

## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Данная статья посвящена вопросам защиты прав потребителей в Республике Казахстан. На уровне стран СНГ предлагается внесение единую систему защиты прав потребителей с учетом их особенности.

### **Ключевые слова:**

The given article is devoted questions of protection of the rights of consumers in Republic Kazakhstan. On the CIS countries entering uniform system of protection of the rights of consumers taking into account their feature is offered.

### **Keynotes:**

Әрбір құқық саласында шешілмеген, әлі де қарастырылып, талқыланып жатқан мәселелер көп. Сонын бірі, тұтынушылардың құқығы. Ең алдымен, тұтынушылардың құқығын айтпас бұрын ең негізгілеріне тоқтала кеткен жөн. 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. Ал, тауар - өткізілетін және өткізуге арналған азаматтық айналымдағы кез келген жылжымалы және жылжымайтын мүлік. Ендігі сұрақ: тұтынушылардың құқықтары қорғалады ма, жоқ па? Қалай?

Қазақстан республикасының Конституциясының 26 бабына сәйкес әркімнің кәсіпкерлік қызмет еркіндігіне, өз мүлкін кез келген заңды кәсіпкерлік қызмет үшін еркін пайдалануға құқылы деп көрсетілген. Тауарлар, қызмет көрсетулер және жұмыс түлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету – тұтынушылар құқығын қорғау саласындағы ұлттық саясаттың мандаттерінің негізін қалаушылардың бірі болып табылады.

ТМД елдері арасындағы тұтынушылардың құқығын қорғаудың жалпы жүйесін құру мен дамыту туралы бірнеше ұсыныстар қаралды. ТМД елдері арасындағы жүргізіліп жатқан экономикалық және саяси интеграциялық процесстер ТМД елдері бойынша келісілген тұтынушылық саясатты жүргізу бойынша ұзақ мерзімде бірлескен іс-әрекеттер бағдарламасын өңдеп шығаруды қажет етіп қана қоймайды, сонымен бірге болашақта ТМД елдерінің тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша ортақ жүйені құруды да қажет етеді. Осы жүйені құру мақсатында тұтынушылардың құқығын қорғау тиімділігін қамтамасыз етудің бір жолы ретінде 2000 жылы 25 қаңтар айында тұтынушылардың құқығын қорғау саласындағы ТМД елдері мемлекеттерінің іс-әрекеттерінің негізгі бағыттары туралы Келісім жасалды.

Бұндағы негізгі көңіл аударалық мәселе халықты хабардар ету және ақпараттандыру, сондай – ақ тұтынушылардың құқығын қорғау саясатын жүргізу бойынша іс-әрекеттер тәжірибесімен алмастыру болып табылады.

Мемлекеттің және жергілікті өзін-өзі басқару органдарының тұтынушылардың құқығын қорғау саясатын шығаруда арнайы механизмдер қолданылып, жүзеге асырылады. Қазіргі кезеңде елде бір жағынан тұтынушылар құқығын қорғау туралы заң жүзеге асырылып жатыр және даму үстінде, ал екінші жағынан тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша ұлттық жүйе құрылған және қызмет етуде. Бұндағы негізгі мәселе тұтынушылардың құқығын қорғау саласындағы комплексті міндеттерді шешу және оны жүзеге асыруды қамтамасыз ету болып табылады.

Тұтынушылардың құқығын қорғау жүйесін жетілдіру үшін Қазақстан экономикасының нарықтық экономикаға өту кезеңінде тұтынушылар құқығы мемлекеттік

саясаттың құраушы бөлігі болуы тиіс, себебі тұтынушылар құқығын қорғаусыз экономиканы тұрақты дамуын қамтамасыз ету мүмкін емес.

Қазіргі кезеңде тұтынушылар құқығын қорғау мемлекеттік жүйе ретінде даму сатысынан әлі де өткен жоқ, яғни даму үстінде. Тәжірибе жүзінде тұтынушылар құқығын қорғаудың мемлекеттік жүйесін шығару сатушылар мен тауарды тұтынушылар арасындағы құқықтық қарым – қатынастарды ретке келтіруді және тұрақандыруды жеделдетеді, тұрғындардың тұтынушылық қабілеттілігін қорғауды реттейді, жалпы азаматтық – тұтынушылықтың фундаментальды құқығын шығаруға мүмкіндік береді.

Тұтынушылар құқығын қорғаудың конституциялық нормаларға негізделетін мемлекеттік жүйесін қалыптастыру мақсаты - тұтынушылардың денсаулығымен өмір қауіпсіздігін сақтауға, таза табиғи ортаға, тауарды және қызмет түрін, ақпаратты еркін таңдауға деген құқықтарын, тұтынушыларға келтірілген зиянды қайтаруды, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің құқықтарын реттеуді қамтамасыз ету болып табылады. Әлі де тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңдылықтардың шығарылуына мемлекеттік бақылау жүргізу керек.

Тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша заңдылықтардың шығарылуына тиімді мемлекеттік бақылау жүргізу үшін мыналарды қамтамасыз ету қажет:

- тұтынушылардың құқығын қорғауға және оның қауіпсіздігіне бағытталған заңдардың орындалуына бақылау жасау;
- тұтынушылардың құқығын қорғау саласындағы уәкілетті мемлекеттік және жергілікті органдардың бақылау функцияларын шығарудың әдістері мен формаларын жетілдіру;
- тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңдылықтың сақталуына бақылау жүргізетін барлық органдардың іс- әрекеттерін координациялау, олардың жұмыстарының тиімділігін жоғарлату, құрылымдардың арасындағы функциялар мен уәкілеттілігін нақты бөлу, әр түрлі сатыларда тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңдылықтардың бұзылуы фактілері бойынша шараларды қабылдау ретін белгілеу.

Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқығын және мүдделерін қорғау бойынша заңдар комплексін шығару қажет. Оның негізін азаматтық құқықтық актілер құрауы тиіс, себебі сатушылар мен тұтынушылар арасындағы қарым – қатынас екі субъект арасындағы қатынас болып есептеледі.

«Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңының болуы әлі де мемлекеттің тұтынушылардың құқығын қорғау саласындағы саясатын мен жүйесін шығаруға мүмкіндік бермейді. Бұл Заңдылық әлі де нақты механизмдерді, заңды нормаларды қабылдауды қажет етеді. Тұтынушыларға қызмет көрсету бойынша қабылданған көптеген нормативтік құжаттар Қазақстан Республикасының Конституциясына және Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексінің және Қазақстан Республикасының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңының кейбір баптары мен тәртіптеріне сәйкес келмейді.

Тұтынушылар құқығын қорғау саласындағы мемлекеттік жүйені және саясатты шығару мен жетілдірудің маңызды бағыты мыналар болып табылады:

- қоғамдық ұйымдармен және жергілікті өзін-өзі басқару құрылымдар мен әдістемелік жұмыстар жүргізу;
- нарықтық қатынас субъектілері үшін жергілікті өзін-өзі басқару органдары тарапынан түсіндірмелік жұмыстар жүргізу тәжірибесін кеңейту;
- тұтынушыларға банктік қызметтер көрсету, тұрғын үй қатынастары бойынша жұмыстарды жүргізуде қоғамдық бірлестіктерге әдістемелік көмек беру;
- қоғамдық ақпарат құралдары арқылы семинарлар мен конференциялар өткізу және т.б.

Тұтынушылардың құқықтары қорғалу үшін тек қана мемлекеттің күші аз болар, сондықтан басқа да органдар мен лауазымды тұлғалардың, ҚР азаматтарының ат салысуы тиіс деп санаймын.

### **Пайдалған әдебиеттер:**

1. ҚР-ның Конституциясы 1995 ж.
2. ҚР-ның Азаматтық Кодексі. (10-бап. 6 т. тұтынушылардың құқықтарын қорғау).
3. ҚР-дағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күшейту бойынша шаралар туралы ҚР-ның Үкіметінің қаулысы. 7.08.97. №1238. (2003)
4. «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңдарды соттардың қолдану тәжірибесі туралы» ҚР-ның Жоғарғы сотының нормативтік қаулысы. 1996 жылғы 25 шілде. (18.06.2004. Толықтырулар мен өзгертулер енгізілген).
5. «Бәсекелестікті дамыту және монополиялық қызметті шектеу туралы» ҚР-ның Заңы. 11.06.91.
6. Президент жарлықтары «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңдылықты бұзудың тергеу тәртібі туралы ережесі.