

**УДК 378**  
**ББК 74.58**  
**S81**

**Редакционная коллегия**

*Шакирова С.М.* - к.ф.н., и. о. директора Управления по науке

*Сапарғалиев Д.Б.* – PhD, зам. директора Управления по науке

*Никифорова Н.В.* - д.э.н., профессор, декан послевузовского образования

Все статьи прошли проверку в системах Антиплагиат.ВУЗ - на русском языке, Turnitin.com - на английском языке, Advego Plagiatus v.1.2.093 – на казахском языке. Уникальность текстов не ниже 75%.

**i – START. Предпринимательство: энергия молодых.**

Материалы международной научно-практической конференции студентов и магистрантов 16-17 апреля 2015 г.- Алматы, Алматы Менеджмент Университет, 2015 – 320 с.

**ISBN: 978-601-7021-36-8**

**УДК 378**  
**ББК 74.58**  
**S81**

**ISBN: 978-601-7021-36-8**

## ТҰТЫНУШЫЛАР МҮДДЕСІН ҚҰҚЫҚТЫҚ ҚОРҒАУДЫҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жайлы» заңын қабылдау барысында заңшығарушы осы заңмен реттелетін, қадағаланатын құқықтық қатынасқа түсуші екі субъект – тұтынушы мен кәсіпкердің арасындағы теңсіздікті ескере отырып қабылдады деген ой пікірге келуге болады. Сөзсіз, тұтынушыға қарағанда кәсіпкер экономикалық қуаты басым әрі заңгер кеңесімен немесе қорғауында болуының арқасында оған қойылған талаптардан құтылу мүмкіндігі бар екендігі ескеретін жайт.

Сонымен қоса, тұтынушының кәсіпкерлермен құқықтық қатынасқа түсу мақсаты – ол өз тұрмыстық қажеттіліктерін қанағаттандыру, отбасылық қажеттіліктерін өтеу, жеке басына байланысты қажеттіліктерді қанағаттандыру болып табылады. Дәлірек айтсақ қажеттілігіне байланысты осы қатынасқа түседі, ал кәсіпкердің мақсаты мен көздегені – пайда табу. К. Маркстің айтқанын еске алсақ, «Егер капиталистке 200% пайда түсуге жағдай жасалса, ол ешбір қылмыстан тайынбайды».

Жоғарыда айтылған пікірге сенсек, кәсіпкер өз пайдасын ойлай отырып айналымының адалсыздығынан тұтынушы тұлғаларды бизнестің құрбанына айналдырып отыр деуімізге болады.

Заңның атауына қарайтын болсақ, заң шығарушының бұл мәселелерді толық әрі нақтылы саралауға салғанын байқаймыз (Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы Қазақстан Республикасының заңы). Кәсіпкерлерге келетін болсақ, Қазақстан Республикасының жаңа заманға жаңа идеологиямен, жаңа экономикалық бағыттармен қадам басқанын ескеріп, кәсіпкерлік қызметке Үкімет тұрғысынан жеңілдіктер мен қолдау көрсету шаралары көрсетіліп жатқандығын байқаймыз. Бірақ, дау туған жағдайда, кәсіпкер мен тұтынушы арасында, сот тәжірибесі көрсеткендей, сонымен қоса, заңмен айқындалғандай – кәсіпкер өз кінәсіздігін дәлелдеу арқылы ғана жауапкершіліктен босайды. Бұл жайт, бір жағынан, түсінікті әрі күрделі процесс. Сот мәжілісінде – сот жауапкер ретінде қарастырылып отырған кәсіпкерден немесе өкілінен сатып алушыдан шағым түспегендігін дәлелдеуін сұрауы мүмкін. Егер арыз кітапшасы болмаған жағдайда, бұл дәлелді аргумент, ал болған жағдайда оны жою немесе басқасымен ауыстыру кәсіпкердің құзыретінде.

Әрине, тұтынушылардың кей жағдайда қуатсыздығын ескеріп «құқық таразысы» тұтынушылар жағына басып кетеді. Құқық, Заң жалпыға бірдей және заң алдында барлық құқық қатынастарының субъектілері тең және теңдік қағидасы еш уақытта өз күшін жоймауы тиіс.

Орныққан жағдайды себептерін іздеп талдауға салсақ, заңшығарушы алғаш осы мәселені көтеру барысында тұтынушы тұлғаны әлсіз тарап ретінде танып, олардың құқық саласында түсіндіру жұмыстарын қажет ететіндіктерін ескерді. Бірақ, уақыт өте келе, заңның күшеюі арқасында, қоғамның құқықтық санасының артуының салдарынан тұтынушы жылдан жылға әлсіз тарап емес, керісінше мүмкіндігі әлдеқайда басым тарапқа айналууда. Мемлекет тарапынан да үлкен қорғау мен қадағалау жүргізілуде, мемлекет жұмысын біз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Комитеттің қызметінен аңғара аламыз. Сонымен қоса, тұтынушылар құқықтарын қорғауға байланысты құрылған қоғамдық ұйымдар, қоғамдық қозғалыстардың да еңбегі аз емес. Комитеттер мен агенттіктердің құзыреті бойынша императивтік тұрғыдан әкімшілік басымдылық құқығының болуы – кәсіпкерлердің жұмысының қиындауына немесе тұтынушыларды бизнес

құрбанына айналдыруға қарсы бағытталған.

Аталмыш заңның 3-тарауында тұтынушылардың құқықтары және оларды қорғау нормалары белгіленген. Заң бойынша тұтынушылар тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға, тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы ақпаратқа қол жеткізуге, тауар (жұмыс көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға, қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға, тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауға, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына, тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге, сатушыдан (орындаушыдан, дайындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты алуға, ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) кінә қоюға, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға, моральдық зиянды өтетуге, құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға құқылы, ал 7-22 баптар аралығында құқықтық мүмкіндіктер аясы толық айшықталып берілген.

Кәсіпкер мен тұтынушылардың теңдігін қамтамасыз ету қажеттілігі бүгінгі таңда өзекті мәселелердің бірі болып табылады. Бұндай мәселелердің өрбуі Ресей Федерациясында кең етек алған, және Ресей Үкіметі бұл мәселені оңтайлы шешу жолында. Мысалы, тұтынушыларға аса зор құқықтардың қамтамасыз етілуінің арқасында, сот тәжірибесімен байқалғандай, тұтынушылардың құқықты теріс пайдалану ахуалы көбейген. Тұтынушы өз құқықтарын теріс пайдаланып тұрғанын біле тұра сотқа талап арызбен баруы мүмкін, бұған қолданатын жалғыз шектеу немесе санкция – құқықтарын қорғаудан бас тарту, қанағаттандырмау. Соның нәтижесінде, Ресей заңшығарушылары 2005 жылы салық кодексіне өзгеріс енгізеді. Егер, 2005 жылға дейін дау тұтынушылар құқығының бұзылуымен байланысты болса мемлекеттік баж төленбейтін, 2005 жылдан бастап тұтынушылар құқығы бұзылған жағдайда да мемлекеттік баж төленетін болды. Тек, дау құны бір миллион рубльдан асқан жағдайда ғана төленеді. ҚР салық кодексінде бұндай жеңілдіктер қарастырылмаған. «Неге авторлық құқықты қорғау жайлы даулар мемлекеттік баж төлеуден босатылған, ал тұтынушылар құқықтарын қорғау жайлы даулар бұндай жеңілдікке ие болмаған», – деген заңды түрде туындайды. Себебі, екеуі де мүлктік және мүлктік емес мүдделерді қамтуы мүмкін.

Мемлекет тұтынушылар құқығына бұрынғыдай басымдылықпен қарайды, басымдылық береді. Соның нәтижесінде тұтынушылардың негізсіз талаптарының артуы көбеюде. Тұтынушы кез келген мәселе бойынша өзіне зиян келтірген немесе зиян келтірді деп ойлаған жағдайда сотқа жүгінуге құқылы, сонымен қоса, сатушыдан келтірілген моральдық зиянды өтеуді талап етуі мүмкін. Сот тәжірибесіне жүгінсек, кей жағдайларда негізсіз талап-арыз кәсіпкер үшін ыңғайсыздық туғызып, уақыттан ұтылуға әкеледі, кәсіпқой атағына дақ түсіреді. Мүмкін, тұтынушы бизнестің құрбаны немесе тұтынушы әлсіз тарап деген қағиданы қайта қарауымыз да керек шығар.

Тұтынушының өз құқықтарын теріс пайдалануының мақсаты – оған тауарды сатқан сатушыға, дайындаушыға немесе кәсіпкерге зиян тигізу емес, керісінше, пайда табу болып табылады. Ал, кәсіпкерлер үшін мұндай теріс пиғылдардың салдарынан зиян келуде.

Бұған қарсы қолданатын шара ретінде, тұтынушылардың құқықтарын теріс пайдаланудың салдарынан тиген зиянның орнын толтыру деген нормамен заңнаманы толықтыруды ұсынсақ мемлекеттік құқықтық саясатқа қарсы келеміз. Себебі, бүгінгі күні жаза мен жауапкершілікті төмендету, тәрбие жұмыстарын көбірек қолдану, дауласушы тараптарды бітімгершілік келісімге келтіру сынды қағидаттар мемлекеттің құқық реттеуші саясатының басымдықтары болып табылды.

Қорытындылай келе, тұтынушылар мен кәсіпкерлер арасында пайда болатын дауды міндетті түрде алғашқы қарау сатысында медиацияға жүгінген барлық жағынан ұтымды әрі тиімді. Сондықтан, осындай дауды шешу жолының бірі ретінде медиация мүмкіндігін толыққанды пайдалану мақсатында заңға толықтырулар енгізуді ұсынамыз.