



Б.МӨНГӨННАХИА

Санхүү эдийн засгийн
дээд сургуулийн
Хүмүүнлэгийн ухааны
тэнхимийн багш,
хууль зүйн магистр

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ЗАРИМ АСУУДАЛ

Товч агуулга

“ХЭРЭГЛЭГЧ ХААН” гэсэн
лоозонг та аль ч үйлчилгээний
байгууллагын танилцуулга,
сурталчилгаа дээрээс харж болно.
Хэрэглэгч та хаан гэх лоозон нь дэлхий
даяар түгэн тархаж буй өнөөгийн
нийгмэд хэрэглэгч гэж хэн болох,
түүний язгуур эрх ашгийг хэрхэн
хамгаалж, энэ талаар дотоодын хууль
тогтоомждоо тусгаснаас хамаарч улс
орны хөгжлийн түвшин
тодорхойлогддог. Хэрэглэгч хаан гэж
өргөмжлөх нь зүй ёсны асуудал бөгөөд
хэрэглэгчгүйгээр ямар ч бизнес
урагшлахгүй нь тодорхой юм.
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх
зүйн харилцаа нь бүхий л цаг үеийн
нийгмийн хамгийн чухал тулгуур
ойлголт болж иржээ. Тиймээс ч
хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад
туглгамдаж буй асуудал нь хууль эрх
зүйн орчинтойгоо хэрхэн уялдаж буй
талаар дүн шинжилгээ хийх үүднээс
энэхүү сэдвийг сонгон судлав.
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль
нь хэрэглэгчийн бараа, бүтээгдэхүүн
худалдах, худалдан авах, ажил
гүйцэтгэх болон үйлчилгээ үзүүлэх

явцад хэрэглэгчийн эрхийг
хамгаалахтай холбогдсон харилцааг
зохицуулахад оршдог. Мөн
хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсэн
тохиолдолд хэрхэн хамгаалах,
зөрчигчдөд хүлээлгэх хариуцлагын
тухай хуульд тусгасан байдаг. Гэвч
хэрэглэгчийн эрхийг хамгалах хууль,
хууль эрх зүйн орчин нь хэрэглэгчийг
хаан шиг байлгаж эрхэмлэн, эрхийг нь
зөрчихгүй байж чадаж байна уу?,
Монгол Улсын хууль тогтоомжууд нь
хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад
хангалттай зохицуулалт хийж чадаж
байна уу гэдэгт дотоодын хууль эрх
зүйн орчин хийгээд гадаадын зарим улс
орны сайн туршлагыг судлан, эрх зүйн
орчинг боловсронгуй болгох,
хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад төр,
засгийн цогц бодлого хэрэгтэй байгааг
судалгааны ажлын үр дүнгээр
илэрхийлэхийг зорилоо.

Түлхүүр үг

Хэрэглэгч, хэрэглэгчийн эрх,
хэрэглэгчийн эрх зүйн зохицуулалт,
ХЭАХН-Хэрэглэгчийн эрх ашигийг
хамгаалах нийгэмлэг, ШӨХТГ-
Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн
төлөө газар

ОРШИЛ

Хэрэглэгч гэж хэн бэ?

Монгол Улсын хэрэглэгчийн
эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 3.1.1-д
“хэрэглэгч” гэж бараа, ажил,
үйлчилгээг үйлдвэрлэл, аж ахуйн үйл
ажиллагааны бус, зөвхөн хувийн болон
гэр бүл, ахуйн хэрэгцээгээ хангахад
зориулан захиалж, худалдан авч,
үйлчлүүлж байгаа, эсхүл хэрэглэж
байгаа хувь хүнийг хэлнэ гэж

томьёолсон байдаг. Б.Дэлгэрмаа, Д.Оюун, Ж.Хулан “Бизнесийн эрх зүй” 2014 он., сурах бичигт: “хэрэглэгч гэж нэгдүгээрт, хүн бүрийг хэлэхгүй багагцхүү бараа бүтээгдэхүүнийг худалдан авсан худалдан авахаар захиалж гэрээ хэлцэл байгуулсан үнийг төлсөн эсвэл урьдчилгаа мөнгийг өгсөн, ажил үйлчилгээ хүртсэн хувь хүнийг хэлж байгаа ойлголт юм. Хоёрдугаарт, бүх л төрийн бараа, ажил, үйлчилгээ бас биш юм. Энэ нь зөвхөн хувийн болон гэр бүл, ахуйн хэрэгцээнд зориулагдсан байх ёстой юм”.¹ гэж тодорхойлсон байна.

Хэрэглэгчийн эрх зүй гэдэг нь иргэдийн материаллаг, соёлын болон бусад хэрэгцээг хангахад чиглэсэн харилцааг зохицуулж буй хэд хэдэн салбар эрх зүйгээс /захиргааны, иргэний, эрүүгийн гэх мэт/ бүрдсэн цогцолмол эрх зүй юм. Хэрэглэгчийн эрх зүйн харилцааг манай орны хувьд 1990-ээд оноос эхлэн “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”, “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалахад баримтлах үндсэн зарчим”, “Монголын хэрэглэгчдийн эрхийн тухай тунхаг” зэрэг эрх зүйн актуудаар баталгаажуулан, зохицуулж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг “Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар”, “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нийгэмлэг” ТББ зэрэг төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын түвшинд хамгаалж байна. Мөн сүүлийн жилүүдэд хэрэглэгчийн зөрчигдсөн эрхийг сэргээх, хамгаалахад чиглэсэн бодитой ажлууд хийгдэж байгааг та бид

хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр сонсож, анзаарч байгаа билээ.

Хэрэглэгчийн эрх нь хүний эрхийн хамгийн өргөн хүрээг хамаардаг бөгөөд хүн болж төрсөн хэн бүхэн хамаатай бүх хүнд заяасан төрөлх эрхийн төрөл юм. Иймээс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь төр засгийн байгууллагын анхдагч үүрэг болохыг 1993 онд болсон Дэлхийн хүний эрхийн бага хурлаар баталсан Венийн тунхаглалд тодорхойлсон байдаг.

XX зууны 60-аад оноос эхлэн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хөдөлгөөн Америкийн нэгдсэн улсад хүчтэй өрнөж эхэлсэн буюу “Consumerism” гэдэг нэр томьёо нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гэсэн агуулгаар хэрэглэгдэж иржээ.² 1962 оны 3-р сарын 15-ны өдөр Америкийн нэгдсэн улсын 35 дахь ерөнхийлөгч асан Дж.Кеннеди улсынхаа үндэсний эрх ашгийг хамгаалах үүднээс энгийн америк иргэн-хэрэглэгчийн эрхийг тэнцвэржүүлэн баталгаажуулж Америкийн хэрэглэгчийн үндсэн эрх болох *аюулгүй байх, сонголт хийх, мэдээлэл авах, санал бодлогоо чөлөөтэй илэрхийлэх, хэрэглэгчийн боловсролын эрх* хэмээх таван язгуур эрхүүдийг тунхагласан нь эдүгээ Хэрэглэгчийн олон улсын байгууллага /The consumers international/-ыг үүсгэн байгуулах суурь болсон төдийгүй НҮБ-ын 1985 онд баталсан “Хэрэглэгчийг хамгаалах дүрэм”-ийн эхлэл болжээ. Олон улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах 1960 онд үүсгэн байгуулагдсан Лондон хотод төвтэй “Хэрэглэгчийн олон улсын байгууллага” болон 1972 онд

¹ Б.Дэлгэрмаа, Д.Оюун, Ж.Хулан “Бизнесийн эрх зүй”, УБ. 2014 он.

² <http://en.wikipedia.org/wiki/Consumerism>

байгуулагдсан Брюссель хотод төвтэй “Европын хэрэглэгчийн эрхийн байгууллага”-ууд нь идэвхтэй ажиллаж байна. Дэлхийн 2-р дайны дараагаас хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хөдөлгөөн нь баруун европын орнуудад хүчээ авсан ба Их британи, Герман, Швед зэрэг орнуудад өрнөсөн. Европд анх 1954 онд Нидерландад “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах холбоо”, Англид 1975 онд “Их Британын хэрэглэгчийн үндэсний зөвлөл”, 1978 онд Финляндад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллага тус тус байгуулагджээ. Оросын Холбооны Улсад 1980-аад оны дунд үеэс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нийгэмлэг, холбоод байгуулагдсан байна.

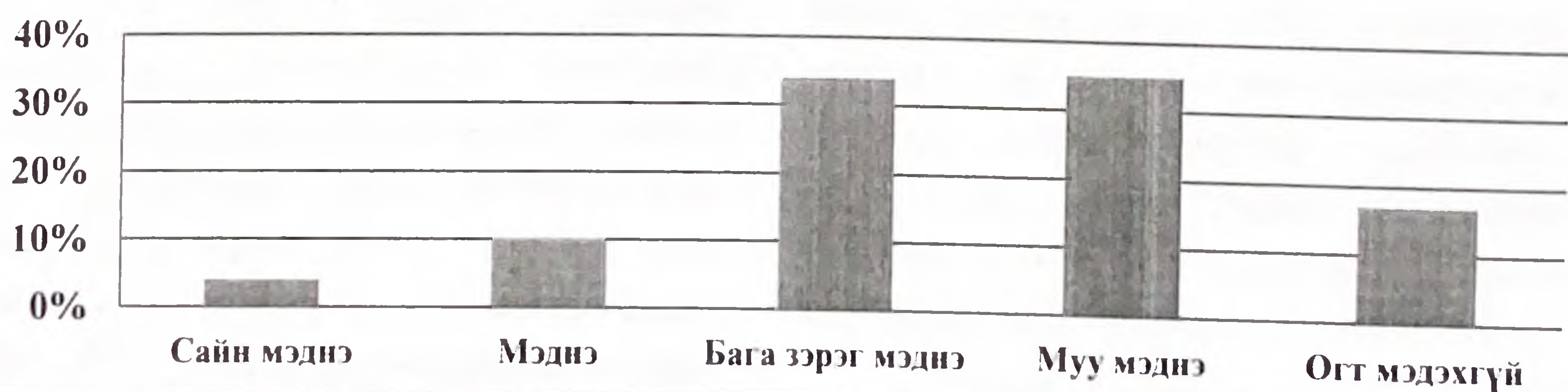
Дээрх байдлаас үзэхэд хөгжингүй орнуудад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нийгэмлэг, холбоод эртнээс үүссэний сацуу хэрэглэгчийн боловсролыг дээшлүүлэх зорилгоор олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр төрөл бүрийн хэрэглэгчийн нэвтрүүлэг явагддаг. Үүнийгээ дагаад хэрэглэгч гэж хэн байх, хэрэглэгчийн эрхийг хэрхэн хамгаалах тухай эрх зүйн зохицуулалт нь боловсронгуй болсоор ирсэн гэж ойлгож болно.

ҮНДСЭН ХЭСЭГ

1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалт

Монгол Улс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг 1991 онд баталж, 1992 онд Монгол Улсын Засгийн Газар НҮБ-ын Ерөнхий Ассамблейгээс сайшаан дэмжсэн “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах үндсэн зарчим”-ыг хүлээн зөвшөөрч, “Монголын хэрэглэгчдийн эрхийн тухай тунхаг”-ийг 1993 онд батлан гаргажээ. 2003 онд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг шинэчлэн найруулж баталсан ба 2008 онд хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулсан байна. Харин 2009 онд Монгол Улсын Засгийн газраас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийг баталж хэрэгжүүлжээ. Одоогоор Монгол Улсад хүчин төгөлдөр үйлчилж буй 500 гаруй хууль байгаагаас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой 30 орчим хууль, эрх зүйн акт үйлчилж байна. Энэ дотроос хэрэглэгчийн хууль ёсны язгуур эрх ашиг /аюулгүй байх, сонголт хийх, мэдээлэл авах, санал бодлогоо чөлөөтэй илэрхийлэх, хэрэглэгчийн боловсролын эрх/-ийг хамгаалах зорилго бүхий дараах хууль

Хэрэглэгчийн эрхийн тухай ойлголтын тухайд



ТОГТООМЖУУД байна. Үүнд:

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль, Өрсөлдөөний тухай хууль, Зар сурталчилгааны тухай хууль, Хүнсний тухай хууль, Хүнсний аюулгүй байдлыг хангах тухай хууль, иргэний хууль, эрүүгийн хууль ... Түүнчлэн Монгол улсын үндсэн хуулийн 16-р зүйлийн 16.2 дахь хэсэгт эрүүл, аюулгүй орчинд амьдрах, орчны бохирдол, байгалийн тэнцэл алдагдахаас хамгаалуулах эрхтэй¹ гэж заажээ. Мөн Монгол Улсын үндсэн хуулийн 10-р зүйлийн 10.3-т Монгол Улсын олон улсын гэрээ нь соёрхон баталсан буюу нэгдэн орсон тухай хууль хүчин төгөлдөр болмогц дотоодын хууль тогтоомжийн нэгэн адил үйлчилнэ² гэж заасан нь “Эдийн засаг, нийгэм соёлын эрхийн тухай олон улсын пакт”, “Хүний эрхийн түгээмэл тунхаглал” нь манай улсын хуулийн нэгэн адил хүчин төгөлдөр үйлчилнэ гэсэн үг юм. Дээрх хууль тогтоомж болон олон улсын гэрээ, конвенцод хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчинг зохицуулж байна. Үндсэн хуульдаа хэрэглэгчийн эрхийг баталгаажуулж хангахаар зааж, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульдаа энэ тухай нарийвчлан зохицуулсан боловч хэрэглэгчээс авсан судалгааг харахад,

Хэрэглэгчийн эрхийн тухай ойлголтыг бага зэрэг мэднэ, муу мэднэ, огт мэдэхгүй гэх хариултууд байгаа нь хэрэглэгчид эрхээ хэрхэн хэрэгжүүлэх, эрх нь зөрчигдсөн буюу хохирол учирсан тохиолдолд хэрхэн хаана хандахаа мэдэлгүй хохироод үлддэг гэж харж болохоор байна. Мөн ШӨХТГ-т

ирсэн өргөдөл гомдлыг ангилж үзвэл барилга, орон сууц, СӨХ, банк, харилцаа холбооны салбаруудад иргэдийн гомдол зонхилж байгаа бол 2014 онд нийт 2569 өргөдөл, гомдол хүлээн авсны 60% нь хэрэглэгчийн эрхтэй холбоотой гомдол, 25% нь барилга, орон сууцны /метр квадратны зөрүү/ асуудлаар гаргасан байгаа нь дээрх салбаруудад хэрэглэгчийн эрх илүүтэйгээр зөрчигдөж байна. Эндээс 60% нь хэрэглэгчийн эрхтэй холбоотой гомдол байдаг гэж харахад энэ талын хэрэглэгчийн эрх нэлээд зөрчигдөж байна гэж хэлж болхоор байна. Тэгвэл хэрэглэгч зөрчигдсөн эрхээ хэрхэм хамгаалуулдаг, хохирлоо хэрхэн төлүүлдэг тухайд авч үзвэл:

Энэ тухайд нэгэн жишээ дурдахад: АНУ-ын иргэн Жесси Виллиамс гэгч эр Филип Морисс компанийн брэнд бүтээгдэхүүн болох Марлборо тамхийг худалдаанд гарснаас хойш 47 жилийн хугацаанд тасралтгүй хэрэглэсэн бөгөөд тэрээр уг тамхинд бие эрхтэн, оюун санааны хувьд бүрэн донтсон байна. Түүний эхнэр болон хүүхдүүд тамхины улмаас хүний бие махбодод ямар сөрөг үр дагавар учирч болохыг түүнд ойлгуулж, түүнийг тамхинаас гаргах гэж идэвхтэй оролдсон ч оролдлого бүр бүтэлгүйтжээ. Филип Морисс компани өөрийн зар сурталчилгаагаар Марлборо тамхи нь бусад шүүлтүүргүй тамхийг бодвол хүний биед сөрөг үр дагаваргүй, уушгины хорт хавдраас айх хэрэггүй хэмээн олон нийтэд танилцуулсан учир Жесси Виллиамс Филип Морисс компанийн хүний бие махбодод хортой бүтээгдэхүүн худалдаалахгүй гэдэгт

¹ Төрийн мэдээлэл эмхэтгэл №1

² Төрийн мэдээлэл эмхэтгэл №1

бүрэн итгэдэг байсан аж. Гэвч Жесси Виллиамсын биеийн эрүүл мэндийн байдал муудаж, эмнэлэгт үзүүлтэл тэрээр уушгины хүнд хэлбэрийн хорт хавдар туссан, энэ нь тамхи их хэмжээгээр татдаг байсантай холбоотой хэмээн шинжилгээний дүгнэлт гарчээ. 6 сарын дараа тэрээр нас барсан байна.

Жесси Виллиамсын эхнэр Филип Морисс компанийг хэрэглэгчийг хуурч мэхлэсэн, худал мэдээлэл өгсний умаас хүний амь насанд гэм хор учруулсан үндэслэлээр зарга үүсгэсэн бөгөөд шүүхээс хохирлын нөхөн төлбөр болгон 821,485.50 ам доллар, хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөний төлөө иргэний эрх зүйн залхаан цээрлүүлэх хариуцлага болгон 79 сая ам долларыг нэхэмжлэгчид олгон (punitive damage) шийдвэрлэж, 79 сая ам долларын 60 хувийг гэмт хэргийн улмаас хохирсон иргэдийн санд шилжүүлэхээр шийдвэрлэжээ.¹ Хэрэв манай улсад энэ төрлийн хэрэг маргаан гарч бизнесийн байгууллага гэм буруутай болох нь тогтоогдвол уг байгууллагад зар сурталчилгааны тухай хууль зөрчсөн үндэслэлээр 50,000-250,000 төгрөгийн торгууль, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.8 “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчээс хэрэглэгчид бараа, ажил, үйчигээтэй холбоотой худал мэдээлэл өгөхийг хориглоно”, 12.9 “Бараа, ажил үйлчилгээг хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ байгуулахыг хориглоно” гэсэн хуулийн заалтыг зөрчсөн үндэслэлээр 100,000-250,000

төгрөгийн торгууль ногдуулж, Иргэний хуулийн зөрчлийн улмаас үүсэх үүргийн эрх зүйн зохицуулалтаар хариуцагч этгээдээс зарим зардлыг гаргуулан нэхэмжлэгчид олгох үндэслэл байж болох ч нэхэмжлэлийн шаардлагыг хангах эсэх нь хууль хэрэглээний практикийн хувьд эргэлзээтэй. Хэрэглэгчийн эрхийн хамгийн чухал хөндөгдөж буй асуудал нь **үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрх юм.** Худалдан авагч буюу хэрэглэгч нь **учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх** ямар эрхтэй болохыг тайлбарлая.

- Худалдан авагч нь эд хөрөнгийн доголдлыг өөрийнхөө зардлаар арилгаж өгөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй

- Худалдан авагч нь доголдолтой эд хөрөнгийг доголдолгүй эд хөрөнгөөр сольж өгөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй

- Худалдан авагч гэрээнээс татгалзах эрхтэй. Татгалзсан тохиодолд худалдан авагч эд хөрөнгийг буцаан өгч, худалдагч үнийг буцаан авах эрхтэй байна.

Юуны өмнө хэрэглэгч дээрх эрхээ хэрэгжүүлэхийн тулд хуульд заасан ямар хугацаанд гомдлын шаардлага гаргах эрхтэй болохыг тодруулбал: Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.2 Бараанд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу

¹ <https://www.law.cornell.edu/supct/cert/07-1216>

учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй гэж заасан байна. Эндээс харахад “...хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй” гэсэн заалт нь ойлгомжгүй, практик хуульчид харилцан адилгүй ойлгож хэрэглэх явдал ажиглагддаг. Иргэний хуулийн тайлбарт нэн даруй гэх хугацааг “нэн даруй” гэдгийг тухайн тохиолдолд мэдэгдэх боломжтой ердийн хугацаанд гэж ойлгоно¹ гэжээ. Энэ нь мөн хуульчид, шүүгчид өөрсдийн үзэмжээр шийдэх асуудал болоод байна. Үүнийг нэг мөр болгож өмгөөлөгч, шүүгчид энэ хугацааны тухай нэг мөр ойлголтод хүрэх хэрэгтэй байна. Тухайлбал иргэн Ж нь гэрийнхээ ойролцоо байдаг нэгэн цахилгаан барааны дэлгүүрээс богино долгионы зуух худалдан авчээ. Гэтэл уг зуух нь 3 сар хэрэглэсний дараа ажиллахгүй болсон байна. Энэ үед хэрэглэгч тухайн зуухыг доголдолтой бараа гэж үзэн дэлгүүрт буцаан өгч болж байгаа юм. Гэхдээ иргэний хуулийн 254.6. Худалдагч эд хөрөнгийн баталгаат хугацаа тогтоосон бол энэ хугацааны дотор, баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол тухайн эд хөрөнгийг өмчлөх эрхийг шилжүүлэн авснаас хойш зургаан сарын дотор доголдлыг илрүүлсэн худалдан авагч энэ хуулийн 254.1-д заасан шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй. 254.7. Эд хөрөнгийн баталгаат хугацааг худалдан авагчид эрсдэл шилжсэн үеэс эхлэн тоолох бөгөөд хэрэв баталгаат хугацааны

дотор гол доголдлыг илрүүлсэн бол худалдан авагчид эрсдэл шилжих үед уг доголдол байсан гэж үзнэ гэснийг хагалзан үзэх ёстой. Энэ тохиолдолд худалдагч шаардлагыг иргэний хуульд зааснаар хангах үүрэг хүлээдэг бол хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд, гэрээнд заасан хугацаагаар эсвэл нэн даруй гэж заасан хугацааны дагуу шаардлагыг хангах үүрэг хүлээнэ. Дээрх хуулийн шаардах эрхийн нэн даруй гэсэн хугацааг тодорхойлж, хэрэглэхэд хүндрэлтэй байна.

Мөн хуулийн 6-р зүйлийн 6.3. Хэрэглэгч согог гэмтэлтэй, иж бүрдэлгүй, тоо, хэмжээ, чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан худалдагчид Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу уг барааны доголдлыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар шаардлагыг гаргах эрхтэй гэж хуульчилсан байна. Энэ нь мөн л ойлгож, тайлбарлахад хүндрэлтэй байдаг. Жишээ нь А нь нийслэлд байдаг нэгэн автомашин худалддаг газраас Тоёото маркийн авто машин худалдан авчээ. Хуулийн дагуу шилжүүлж авснаас хойш 3 сарын дараа дөрвөн хаалганы цахилгаан түгжээ нь сайн ажилладаггүй болохыг олж мэдсэн байна. Нэг хаалга нь байнга түгжигддэггүй үлддэг байж. Тэгсэн хэдий ч 3 сарын турш унасан байна. А нь 3 сарын дараа автомашин худалдааны газар очиж тухайн машинаа доголдолгүй авто машинаар сольж өгөхийг шаарджээ. Энд дээр дурдсан шаардлага гаргах хугацаа ярихаас гадна тухайн автомашиныг 3 сар унаж 4.000 км явсан А-аас мөнгөн

¹ <http://www.supremecourt.mn/>

төлбөр гаргуулах уу гэдэг асуудал үүснэ. Энэ тохиолдолд автомашин худалдааны газар Б-д доголдолтой автомашиныг сольж өгч байгаа тохиолдолд хэрэглэгдсэн хугацааны элэгдэлд нөхөн төлбөр төлөхийг шаардах эрхтэй гэсэн утгатай хуулийн заалт байхгүй байна. Энд худалдан авагч нь доголдолтой эд хөрөнгийг доголдолгүй эд хөрөнгөөр сольж өгөхийг худалдагчаас шаардах тохиолдолд өмнө нь шилжүүлсэн доголдолтой эд хөрөнгийг буцаан өгөхийг худалдан авагчаас шаардах эрхтэй байдаг. /Иргэний хууль 253.3/ Мөн хэрэглэгч тухайн барааны доголдлоо гуравдагч этгээдээр арилгуулсан бол хэрэглэгчид учирсан хохирлыг худалдагч хариуцах эсэх нь мөн л хуульд тусгагдаагүй, зохицуулалтгүй байна. Энэ нь хэрэглэгч болон худалдагч хоёрын хооронд үл ойлголцох асуудал үүсч болохоор, ойлголмжгүй заалт юм. Дээрхээс харахад үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрхийн тухайд хэдийгээр иргэний хуулийг төсөөтэй хэрэглэж байгаа ч иргэний хуулийн зүйл заалт хангалттай зохицуулалт болж чадахгүй байна гэж дүгнэж болохоор байна.

Дээрх хуулийн зүйл заалтаас гадна хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд гэм хороо хэрхэн нэхэмжлэх, учирсан хохирлыг хэрхэн хариуцах, сэтгэл санааны гэм хорыг арилгах тухай зохицуулалт байхгүй. Тухайлбал, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгааллах тухай хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.4-т “Бараа,

ажил үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг иргэний хуулийн 18, 52 дугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй” гэж заасан нь мөн л зохицуулалт хангалтгүй гэж үзэж байгаа юм. Энэхүү судалгааны ажилд зөвхөн ХЭХтХ-ийн 6-р зүйлд тулгамдаж буй асуудлын тухай сонгон судлагдсан бөгөөд тус хуульд үүнээс гадна тодорхойгүй, ерөнхий зохицуулалт байгааг үргэлжлүүлэн судлах болно. Мөн Монгол Улсын Эрүүгийн хуулийн Аж ахуйн эсрэг гэмт хэрэг гэсэн бүлэгт хэрэглэгчийг хуурч мэхлэх, төөрөгдүүлэх /169 дүгээр зүйл/, Гологдол буюу чанар муутай бүтээгдэхүүн худалдах /171 дүгээр зүйл/, Эрүүл мэндийн шаардлага хангаагүй хүнсний бүтээгдэхүүн худалдаалах /172 дугаар зүйл/ гэсэн тусгай гэмт хэргүүдийг нэрлэсэн байдаг ба энэ тухай үргэлжүүлэн судлах болно.

Тухайн улс орны дотоодын хууль тогтоомж нийгмийн харилцааг бүрэн гүйцэд зохицуулж чадахгүй улмаар хуулийн хийдлийг бий болгож байвал бусад улс орны дэвшилтэд эрх зүйн зохицуулалтыг эх орын хууль, эрх зүйн хөрсөнд монгол хүний ухамсар хийгээд нийгмийн амьдалд зохицуулан буулгах шаардлага тулгардаг. Иймд бусад улс орнуудын дэвшилтэд зохицуулалтыг авч үзье.

2. Гадаадын зарим улсын сайн туршлага

Гадаадын зарим улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай

хуульд шинжилгээ хийж Монгол Улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох сайн туршлага судаллаа.

Тухайлбал: Хятад улсад 1993 онд “Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай хууль” анх батлагджээ¹. Энэхүү хууль нь цахим худалдаан дахь олон талын зохицуулалтыг хийдэг байна. Үүнд:

- хуулийн дагуу гэм хор арилгах,
- хэрэглэгчийн харилцаа холбоог албан ёсоор хүлээн зөвшөөрөх,
- хувь хүний мэдээллийг хамгаалах,
- үйлдвэрлэл, үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагын ташаа мэдээллийн улмаас хэрэглэгчид учирсан гэм хорыг хариуцах гэх зэрэг олон асуудлыг зохицуулжээ.

Эдгээрээс гадна цахим худалдааны журам хэрэгждэг байна. Худалдагч нар худалдан авагчдын сэтгэлд хүртэл бараа бүтээгдэхүүнийхээ тухай үнэн зөв мэдээллээр хангах, мөн худалдан авалт хийснээс хойш 7 хоногийн дотор хэрэглэгчид учирсан гэм хорыг тухайн байгууллага хариуцаж нөхөн төлөх ёстой байдаг байна.

Олон улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудаас дурдвал:

- АНУ-д холбооны худалдааны комисс “Federal Trade Commission”
- Англи улсад Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нийгэмлэг “Consumer Protection Association”
- Солонгос улсад Солонгос улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах агентлаг “Korea Consumer Agency”

зэрэг манай улсын Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газартай ижил төстэй үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллагууд байдаг. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 6 дугаар зүйл. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрхийг Малайз, Канад улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн холбогдох зүйл заалттай нь харьцуулан үзэхэд. Малайз улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль² /Consumer protection act 1999/ нь Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрхийн тухай нарийн зохицуулалт хийж өгсөн ба “...нийлүүлэгчээс урьдчилан товлосон хугацаанд гэм хорыг арилгахыг шаардах эрхтэй” гэж хуульчилсан байдаг. Мөн хэрэглэгч “...гэм хорыг арилгуулахад гарсан бүх зардлыг нийлүүлэгчээс гаргахыг шаардах эрхтэй” байхаар хуульчилсан нь манай улсын хуульд маргаантай байдаг асуудлыг зохицуулахаар хуульчилсан нь сайн талтай юм. Канад улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон төрлийн хууль байдгаас барааны аюулгүй байдлыг хамгаалах хууль нь /Canada Consumer Product Safety act/ түгээмэл хэрэглэгддэг бөгөөд 2010 онд батлагдсан³ байна. Энэ нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тал дээр манай улсын хуультай харьцуулахад нарийвчилсан зохицуулалтыг зааж өгсөн давуу

¹ www.wikipedia.org

² <http://www.aseanconsumer.org/>

³ <http://www.canadianlawsite.ca/consumer-protection.htm>

талтай. Монгол Улс нь одоогоор худалдааны тухай хуульгүй ба барааны аюулгүй байдлыг хангах асуудлыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулиар зохицуулж байна.

ДҮГНЭЛТ

Хууль амьдралаас тасрах ёсгүй бөгөөд тухайн хуулиар хамгаалагдах ёстой субъектын эрх, хууль ёсны ашиг сонирхолыг зөрчих ёсгүй юм. Ингэж зөрчих нөхцөлийг бүрдүүлж улмаар эрх зүйн хийдлийг бий болгосноор хууль үнэ цэнээ алдаж, цагаан цаасан дээр хараар бичигдсэн бичээс болон хувирах, эрсдэлийг дагуулж байдаг. Дэлхий ертөнц дээрх 7 тэрбум гаруй хүнийг нийгмийн гарал үүсэл, үндэс угсаа, шашин шүтлэг, боловсролын байдлаас үл хамааран нэгэн нэрийн дор ХЭРЭГЛЭГЧ хэмээх нэрийг хууль зүйн талаасаа хэрэглэдэг. Чинээлэг хэрэглэгч, ядуу хэрэглэгч, гадаадын хэрэглэгч, дотоодын хэрэглэгч гэж хэнийг үл ялгаварлан тухайн улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль нь үйлчлэх учиртай. Тиймдээ ч судалгааны ажилдаа Монгол Улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн зохицуулалтад тулгамдаад байгаа үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрхийн тухай асуудлыг гадаадын зарим орны хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой хууль тогтоомжтой харьцуулан судалсан. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 6-р зүйл “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн

төлүүлэх хэрэглэгчийн эрх”-ийн эрх зүйн зохицуулалт нь төдийлөн хангалттай зохицуулалт болж чаддаггүйг *Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалт* хэсэгт дурдсан болно.

Дүгнэн хэлэхэд манай улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль нь ёрөнхий зохицуулалт ихтэй, шинэчлэн найруулах шаардлагатай юм. Тухайлбал “...хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй” гэсэн нь хугацааны хувьд тодорхойгүй ба хуульч, шүүгчид нэн даруй гэх хугацааг нэг мөр ойлгодог болох шаардлагатай. Мөн иргэний хуулийн 254.1 нь доголдлыг арилгахтай холбогдон гарсан зардлыг худалдагчаас шаардах худалдан авагчийн эрхийн хувьд тодорхой бус байна. Магадгүй, хэрэглэгч хэдийд ч доголдлыг арилгахыг шаардаж болох ба энэ хугацаанд гарсан зардлыг хэн нь хэрхэн яаж төлөх нь тодорхойгүй, харилцан тохиролцож /Канад улсын хуульд ийм заалт бий/ болох заалт байхгүй нь хэрэглэгч болон үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн хооронд маргаан үүсэх, үл ойлголцох асуудал үүсч болохоор байна. Дээрх хуулийн зүйл заалтаас гадна хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд гэм хороо хэрхэн нэхэмжлэх, учирсан хохирлыг хэрхэн хариуцах, сэтгэл санааны гэм хорыг арилгах тухай зохицуулалт байхгүй. Тухайлбал, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.4-т “Бараа, ажил үйлчилгээний чанар, аюулгүй

байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг иргэний хуулийн 18, 52 дугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй” гэж заажээ. Харин Монгол Улсын Эрүүгийн хуулийн Аж ахуйн эсрэг гэмт хэрэг гэсэн бүлэгт Хэрэглэгчийг хуурч мэхлэх, төөрөгдүүлэх /169 дүгээр зүйл/, Гологдол буюу чанар муутай бүтээгдэхүүн худалдах /171 дүгээр зүйл/, Эрүүл мэндийн шаардлага хангаагүй хүнсний бүтээгдэхүүн худалдаалах /172 дугаар зүйл/ гэсэн тусгай гэмт хэргүүдийг нэрлэсэн байдаг ба энэ тухай үргэлжүүлэн судлах болно.

Дээрх дүгнэлтэд үндэслэн дараах саналыг дэвшүүлж байна.

-Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хохирол нөхөн төлүүлэх, доголдол арилгуулах хугацааны тухай зүйл заалтад нэмэлт өөрчлөлт оруулж ойлгомжтой, тодорхой болгох нь үүнийг хуульч, судлаачид нэг мөр ойлгож хэрэглэхэд

тустайгаас гадна хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гэсэн утгыг бүрэн илэрхийлж өгнө.

- Иргэний хуулийн доголдлыг арилгахтай холбогдон гарсан зардлыг худалдагчаас шаардах худалдан авагчийн эрхийн хувьд тодорхой бус байгааг тодорхой болгох, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуультай уялдуулан хуульчлан тогтоох,

- Бизнес эрхлэгчид хэрэглэгчийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг зөрчсөн тохиолдолд хэрэглэгч хэдий хугацаанд хохирлоо барагдуулахаар гомдол гаргах эрхтэй болох тухай хууль эрх зүйн орчинг судлах,

- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчинг судлан, судалгааг хуульд нэвтрүүлэх,

- Гадаадын зарим улс орны буюу Малайз, Канад, АНУ зэрэг хөгжилтэй улсуудын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд заасан тодорхой хугацаа, тодорхой заалтуудыг Монгол Улсад зээлдэн авч нутагшуулах зэрэг болно.

Монгол Улс	Малайз Улс
6 зүйл. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрх	5-р бүлэг “Нийлүүлэгчдийн эсрэг гомдол гаргах хэрэглэгчийн эрх”
6.2. Бараанд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй.	41. Хэрэглэгч баталгааг хангаагүй бараа бүтээгдэхүүнд нийлүүлэгчийн эсрэг гомдол гаргах эрхтэй. Баталгаагааг хангаагүйгээс үүссэн гэм хорыг хэрэглэгч: 1. гэм хорыг арилгах боломжтой бол энэ хуулийн 42 заасны дагуу нийлүүлэгчээс урьдчилан товлосон хугацаанд гэм хорыг арилгахыг шаардах эрхтэй. Нөхөн төлбөр нь хэрэглэгчийн төлбөл зохих эсвэл төлсөн дүнгээс доогуур байна.

6.3.Хэрэглэгч согог гэмтэлтэй, иж бүрдэлгүй, тоо, хэмжээ, чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан худалдагчид Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу уг барааны доголдлыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар шаардлага гаргах эрхтэй.	2. Гэм хорыг арилгах боломжгүй эсвэл их хэмжээний гэм хор байвал тус хуулийн 44 дугаар зүйлд заасны дагуу: а/ 43 зүйлд зааснаас бусад тохиолдолд бараа бүтээгдэхүүнээс татгалзах эрхтэй б/ учирсан гэм хороос үүдэн бүтээгдэхүүний үнэ цэнэ буурсан бол буурсан үнэ цэнэтэй тэнцэх хэмжээний нөхөн төлбөр нийлүүлэгчээс гаргуулах эсхүл үнийг бууруулах эрхтэй 3. Хэрэв нийлүүлэгч гэм хорыг арилгахаас татгалзсан эсхүл үл хайхарсан эсхүл тодорхой хугацаанд гэм хорыг арилгаагүй болон үл хайхарсан бол хэрэглэгч: а/ Өөр байдлаар гэм хорыг арилгахыг шаардах, гэм хорыг арилгуулахад гарсан бүх зардлыг гаргахыг нийлүүлэгчээс шаардах эрхтэй. б/ 43 дугаар зүйлд зааснаас бусад тохиолдолд бараа бүтээгдэхүүнээс татгалзах эрхтэй
--	---