

ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҒЫЛЫМЫ МЕН ӨМІРІ
НАУКА И ЖИЗНЬ КАЗАХСТАНА
SCIENCE AND LIFE OF KAZAKHSTAN



ДАУЛЕТ ТУРЛЫХАНОВ

Казакштанский борец греко-римского стиля,
Олимпийский чемпион, Заслуженный мастер спорта
СССР, Восьмикратный чемпион СССР,
Заслуженный тренер Республики Казакштан,
кавалер ордена «Парасат»

Құрылтайшы:

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚАЗАҚСТАН КРИМИНОЛОГИЯЛЫҚ КЛУБЫ

Учредитель:

МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСТАНСКИЙ КРИМИНОЛОГИЧЕСКИЙ КЛУБ

Founder:

INTERNATIONAL KAZAKHSTAN CRIMINOLOGY CLUB

ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҒЫЛЫМЫ МЕН ӨМІРІ НАУКА И ЖИЗНЬ КАЗАХСТАНА SCIENCE AND LIFE OF KAZAKHSTAN

№11 (143)
2020

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҒЫЛЫМИ ЖУРНАЛ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
INTERNATIONAL SCIENCE JOURNAL

Бас редактор – **Алауханов Е.О.** «Қазақстанның еңбек сіңірген қайраткері», заң
ғылымдарының докторы, профессор

Главный редактор – **Алауханов Е.О.** «Заслуженный деятель Казахстана», доктор
юридических наук, профессор

Editor-in-chief – **Alaukhanov Ye.O.** «Honored Worker of the Republic of Kazakhstan», doctor
of Law Sciences, professor

МАЗМҰНЫ – СОДЕРЖАНИЕ – CONTENTS

ТУРЛЫХАНОВ ДАУЛЕТ БОЛАТОВИЧ19

ЗАҢ ҒЫЛЫМЫ – ЮРИДИЧЕСКАЯ НАУКА – LAW SCIENCE

Бекежанов Д.Н., Сартова А.Е.
АНАЛИЗ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА КАК ИНСТИТУТА ТРУДОВОГО ПРАВА 21

Бекежанов Д.Н., Копбасарова Г.К.
МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚАЛДЫҚТАР АЙНАЛЫМДАРЫН ҚҰҚЫҚТЫҚ РЕТТЕУ МӘСЕЛЕЛЕРІ..... 26

Курманалиева Э.Б., Аралбаева А.А.
ӘЛЕУМЕТТІК КӘСІПКЕРЛІК 31

Қаржасова Г.Б., Феткулов А.Х.
АУЫРЛАТАТЫН ЖӘНЕ ЕРЕКШЕ АУЫРЛАТАТЫН БЕЛГІЛЕРІ БОЙЫНША ЕСІРТКІ ҚҰРАЛДАРЫНЫҢ,
ПСИХОТРОПТЫҚ ЗАТТАРДЫҢ, СОЛ ТЕКТЕСТЕРДІҢ ЗАҢСЫЗ АЙНАЛЫМЫ ҮШІН ЖАУАПКЕРШІЛІКТІ
КӨЗДЕЙТІН ҚЫЛМЫСТЫҚ ҚҰҚЫҚ БҰЗУШЫЛЫҚТАРДЫ САРАЛАУ ПРОБЛЕМАЛАРЫ 34

Қуандықов Қ.Ж., Көпбаев Д.З.
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН
СОТТА ҚОРҒАУДЫҢ КЕЙБІР МӘСЕЛЕЛЕРІ..... 39

Мусаева А.Я., Куанышева И.К.
ШЕТ ЕЛДЕРДЕГІ НЕКЕ ШАРТЫ ИНСТИТУТЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ РЕТТЕЛУІН ТАЛДАУ 45

Фадеев В.Н.
КРИМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ВЗГЛЯД В ПРОШЛОЕ И БУДУЩЕЕ – ЧЕРЕЗ ПРОЕКЦИЮ НАСТОЯЩЕГО..... 50

Шукюров Ш.Т.О.
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОНЯТИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, ИНСТИТУТА
БЕЗОПАСНОСТИ И ЕГО СОСТАВНЫХ ЧАСТЕЙ..... 59

ПЕДАГОГИКА ҒЫЛЫМЫ – ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ НАУКА – PEDAGOGICAL SCIENCE

Алимбаева С.К., Нурадин Г.Б.
ИЗУЧЕНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ В
УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ..... 64

Аутаева А.Н., Булабаева С.Т.
ЕРЕКШЕ БІЛІМ БЕРУДІ ҚАЖЕТ ЕТЕТІН БІЛІМ АЛУШЫЛАРДЫҢ ОҚУ ЖЕТІСТІКТЕРІН
БАҒАЛАУДЫҢ КЕШЕНДІЛІГІ..... 71

Adilbek A.A., Abramova G.I.
EFFECTIVENESS OF TEACHING ENGLISH LANGUAGE AT THE EARLY AGE OF CHILDREN 76

Bekkozhanova G., Pazilova B.
COMPETENCE-BASED APPROACH AS MEANS OF FORMATION OF STUDENTS'
COGNITIVE COMPETENCE..... 79

Бөлеев Қ., Кушерев Н.
ӘЛ-ФАРАБИДІҢ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ МҰРАСЫНЫҢ ЗЕРТТЕЛУ ЖАЙЫ 85

Бибекөв Қ.Т., Жумыкбаева А.К.
БІЛІКТІЛІК АРТТЫРУ КУРСТАРЫ ШЕҢБЕРІНДЕ ЖИЫНТЫҚ БАҒАЛАУДЫҢ МҰҒАЛІМНІҢ ЖОСПАРЛАУ
ТӘЖІРИБЕСІН ЖАҚСARTУҒА ӘСЕРІ..... 89

Мусабекова Г.Т., Жолдасбекова Б.А.
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ ИХ
САМООБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ..... 96

Мусабекова Г.Т., Жолдасбекова Б.А.
О ФОРМИРОВАНИИ ГОТОВНОСТИ УЧАЩИХСЯ К САМООБРАЗОВАНИЮ 101

ҚУАНДЫҚОВ ҚАЛДАРБЕК ЖҮНІСБАЙҰЛЫ

заң ғылымдарының кандидаты, қауымдастырылған профессор
«Құқық» ғылыми – білім беру департаменті
НАРХОЗ Университеті

КӨПБАЕВ ДУМАН ЗИКИРИНОВИЧ

заң ғылымдарының кандидаты, аға оқытушысы
«Құқықтану» кафедрасы
Абай атындағы Қазақ Ұлттық Педагогикалық Университеті

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН СОТТА ҚОРҒАУДЫҢ КЕЙБІР МӘСЕЛЕЛЕРІ

Түйін. Мақалада еліміздегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының өзекті мәселелері қарастырылған. Тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғау мен дауды сотқа дейінгі реттеу тәртібі туралы мәселелеріне көп көңіл бөлінген. Сонымен қатар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы дауды сотқа дейінгі реттеу тәртібі туралы автордың ой-пікірлері кеңінен қарастырылған.

Түйінді сөздер: Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті, тұтынушылардың құқықтары, өнім туралы ақпарат, өнім сапасын нормалау, моральдық зиянды өтеу, тұтынушылардың заңды мүдделері, азаматтық іс жүргізу, тауарлардың сапасы, мүліктік емес зиян.

Резюме. В статье рассмотрены актуальные вопросы института защиты прав потребителей в стране. Большое внимание уделяется вопросам судебной защиты прав потребителей и порядка досудебного урегулирования споров. Кроме того, широко освещены мнения автора о порядке досудебного урегулирования споров о защите прав потребителей.

Ключевые слова: Комитет по защите прав потребителей, права потребителей, информация о продукции, нормирование качества продукции, возмещение морального вреда, законные интересы потребителей, гражданское производство, качество товаров, неимущественный вред.

Summary. The article discusses topical issues of the institution of consumer protection in the country. Much attention is paid to the issues of judicial protection of consumer rights and the procedure for pre-trial settlement of disputes. In addition, the author's views on the procedure for pre-trial settlement of disputes on consumer protection are widely covered.

Keyword: Committee on consumer protection, consumer rights, information about products, rationing of product quality, compensation for non-pecuniary damage, legitimate interests of consumers, civil procedure, quality of goods, non-property damage.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау – бұл өркениетті нарықтық қатынастар қалыптасатын ел үшін үлкен мәнге ие болатын мүліктік айналым саласы. ХХ ғасырдың 90-шы жылдардың басында Қазақстандағы құқықтық өзгерістер алғаш рет тауарлар мен қызметтер нарығында қалыптасқан тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін қозғады. Еліміздің нарықтық экономикаға көшуі тұтынушылар мен кәсіпкерлік субъектілерінің арасында туындайтын қатынастарды нақты құқықтық регламенттеу қажеттігіне әкеп соқты.

Қолданыстағы заңнама халықаралық құқық нормалары мен принциптеріне толық сәйкес келмеді, атап айтқанда, 1985 жылғы 9 сәуірде бірауыздан қабылданған БҰҰ Бас Ассамблеясының «Тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін басқарушы принциптері» атты № 39/248 қарарына¹ [1].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау халықаралық мәнге ие бола бастады. БҰҰ Бас Ассамблеясының аталған қарары келесі мақсаттарды көздеді:

– мемлекеттерге тұтынушыларды қорғауды қамтамасыз етуге және орнықтыруға жәрдемдесу;

– тұтынушылардың тәуелсіз топтарын құруға ықпал ету;

– тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық ынтымақтастықты кеңейту.

Басқарушы принциптер тұтынушылардың мынадай құқықтарын бекітеді:

- 1) қауіпсіздік құқығы;
- 2) ақпарат алу құқығы;
- 3) сапа құқығы;
- 4) тұтынушылық білім алу құқығы;
- 5) таңдау құқығы;
- 6) өз қажеттіліктерін қанағаттандыру құқығы;
- 7) естілу құқығы;
- 8) залалды өтеу құқығы.

ХХ ғасырдың соңғы онжылдығы мен ХХІ ғасырдың басы Қазақстан Республикасы тарихындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманың бұрын – соңды болмаған

¹ 1985 жылғы 9 сәуірдегі БҰҰ Бас Ассамблеясының «Тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін басқарушы принциптері» атты № 39/248 қарары.// <https://www.rospotrebnadzor.ru> > deyatelnost > zpp

дамуымен қатар жүрді, бұл өмірге «тұтынушылық құқық» сияқты құқықтық құбылысты тудырды.

Осыған байланысты біздің еліміз үшін осы жаңа құқықтық құбылысты ғылыми ұғыну, оның бастауларын, құқықтық табиғатын, құқық жүйесіндегі орнын анықтау, одан әрі даму перспективаларын белгілеу қажеттілігі пайда болды.

Соңғы уақытта дейін біздің елімізде тұтынушылар шын мәнінде құқықтық тұрғыда қорғалмады. Тауарларды өндірушілер мен қызметтерді ұсынушылар тұтынушыларға өздерінің шарттары мен талаптарын қойды. Сот қорғауы іс жүзінде болған жоқ.

Соңғы уақытта дейін біздің елімізде тұтынушылар шын мәнінде құқықтық тұрғыда қорғалмады. Тауарларды өндірушілер мен қызметтерді ұсынушылар тұтынушыларға өздерінің шарттары мен талаптарын қойды. Сот қорғауы іс жүзінде болған жоқ. Тек 2004 жылғы 27 желтоқсанда Қазақстан Республикасының «Азаматтық кодексі»¹ [2] және 2008 жылғы 25 желтоқсанда «Бәсекелестік туралы» Заңды² [3] қабылдауымен ғана азаматтарда БҰҰ Бас Ассамблеясының № 39/248 қарарында бекітілген өз құқықтарын іске асыру мүмкіндігі пайда болды.

Бірақ та, аталған заңдар тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық негіздерін және тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен, жұмыстармен, қызметтермен қамтамасыз ете алмады. Заман мен күнделікті өмір тұтынушылардың құқықтарын арнайы қорғайтын заңды қабылдауды талап етті.

Соның нәтижесінде 2010 жылы 4 мамырда Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы (бұдан әрі – Заң) қабылданды³ [4]. Заң тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың экономикалық, құқықтық, әлеуметтік негіздерін айқындады. Сондай – ақ, тұтынушыларды сапалы және қауіпсіз тауарлармен қамтамасыз ету жөніндегі шараларды қамтыды.

Сонымен бірге, Заң сапа, өнім туралы ақпарат, өнім сапасын нормалау, кепілдік, тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілік сияқты кейбір мәселелерге елеулі өзгерістер енгізді. Алайда, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнама тек «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңымен ғана шектелмейді.

Қазақстан Республикасының «Азаматтық кодексі» мен «Тұтынушылардың құқықтарын қор-

ғау туралы» Заңы тұтынушылардың негізгі құқықтарын ғана емес, осы құқықтарды іске асыру мен қорғаудың құқықтық тетігін анықтайды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама кешенді болып табылады, өйткені әртүрлі құқық салаларын: азаматтық, әкімшілік, қылмыстық, экологиялық және тағы басқа тиесілі нормативтік құқықтық актілерді қамтиды. Бірақ, аталған кең ауқымды нормативтік құжаттардың мақсаты бір – өнімдер мен қызметтер нарығының неғұрлым қорғалмаған қатысушысы ретінде тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз етудің қосымша құқықтық кепілдіктерін құру.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды ұйымдастыру жалпы азаматтық құқықтың принциптеріне құрылған. Алайда, тұтыну нарығына қатысушылардың құқықтық теңсіздігіне байланысты сатушылар мен сатып алушылар арасында туындайтын қатынастарды реттеу, негізінен, соңғылардың мүдделерінің басымдығын қамтамасыз ететін императивтік нормалардың көмегімен жүзеге асырылады.

Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрінің міндетін атқарушының 2019 жылғы 25 шілдедегі № 7 бұйрығымен «Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрілігінің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті» республикалық мемлекеттік мекемесінің және оның аймақтық бөлімшелерінің ережесі» бекітілді [5].⁴

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті өз құзіреті шегінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы басшылықты және реттеуді жүзеге асыратын Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрілігінің ведомствосы болып табылады.

Комитеттің негізгі функциялары:

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік органдардың қызметін салааралық үйлестіруді жүзеге асыру;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу;
- тұтынушылардың шағымдарына талдау және тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдардың қызметіне талдау жүргізу;
- мемлекеттік органдарға тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңды және

¹ 2004 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының «Азаматтық кодексі» // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000>

² 2008 жылғы 25 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының «Бәсекелестік туралы» Заңы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z080000112>

³ 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000274>

⁴ Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрінің м.а. 2019 жылғы 25 шілдедегі «Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрілігінің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті» республикалық мемлекеттік мекемесінің және оның аймақтық бөлімшелерінің ережелерін бекіту туралы» № 7 бұйрығы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/G1900000007>

өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып қабылдаған шешімдердің күшін жою туралы ұсыныстар енгізу;

– тұтынушыларға ақпарат пен консультация беруді және ағартуды жүзеге асыру;

– Қазақстан Республикасы Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінде белгіленген тәртіппен әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қозғау және қарау, сонымен қатар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы әкімшілік жазаларды қолдану болып табылады.

Қазақстан Республикасының Конституциясымен азаматтардың өз құқықтарын сот арқылы қорғауға құқықтары бекітілді.

Әрине, азаматтың бұл құқығы оның тұтынушылық құқықтары бұзылған жағдайда іске асырылуы мүмкін. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы істер азаматтық сот ісін жүргізу тәртібімен қаралады. Талап қоюдың жалпы мерзімі 3 жыл. Азаматтық істер істі сот талқылауына дайындау аяқталған күннен бастап 2 айға дейінгі мерзімде қаралады және шешіледі.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қатынастарды реттейтін заңнаманы қолдануда дауларды шешудің сот тәжірибесінің бірлігін қамтамасыз етуге арналған тиісті заңнаманы ресми сот талқылауының сот актілері маңызды рөл атқарады.

Қазіргі уақытта сот практикасы 1996 жылғы 25 шілдедегі Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану тәжірибесі туралы» №7 нормативтік қаулысында қамтылған түсіндірмелерге негізделеді¹ [6].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау нысандарын Заңның өзі белгілейді. Заңның 22-ші бабына сәйкес, тиісті мемлекеттік органдар, сот және төрелік өз құзіреті шегінде тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды жүзеге асырады. Айта кету керек, Заң дауларды сотқа дейін шешу қажеттілігін қарастырады. Талап – арыз тәртібінің ерекшелігі бұзылған құқықты қорғау үшін сотқа жүгінбей, тараптар арасындағы дауды шешуге мүмкіндік береді.

Елімізде тұтынушылардың құқықтарын қорғау институты қалыптаса басталғаннан бері азаматтар бұзылған құқықтарды қорғаудың заңды және өркениетті тәсілдеріне жүгінуге мүмкіндік алды. Құқық қолдану процесінде мемлекеттің тауарлар мен қызметтер нарығындағы азаматтардың құқықтарын қамтамасыз ету мәселелеріне деген қатынасы да өзгерді.

Мемлекетіміздің әрбір азаматы күнделікті өмірде тауарларды тұтыну, сату - сатып алу келісім шарты және әртүрлі қызмет түрлеріне тапсырыс беру негізінде тұтынушы болып табылады. Бұл тауарлар мен қызметтердің сапасы өмірде

қарапайым қанағаттандырудың негізгі факторы ғана емес, сонымен қатар тұтынушының денсаулығы мен жалпы өмір қауіпсіздігінің кепілі болып табылады. Керісінше, заң талаптарына сай келмейтін өнімдер мен қызметтер қоғамға орасан зор қауіп төндіреді.

Сондықтан әрбір тұтынушы өзінің құқықтарын қорғай білуі тиіс. Қазақстан Республикасы Конституциясының 13-бабының 2-тармағымен азаматтардың өз құқықтарын сот арқылы қорғауға құқықтары бекітілді² [7].

Тұтынушылардың өз құқықтарын білуі сапасыз өнімдер мен қызметтерден құтылуға, ал тауарлар мен қызмет ұсынушы өндірушілер мен сатушыларға заң талаптарын қанағаттандырмайтын ұсынылған қызметтер мен сатылған өнімдер үшін шығындарды өтеуге арналған артық шығындардың алдын алуға көмектеседі.

Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қазіргі деңгейі теориялық және практикалық тұрғыда көптеген шешілмеген мәселелермен сипатталады. Тұтынушылардың қатысуымен болатын азаматтық құқықтық қатынастарды реттейтін қазіргі кездегі заңнамалық база, тауарлар мен қызметтер нарығында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың сапасы мен тиімділігіне кепілдік бермейді.

Атап айтатын болсақ, тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейіне елеулі әсер ететін Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңындағы олқылықтар, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың маңызды тәсілдерінің реттелмеуі, тұрақсыздық айыбын өтеп алу, моральдық зиянды өтеу, дауларды реттеудің кінәраттық тәртібі сияқты көптеген мәселелер. Сондай – ақ, соңғы кездегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі азаматтық істердің өсуі, қорғаудың дұрыс емес тәсілін таңдау және дұрыс дәлелдей алмау нәтижесінде тұтынушылардың заңды талаптарын мәні бойынша қанағаттандырудан бас тарту туралы сот шешімдерінің үлесі артуда.

Сатушы (орындаушы) нақты тұтынушының құқықтарын бұзған сәттен бастап, тұтынушының алдында бұзылған құқықтарын қорғау нысанын таңдау мәселесі туындайды. Құқық қорғау нысаны – құқық қорғау шеңберінде және бұзылған құқықты қалпына келтіруге бағытталған құқық қолдану органдары мен уәкілетті органдардың жүзеге асыратын құқықтармен регламенттелінген ерекше рәсімдер кешені.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың екі негізгі нысаны бар:

- 1) юрисдикциялық қорғау нысаны;
- 2) юрисдикциялық емес қорғау нысаны.

Қорғаудың юрисдикциялық нысаны – азаматтардың құқықтарын мемлекеттік органдар-

¹ 1996 жылғы 25 шілдедегі Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану тәжірибесі туралы» №7 нормативтік қаулысы. // http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_/links

² 1995 жылғы 30 тамыздағы Қазақстан Республикасының Конституциясы. // https://www.akorda.kz/kz/official_documents/constitution

дың немесе мемлекеттің уәкілетті органдарының қорғауы. Аталған нысанда екі қорғау тәртібі бар: жалпы (соттық қорғау) және арнайы (әкімшілік қорғау).

Қорғаудың юрисдикциялық емес нысаны – мемлекеттік және өзге де құзіретті органдарға жүгінбестен азаматтар мен ұйымдардың өздерінің құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қорғау жөніндегі әрекеттері.

Біздің елімізде азаматтардың құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделері Қазақстан Республикасы Конституциясының 76-бабына сәйкес сот билігі арқылы қорғалады¹ [8].

Қазақстандық ғалым Ю.Г.Басин айтпақшы, «тұтынушылардың құқықтарын қорғау тәсілдерінің ерекшелігі – оларды әрбір нақты жағдайға байланысты жеке – жеке немесе аралас түрде қолдануға болатындығында»² [9, 36 бет].

Тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғау олардың құқықтарын қорғаудың маңызды кепілдерінің бірі болып табылады, өйткені туындаған дауларды шешуде ашықтық пен объективтілік принциптері, материалдық және процессуалдық нормаларды қатаң сақтау қамтамасыз етіледі.

Тұтынушы өзінің заңда белгіленген және сот қарауына жататын кез келген құқығының бұзылғандығы жөнінде сотқа жүгінуге құқылы. Тұтынушының талап арызында белгілі бір ақша сомаларын (тұрақсыздық айыбын, залалдарды, зияндарды, оның ішінде моральдық зияндарды, келтірілген шығындарды, төленген сомаларды және тағы басқалар) өндіріп алу туралы, сондай – ақ жауапкерге тұтынушының құқықтарының бұзылуын жою міндеттері, оның белгілі бір талаптарын орындау, нақты құқықтарды жүзеге асыруға кедергі келтірмеу, құқықтарға қарсы әрекеттерді тоқтату және тағы басқа міндеттерін жүктеу туралы талап болуы мүмкін. Нақты талаптар тұтынушыға заңмен берілген және жауапкер бұзған құқықтарға сүйене отырып тұжырымдалуы тиіс.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы Заң тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғауды қамтамасыз етеді және тұтынушылардың құқықтарын қорғауды сот жүзеге асырады.

Қазақстан Республикасы азаматтарының өмірі мен денсаулығы үшін маңызды және өмір сүрудің лайықты деңгейін қамтамасыз ететін қажеттіліктерді қанағаттандырудың объективті мәні болып табылатын өндірілетін тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасына жоғары талаптар қойылады.

Еліміздің Конституциясының өмір сүруге құқығы туралы, денсаулығын сақтауға құқығы туралы, адамның өмір сүруі мен денсаулығына қолайлы айналадағы ортаны қорғау туралы ір-

гелі ережелері тұтынушының тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) пайдалану, сақтау, тасымалдау және кәдеге жарату кезінде оның өмірі, денсаулығы, қоршаған орта үшін қауіпсіз болуына, сондай – ақ тұтынушының мүлкіне зиян келтірмеуіне құқығының болуы туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Алайда нарықтық экономика жағдайында тұтынушылардың қауіпсіздігін заңнамалық тұрғыда қамтамасыз ету қажеттілігі туындап отыр. Ол көптеген тауарлардың сапасының төмендігімен және олардың адамдардың өмірі мен денсаулығына қауіптілігімен түсіндіріледі. Көптеген жағдайда тауардың, тауарға ілеспе құжаттардың, сапа және қауіпсіздік сертификаттарының, тауарды шығарған елінің, тауар белгілерінің және басқалардың бұрмалануы орын алып отыр.

Бұл өз кезегінде, тауарлар мен қызметтердің тиісті ресми құжаттарда белгіленген және бекітілген талаптар деңгейіне сәйкестігінің жалпыға бірдей танылған принциптерінің сақталмауына әкеп соқтырады.

Біздің елімізде жалпыға бірдей тұтынушылық білім беру және ағарту жүйесі әлі толық қалыптастырылмаған. Сот тәжірибесін талдау көрсеткендей, сот органдарының өз қызметінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау маңыздылығын толық көлемде ескермей отырғандығы байқалады.

Осы орайда, біз қазақстандық ғалым Г.А.Ильясованың пікірімен толық келісеміз: «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»³[10, 80 бет].

Осыған байланысты, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және осы саладағы заңнаманы жетілдіру бағыттарын айқындау аса өзекті мәселелердің бірі болып отыр.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнама халықаралық және ұлттық арнайы нормативтік актілерді қамтиды, сондай – ақ жалпы сипаттағы нормалары бар заңға тәуелді құқықтық актілердің үлкен көлемін қамтиды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға байланысты туындайтын қоғамдық қатынастарды реттейтін нормативтік – құқықтық актілердің

¹ 1995 жылғы 30 тамыздағы Қазақстан Республикасының Конституциясы. // https://www.akorda.kz/kz/official_documents/constitution

² Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных прав. Саратов, 1971ж., 36 бет.

³ Г.А.Ильясова. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі. // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы, № 4(76) 2014ж., 80 бет.

арасында Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы ерекше орын алады. Бұл Заңда Азаматтық кодексте қамтылған нормалар нақтыланды және тұтынушылар өздерінің бұзылған құқықтарын қорғау үшін пайдалана алатын шаралардың барлық тізбесі келтірілген.

Заңда «тұтынушы» - жеке, отбасында, үй ішінде және кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де пайдалануға ғана арналған тауарға тапсырыс беру немесе соларды сатып алу ниеті бар немесе тапсырыс беретін, сатып алатын және пайдаланатын жеке тұлға деп көрсетілген.

Заңда көрсетілген анықтамадан «тұтынушы» тек қана жеке тұлға, яғни Қазақстан Республикасының азаматы, азаматтығы жоқ азаматтар және шетел азаматтары екендігін көреміз. Осы Заңның нормаларына сәйкес заңды тұлға тұтынушыға жатпайды.

Бұдан басқа, егер азамат жеке кәсіпкер ретінде тіркелген болса және тауарға тапсырыс беретін болса немесе соларды сатып алатын болса, сондай-ақ азамат кәсіпкерлік қызмет жүргізу кезінде тауарларға, көрсетілетін қызметтерге және жұмыстарға тапсырыс беретін болса, онда бұл Заңның нормалары оны тұтынушы ретінде қарастырмайды.

Осы орайда, біз А.Т. Сұлтанова мен Г.А. Илиясованың «тұтынушы дегеніміз - пайда табуды көздемейтін, тек қана өз мұқтажыңын қанағаттандыру үшін тауарды иелену немесе жұмысқа, көрсетілетін қызметке тапсырыс беретін жеке тұлға» деген анықтама беру туралы пікірін қолдаймыз¹ [11, 72 бет].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы істерді қарау кезінде соттар моральдық зиянды өтеу мөлшерін анықтау мәселелеріне тап болады. Соттарға моральдық зиянды өтеу туралы талаптарды, әдетте, талапкер – тұтынушылар береді. Заңнамада моральдық зиянды өтеу сомасын есептеу ережелерінің болмауына байланысты соттар талапкер мәлімдеген талаптарды едәуір азайтады.

Кейбір жағдайларда соттар құқық нормаларының мағынасына дұрыс емес түсініктеме бере отырып, тұтынушылардың моральдық зиянды өтеу туралы талаптарын қанағаттандырмайды. Соттар талапкердің өзіне келтірілген моральдық зиянды дәлелдей алмағанына сілтеме жасай отырып, моральдық зиянды өтеу туралы талаптарды қанағаттандырудан толық бас тартады. Заңмен жауапкердің кінәсі анықталған жағдайда моральдық зиянды өтеу көзделген.

Жоғарыда сипатталған мәселелерді ескере отырып, моральдық зиянды анықтау мәселелерімен айналысатын көптеген ғалымдардың пікірлерімен келісе отырып, қолданыстағы заңнамаға

«моральдық зиян» ұғымының орнына «мүліктік емес зиян» ұғымын енгізуді ұсынамыз. «Моральдық зиян» термині физикалық азапты толық қамтымайды, сондықтан бұл ұғым заң шығарушы енгізген ұғымның мазмұнына қайшы келеді.

Бұдан басқа, тұтынушының құқықтары бұзылған жағдайда, моральдық (мүліктік емес) зиянды өтеу туралы талапты тұтынушы сотқа ұсынбағанына қарамастан, сотқа қарауға міндеттеу қажет деп санаймыз. Бұл ретте, Заңда келтірілген азап шегудің ауырлығына байланысты мүліктік емес зиянды өтеудің ең төменгі және ең жоғарғы мөлшерін белгілеу қажет.

Қазіргі кезде Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ұлттық жүйесі 17 мемлекеттік органды және 208 қоғамдық бірлестіктерді қамтиды.

Қазақстан Республикасының сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің жүргізген зерттеулеріне сәйкес, біздің тұтынушыларымыз 64% өздерінің бұзылған құқықтары мен мүдделерін қорғамайды, себебі олар қалай қорғану керектігін білмейді. Сұралғандардың арасында көпшілігі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы арнайы заңның бар екенін білмейді, тіпті 23% ол туралы естіді, 8% жақсы біледі және тек 5% өмірде пайдаланады.

Тағы бір ерекше назар аударатын құқықтық аспект, Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңында дауды реттеудің міндетті сотқа дейінгі тәртібі туралы норманың болмауы. Дауды сотқа дейінгі реттеу тәртібі – құқықтары бұзылған тараптың өзінің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған тарапқа белгілі бір талаптарды қоятын рәсім. Қазіргі уақытта сотқа дейінгі дауды реттеу немесе дауды реттеудің кінә қою тәртібі факультативті болып табылады. Құқықты қорғаудың осы тәсілін қолдануды тұтынушы өзі шешеді және егер қаласа, шағым беруден бас тарта алады және тікелей сотқа талап арызбен жүгінеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға байланысты туындаған даулар мен жанжалдарды Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы «Медиация туралы» Заңымен де шешуге болады² [12]. Медиацияны жүргізу тараптардың өзара келісімі бойынша және олардың арасында медиация туралы шарт жасалған кезден бастап жүзеге асырылады. Тараптар өзара келісім бойынша медиацияны жүргізу үшін бір немесе бірнеше медиаторды таңдайды.

Медиация тұтынушылардың құқықтарын қорғауға байланысты туындайтын дауларды реттеу кезінде және соттың қарауында жатқан кезде медиация туралы шарт жасалған күннен бастап отыз күннен кешіктірілмей аяқталуға тиіс.

¹ А.Т. Сұлтанова, Г.А. Илиясова. «Тұтынушы» ұғымы және тұтынушының Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша құқықтық жағдайы. // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы, № 4(92)/2018ж., 72 бет.

² Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы «Медиация туралы» Заңы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000401>

Медиация туралы Заңның 23-бабына сәйкес, медиация туралы шарт соттың қарауында жатқан іс бойынша іс жүргізуді тоқтата тұруға негіз болып табылады. Азаматтық процесс шеңберінде жүргізілген медиация тоқтатылған жағдайда азаматтық іс жатқан сотқа тез арада:

– дауды реттеу туралы келісімге қол қойылған жағдайда келісімді жіберуге;

– медиатор дауды медиация арқылы шешу мүмкін еместігі туралы мән жайларды анықтаған жағдайда жазбаша хабарламаны жіберуге;

– тараптардың біреуі немесе барлығы медиациядан жазбаша бас тартқан жағдайда жазбаша хабарламаны жіберуге;

– медиацияны жүргізу мерзімі аяқталған жағдайда жазбаша хабарламаны жіберуге міндетті.

Алайда, дауды шешудің сотқа дейінгі тәсілінде белгілі бір артықшылықтар бар.

Біріншіден, мұндай тәртіп тиісті емес сападағы тауарды сату салдарынан немесе сапасыз көрсетілген қызмет (орындалған жұмыс) салдарынан тұтынушыға келтірілген залалды барынша жылдам өтеуге мүмкіндік береді, яғни тұтынушы өзінің уақытын үнемдейді.

Екіншіден, дауды сотқа дейінгі реттеу тәртібі тұтынушыға сот шығындарын, мысалы адвокат-

тың немесе өкілдің қызметтеріне жұмсалатын шығындарды болдырмауға мүмкіндік береді, бұл маңызды болып табылады.

Үшіншіден, аталған тәсіл сатушыға (орындаушыға) да тиімді, өйткені ол болашақта Заңда көзделген тұрақсыздық айыбын және моральдық зиян өтемақысын болдырмауға мүмкіндік береді.

Төртіншіден, мұндай тәртіп мемлекеттік билік органдарын осы құқықтық қатынастарға қатыстырмай – ақ, тұтынушылық құқықтық қатынастарға қатысушылардың мінез - құлқын тиісінше ынталандырады және олардың мәдениетін арттырады.

Жоғарыда айтылғандарды негізге ала отырып, мынадай қорытынды жасауға болады, тұтынушы дауды реттеудің осы тәсілін толық қолданып және сатушыдан (орындаушыдан) өзінің талаптарының толық орындалмағанынан кейін, тұтынушы өз құқығын қорғау үшін сотқа жүгіне алады деп санаймыз.

Аталған ұсыныстар тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы істер бойынша сот шешімдерін қайта қарау үшін апелляциялық және кассациялық инстанцияларына арыз – шағымдарды азайтуға ықпал етеді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. 1985 жылғы 9 сәуірдегі БҰҰ Бас Ассамблеясының «Тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін басқарушы принциптері» атты № 39/248 қарары. // <https://www.rospotrebнадzor.ru> > deyatelnost > zpp
2. 2004 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының «Азаматтық кодексі». // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000>
3. 2008 жылғы 25 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының «Бәсекелестік туралы» Заңы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z080000112>
4. 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000274>
5. Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрінің м.а. 2019 жылғы 25 шілдедегі «Қазақстан Республикасы сауда және интеграция министрлігінің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті» республикалық мемлекеттік мекемесінің және оның аймақтық бөлімшелерінің ережелерін бекіту туралы» № 7 бұйрығы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/G1900000007>
6. 1996 жылғы 25 шілдедегі Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану тәжірибесі туралы» №7 нормативтік қаулысы. // http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_links
7. 1995 жылғы 30 тамыздағы Қазақстан Республикасының Конституциясы. // https://www.akorda.kz/kz/official_documents/constitution
8. 1995 жылғы 30 тамыздағы Қазақстан Республикасының Конституциясы. // https://www.akorda.kz/kz/official_documents/constitution
9. Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных прав. Саратов, 1971ж., 36 бет.
10. Г.А.Ильясова. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі. // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы, № 4(76) 2014ж., 80 бет.
11. А.Т. Сұлтанова, Г.А. Ильясова. «Тұтынушы» ұғымы және тұтынушының Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша құқықтық жағдайы. // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы, № 4(92)/2018ж., 72 бет.
12. Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы «Медиация туралы» Заңы. // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000401>