сату шартын бұзу, материалдық және моральдік зиянды өтеу туралы «Арсенал» ЖШС-қа жүгінді. «Арсенал» ЖШС «Щит» тұтынушылардың құқытарын қорғау қоғам қоғамдық бірлестікке ол оған ҚР заңнамасымен ұсынылған өкілеттіліктерді әдейі асыра пайдалана қоймай, оған заңға қарсы келетін міндеттерді (соның ішінде тұрақсыздықты өтеу, өзінің кінәсіз екендігін дәлелдеу және т.б) жүктеуге тырысып, оның құқығын едәуір бұзғаны себебімен оның әрекеггеріне шағымдану жөнінде қарсы арызбен шықты.

Соттың іс қарауы барысында Л, жеке кісіпкер болып табылатыны, және саяжайда электр қуатын алу үшін пайдалануды ойланып, күн батареясын сатып алу-сату шарты бойынша оның құқықтары бұзылғандығына байланысты ҚБ-ға жүгінгені анықталды. Батареяны орнатқанан кейін бір аптадан соң ол электр қуатын шығаруды тоқтатты. «Арсенал» ЖШС-қа батареяны ауыстыру жөнінде жазбаша өтініштен соң сатушы оның заңды талаптарын орындаудан бас тартты. Келіс сөздер еш нәтиже берген жоқ.

Қоғамдық бірлестік сотта Л. Атынан шығуға құқылы ма? Егер құқылы болса, қандай құқықтары бар?

Л. күн батареясын ауыстыру туралы талап қоюға құқылы ма?

Сатушының тауарды ауыстырудан бас тарту әрекеті қандай құқықтық зардаптарлы тудырады?

№ 14 есеп

Е. тұрмыстық техника дүкенінен «Веко» маркалы екі камералық тоназытқыш сатып алды. Бір жарым айдан соң тоназытқыш істен шықты. Егорова кепілдік шеберханаға жүгініп, онда бір апта ішінде тоназытқыш жөнделді. Алайда тағы бір аптадан соң тоназытқыш сынып калды. Сол кезде сатып алушы дүкенге шартты бұзу және сатып алу бағасын қайтару туралы талаппен жүгінді. Дүкеннің сатушысы тоназытқыш ақаулықтарының себебі жөніндегі сарапшының тұжырымы жоқтығына сілтеп, тоназытқышты қабылдаудан және оның құнын қайтарудан бас тартты және Е.-ға тек күрделі бұліну кезінде ол тоназытқышты қабылдай алатыны және оның орнына төлеген сомасының шегінде оған басқасын табыстай алатынын түсіндірді.

Е. оның құқытарын түсіндіру және қорғау үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамына жүгінді.

Е.-нің осы жағдайда құқықтары бұзылды ма?

Осы жағдайларда тұтынушыға қандай түсініктемелер берілуі тиіс?

Е.-нің оған жүгінген кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамы қандай құқықтарға ие болады?

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

Негізгі әдебиеттер:

- 1 Ахметбеков Б.А. Гражданское процессуальное право. - Алматы: Дәнекер, 1999г.
- 2 Баймолдина З.Х. Қазақстан Республикасының Азаматтық процессуалдық құқығы - А.; ҚазМЗА, 2001.
- 3 Абрамова М.А. Теоретико-правовой анализ правпотребителей как межотраслевого института в российском праве: автореф. дис. заң ғылымының канд. / М.А. Абрамова. Ростов-на-Дону, 2001. - 26 б.
- 4 Безлепкин П.А. Права потребителей как фактор регулирования предпринимательской деятельности: автореф. заң ғылымының канд. дис. П.А. Безлепкин. Москва, 2011. -246.
- 5 Белых В.С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг заң ғылымының докт. дис./ В.С. Белых. Екатеринбург, 1994. -307 б.
- 6 Блохина О.Ю. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: заң ғылымының канд. дис. - Тверь, 2006
- 7 Богдан В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей и практика его применения в России: заң ғылымының канд. дис. Курск, 2006. - 232б.
- 8 Адаева М. Д. 2016 жылғы Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жай-күйі туралы жылдық есеп // https://docviewer.yandex.ru/view/0/?*

Нормативті құқықтық актілер:

- 9 Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексі 27.12.1994 жылғы жалпы бөлімі (03.07.2014 ж. жай-күйі бойынша өзгерістерімен және толықтыруларымен) [Электронды ресурс] // <http://adilet.zan.kz/>
- 10 «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 ж. 20 мамырдағы N 274-ІУ Қазақстан Республикасының Заңы (13.01.2018 ж. жай-күйі бойынша өзгерістерімен және толықтыруларымен) [Электронды ресурс] // <http://adilet.zan.kz/>
- 11 «Тұрғынұй құрылысына үлестік қатысу туралы» 07.07.2006 жылғы № 180 Қазақстан Республикасының Заңы (21.11.2014 ж. өзгерістерімен және толықтыруларымен) [Электронды ресурс] // <http://adilet.zan.kz/>
- 12 «Сауда қызметін реттеу туралы» 12.04.2004 ж. №544 Қазақстан Республикасының Заңы (21.11.2014 ж. өзгерістерімен және толықтыруларымен) [Электронды ресурс] // <http://adilet.zan.kz/>
- 13 «Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» 21.07.2007 ж. №301 Қазақстан Республикасының Заңы (29.09.2014 ж. өзгерістерімен және толықтыруларымен) [Электронды ресурс] // <http://adilet.zan.kz/>

14 «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы»
Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы N 221 Заңы. // <http://adilet.zan.kz/>