

Амирова Б.К.
**Тұтынушылардың құқықтарын
қорғаудың теориялық және
тәжірибелік мәселелері**

Мақалада тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері мен АҚШ-тағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау тарихы қарастырылған. Сондай-ақ, Қазақстан Республикасындағы әр түрлі азаматтық-құқықтық қатынастардағы тұтынушылардың заңды мүдделері мен құқықтарын қорғаудағы заң үстемдігін қалыптастыру талданған.

Түйін сөздер: Конституция, Конвенция, тұтынушы, құқық, мүдде, егемендік, заң.

Amirova B.K.
**The oretical and practical issues
of consumer protection**

The article deals with consumer protection issues and the history of the emergence of consumer rights protection in the United States. And also discussed the formation of the rule of law for the protection of rights and legal interests of consumers in all civil and legal relations in the Republic of Kazakhstan.

Key words: Constitution, the Convention, the consumer, rights, interests, sovereignty, law.

Амирова Б.К.
**Теоретические и практические
вопросы защиты
прав потребителей**

В статье рассматриваются вопросы защиты прав потребителей и история возникновения защиты прав потребителей в Соединенных Штатах. А также обсуждается формирование верховенства закона для защиты прав и законных интересов потребителей во всех гражданско-правовых отношениях в Республике Казахстан.

Ключевые слова: Конституция, Конвенция, потребитель, право, интересы, суверенитет, закон.

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫҢ ТЕОРИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ТӘЖІРИБЕЛІК МӘСЕЛЕЛЕРІ

Қазақстан Республикасы адамның құқығына және бостандығына кепілдік береді. Қазақстан Республикасы Конституциясының 14-бабы тегіне, әлеуметтік, лауазымды және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, намысына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез-келген өзге жағдайлар бойынша ешкімді де кемсітуге болмайды және заң мен сот алдында бәрі тең деп жариялайды [1].

Осыған сәйкес, құқықтық мемлекеттің және өркениетті қоғамның азаматтарының қалыпты өмір сүруіне заңдылық негіз болады. Ал заңдылық азаматтардың заң алдындағы нақты теңдігін қамтамасыз етуге қабілетті қоғам жағдайында ғана орын алуы мүмкін. Мұндай жағдай барлық азаматтарға, қажеттіліктерін қанағаттандыруға тиімді жағдай жасау, нарықтық экономикалық қатынастардағы материалдық игіліктерді өндіру саласында теңдікті қамтамасыз ету арқылы қалыптасады.

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 консьюмеризмнің түп-тамыры осы жерден шыққан.

Консьюмеризм бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған қоғамдық қозғалыс. Консьюмеризмнің мақсаттарының бірі бұл тауар өндіруші мен сатушылардың, сондай-ақ бизнес инфрақұрылымының өзге қатысушылардың, соның ішінде жарнама агенттердің қызметін реттеу болып табылады. Сол себепті консьюмеризм маркетингтердің тұтынушылық мінез-құлқына ықпалымен байланысты.

Консьюмеризм 60-шы жылдардың ортасында АҚШ-та пайда болды. «Консьюмеризм» деген ұғым тұтынушының «егемендігі» (еркіндігі және дербестігі) деген ұғымның орнына келді. Бұл экономикалық дамуының, сатушы нарығынан сатып алушы нарығына көшуінің нәтижесі [2, 88].

Қазіргі әлемде тұтынушылардың өздерінің құқықтарын қорғауға арналған қозғалысы даму өрісін алған. Әр түрлі журналдар, жарнама қолданылады. Тұтынушыларға кеңес беру жүргізіледі, тауарға дербес сараптама жүргізіледі, сапасыз тауарлар мен қызметтерге талап қойылады. Тұтынушыларды

осы тұрғыдан ағарту жұмысы, тұтыну мәдениеті белсенді түрде дамып келеді.

Консьюмеризм қоғамдық қозғалыс ретінде 3 негізгі топтан тұрады:

– Тұтынушыларға бағытталған топтар. Бұл тұтынушылар одақтары немесе конфедерациялары. Мысалы, «Greenpeace».

– Заңнамалар мен реттеу арқылы қызмет ететін мемлекет.

– Бәсекелестік арқылы қызмет ететін бизнес.

Америкалық зерттеушілер тұтынушылардың құқықтарын қорғау қозғалысының үш негізгі даму кезеңдерін көрсетеді. Бірінші кезең XIX 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 XX ғасырдың отызыншы жылдарынан басталады. Бұл кезең бүкіләлемдік 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 атышулы сот процестері болды және олар жария өтуі себепті қоғам жетістігіне айналды [3,14].

1962 жылы консьюмеризмнің жаңа кезеңі басталды. Ол президент Кеннедидің Конгреске арналған жолдауына байланысты болды. Бұл жолдау «Тұтынушылардың мүддесін қорғау туралы арнайы мәлімет» деп аталып кеткен, онда тұтынушылардың төрт негізгі құқығы көрсетілді. Олар:

- қауіпсіздік құқығы;
- хабардар болу құқығы;
- таңдау құқығы;
- елеу құқығы.

1970 жылы қоғамның және заң органдарының назары қоршаған ортаны қорғау проблемаларына ауысады. Ауаны ластауды шектейтін, улы заттарға бақылауды күшейтетін және ауыз судың сапасын қадағалайтын заңдар қабылданады. Тұтынушылық өнімдер қауіпсіздігінің комиссиясы құрылды. Оның мақсаты тәуекелден немесе зияннан тұтынушыларды қорғау үшін өнімнің қауіпсіздік стандартын орнату.

1990 жылдың басында АҚШ-та қоршаған ортаны қорғауға мемлекеттік бақылау күшейді. Таза ауа Актісі қабылданды. Қазіргі таңда АҚШ-та тұтынушылардың құқығын көптеген қоғамдық ұйымдар қорғауда. Мысалы, «Consumer's Research», «Consumer for World Trade», «Council for the Advancement of Consumer Policy», «Consumer Alert» және т.с.с. 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 [4,27].

Көптеген экономикасы дамыған елдерде тұтынушылар нарықта ұйымдасқан топтар ретінде әрекет жасайды. Бұл тауар өндірушілердің және саудагерлердің әрекеттерін қиындатады, себебі олар тұтынушылардың тек жеке ғана емес, сонымен қатар жалпы талаптарын ескеруі керек. Тұтынушылардың құқықтары абсолютті және дербес болып бөлінеді. Тұтынушыны алдау, тауар сапасын төмендету және т.б. әрекеттерді тұтынушының заңды құқықтарын бұзу ретінде қарастыру керек.

Тұтынушының еркіндігін белгілейтін құралдардың ішінен өзіне тұтынуға керек деп есептейтін затты таңдап, сатып алу, сатушыны және сауда орны мен уақытын, басқа да сатып алу шарттарын еркін түрде таңдау мен нақты мүмкіндігін айтуға болады.

Тұңғыш рет тұтынушылардың құқықтары 1961 жылы АҚШ-та тұжырымдалған еді. Қазіргі кезде тұтынушылардың құқықтары («тұтынушылардың жеті құқығы») жете белгіленген:

1. Өзінің негізгі қажеттерін қанағаттандыру үшін көптеген ұсыныстарының ішінен тауарды таңдауына құқығы бар.

2. Тауардың қауіпсіздігіне және сатушы ұсынысына сәйкес тауардың қажетті дұрыс орындалуына талап қоя алады.

3. Тұтынушы дұрыс шешім қабылдау үшін тауардың негізгі сипаттамалары, сату орны, 61 кепілдемесі және т.б. ақпараттар туралы мәліметті алуына құқығы бар.

4. Сапасыз тауардан қорғауға және оны пайдаланумен байланысты шеккен залал орнын толтыруға құқығы бар.

5. Талаптары тыңдалуға және өзінің мүддесін қорғау кезінде мемлекеттік және қоғамдық органдардан көмек алуға құқығы бар.

6. Тұтынушылық ағарту және жан-жақты білім мен дағды алуға құқығы бар.

7. Жақсы және дені сау өмір сүру үшін қоршаған ортаның таза болуына құқығы бар [5,78].

Тұтынушының негізгі құқықтарын қорғау ісі біздің елімізде «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» заңымен де қарастырылған:

1) тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасу;

2) тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы ақпаратқа қол жеткізу;

3) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алу;

4) қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алу;

5) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдау;

6) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасы;

7) тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беру;

8) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтету;

9) сатушыдан (орындаушыдан, дайындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты алу;

10) ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) кінә қою;

11) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құру;

12) моральдық зиянды өтету;

13) құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау [6].

Заң бойынша тұтынушы тауарды сатып алу кезінде өндіруші, сақтау мерзімдері, сапа стандарты, негізгі тұтыну қасиеттері, құралы және т.б. туралы мәліметтерін алуға құқығы бар. Қазіргі кезде шетелдік тауарлардың орауында мемлекеттік тілде тауардың құрамы, сақтау мерзімі, тұтыну тәсілдері мен мүмкіндіктері және т.б. мәліметтер жазылуы тиіс. Тауарларға міндетті түрде сертификаттау жүргізіледі.

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 тоқтала кетейін.

1991 жылы Қазақстан Республикасының Сауда Министрлігінің тұтынушылар құқықтарын қорғау бөлімі коммерциялық емес ұйым «Қазақстанның Тұтынушылар Одағы» болып қайта құрылды. Бұл органның негізгі қызметіне сауда қызметін көрсету саласындағы тексерулерді жүргізу жатты. Яғни қайта құрылғанына қарамастан атқаратын қызметі өзгерген жоқ. Жалпы алғанда, бұл кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғау белсенді емес еді.

1993 жылы 25 ақпанда шаруашылық жүргізуші субъектілердің және сауда қызметін жүзеге асыратын тұлғалардың сапасыз тауарларды өткізгені үшін жауаптылығын арттыру мақсатында министрлер кабинеті «Сауда ережелерін және тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін жауаптылықты күшейту туралы» №152 Қаулысын қабылдады. Осы қаулыға сәйкес Қазақстан Республикасы теориясындағы қоғамдық тамақтану мекемелерінде және бөлшек сауда жүйелерінде тауарларды сату заңға сәйкес берілетін мемлекеттік тіркеу туралы куәлік негізінде жүзеге асырылатындығы орнатылды.

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 [7, 144].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында көптеген оң қадамдар жасалғандығына қарамастан, бұл мәселенің әлі де болса толық шешімі табылмай отыр. Бұл мәселелерді шешу бүгінгі күннің міндеті. Ал менің бұл мәселеге қатысты төмендегідей ұсыныстарым бар:

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында басты рөл атқаратын Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңына өмір талабына сай өзгерістер мен толықтырулар енгізу керек.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша мемлекеттік дәрежеде де, халықаралық дәрежеде де ақпарат жүйесін қалыптастыру керек. Өйткені біздің тұтынушыларымыз құқықтық жағынан әлі де болса сауаты жоғары деңгейде емес.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік жүйесін қайта жаңғырту қажет.

Менің ойымша, мемлекеттік органдарда бұрын қызмет атқарған тұтынушылардың құқықтарын қорғау органдарын таратып жіберу уақытынан бұрын жасалған шара.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау ұйымдарын құру және оларға мемлекет тарапынан қолдау көрсету керек. Бұл ұйымдардың қызметінің мақсаты – тұтынушылардың құқықтарын қорғау болып табылады, сондықтан олар осы салаға қатысты нормативтік актілердің қағаз жүзінде қалмай, нақты орындалуына зор ықпалын тигізеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында халықаралық ынтымақтастықты дамыту керек. Өйткені бұл Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау қозғалысының жаңа дәрежеге көтерілуіне және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында жасалатын шаралардың сапасының артуына зор ықпалын тигізеді.

Тұтынушылардың құқығын қорғау мәселесін шешу жолында қоғамдық ұйымдар зор үлесін қоса алады. Қоғамдық ұйымдар ол тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша нормативтік-құқықтық актілердің жобаларына өз ұсыныстарын қосуға құқылы (егер комиссияның мүшесінде болса), тауар мен қызметтің сапасына сараптамалар өткізеді, тұтынушылардың сауаттылығын арттыру үшін арнайы курстар, семинарлар, тренингтер өткізеді. Сондай-ақ әдістемелік құралдар, нормативтік құқықты-актілердің, заңдардың жинақтары мен оқулықтарды шығарып тұтынушының назарына жеткізе алады. Елімізде сауатты тұтынушылардың менталитетін қалыптастыру үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын көптеген тәуелсіз қоғамдық ұйымдар қажет. Егерде елімізде неғұрлым тұтынушылар сауатты болса, соғұрлым кәсіпкерлер адал ниетті болады.

Әдебиеттер

- 1 Қазақстан Республикасының Конституциясы 1995 жылғы 30 тамыз (2011.02.02. берілген өзгерістер мен толықтырулармен) // <http://online.zakon.kz/>
- 2 Тасмағамбетов А.Б. Тұтынушылардың мінез-құлқы. – Ақтөбе, 2005. – 164 б.
- 3 Бердалин А. Правовой статус обществ защиты прав потребителей // Предприниматель и право. – 2009. – № 19. – С. 14-16.
- 4 Гайкалов О. Права потребителей в сфере обслуживания // Предприниматель и право. – 2000. – № 12. – С.26-28
- 5 Энджел Д.Ф., Блэкуел Р.Д., Миниард П.У. Поведение потребителей. – СПб.: «Питер Ком», 1999. – 177 с.
- 6 «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы (2015.29.10. берілген өзгерістер мен толықтырулармен) // <http://online.zakon.kz/>
- 7 Квятковская Т.Г., Осипова Г.М. Домашняя юридическая энциклопедия. Потребителям. – Алматы, 1998. – 358 с.

References

- 1 Kazakstan Respublikasynyn Konstitucijasy 1995 zhylyg 30 тамыз (2011.02.02. berilgen ozgerister men tolyktyrularmen) // <http://online.zakon.kz/>
- 2 Tasmaǵambetov A.B. Tutynushylardyn minez-kulky. – Aktobe, 2005. – 164 b.
- 3 Berdalin A. Pravovoj status obshestv zashhity prav potrebitelej // Predprinimatel' i pravo. – 2009. – № 19. – S. 14-16.
- 4 Gajkalov O. Prava potrebitelej v sfere obsluzhivaniya // Predprinimatel' i pravo. – 2000. – № 12. – S. 26-28.
- 5 Jendzhel D.F., Bljekuel R.D., Miniard P.U. Povedenie potrebitelej. – SPb.: «Piter Kom», 1999. – 177 s.
- 6 «Tutynushylardyn kukiqtaryn korǵau turaly» Kazakstan Respublikasynyn 2010 zhylyg 4 мамыrdagy № 274-IV Zany (2015.29.10. berilgen ozgerister men tolyktyrularmen) // <http://online.zakon.kz/>
- 7 Kvjatkovskaja T.G., Osipova G.M. Domashnjaja juridicheskaja jenciklopedija. Potrebiteljam. – Almaty, 1998. – 358 s