

Д. Қ. Төлегенова, 3-курс
Д. Б. Куакпаев, арнайы құқықтану пәндер (циклдік) комиссиясы
оқытушысы
(Қазтұтынуодағы Қарағанды экономикалық университетінің экономика, бизнес және құқық колледжі)

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ

Тұтынушы — қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тауарды сатып алуға немесе оған тапсырыс беруге ниеттенетін, я болмаса тапсырыс беретін, сатып алатын немесе пайдаланатын жеке тұлға.

Азаматтық айналымда сатушының емес сатып алушының немесе тұтынушының құқықтары көбіне-көп бұзылады, ал бұл салдар туралы тұтынушылар аса аңғара қоймайды. Бұны күнделікті кездесетін мысалдан да көруге болады «Тауар қайтаруға немесе ауыстыруға жатпайды» деген хабарламаларды кез келген сауда нүктелерінде кездестіреміз. Алайда бұл хабарламалардың қаншалықты заңды күші бар екенін аңқау тұтынушы біле бермейді екен.

Демократиялық қоғамды дамытудың басты міндеттерінің бірі тауар мен қызмет нарығындағы кәсіпкер мен тұтынушының арасындағы тепе-теңдікті сақтау болып табылады. Қазір бізге кәсіпкерлермен қатар тұтынушы құқығын қорғауды естен шығармау қажет. Тұтынушы кез-келген тауардың сапасына әділ баға беріп отыратын сарапшы деп түсінуге де болады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын нормалар құқықтың әртүрлі салаларын қамтиды. Бұл нормативтік құқықтық актілер Конституциядан бастау алады. Өйткені, Конституцияның өзінде, біздің еліміздің ең қымбат қазынасы — адам және адамның өмірі, құқықтары мен бостандықтары болып табылады деп көрсетілген. Сонымен бірге Конституцияда әркімнің тынығу, денсаулығын, тұрғын үйін заңсыз қол сұғушылықтан қорғау, білім алу және өзге де құқықтары бекітілген. Бұл құқықтарға кепілдік беріледі, өйткені қолданыстағы заңнамада тұтынушының өмірінің қауіпсіздігін, қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ететін тауарларға, жұмыстар мен қызметтерге қойылатын талаптар жүйесі, мемлекеттік білім беру және денсаулық сақтау жүйесі, сонымен бірге тауарларды, жұмыс пен қызметтерді бақылау және қадағалау бекітілген. Ал тұтынушылардың құқықтарының бұзылуынан әкімшілік және қылмыстық құқықтық нормалар қорғайды.

Тұтынушыға қатысты қатынастарды реттеуде азаматтық заң шығармашылығы, атап айтқанда Азаматтық кодекс нормалары басты роль атқарады. Азаматтық кодекстің жалпы бөлімінде азаматтардың және ұйымдардың азаматтық айналымға қатысуының құқықтық негіздері, азаматтық-құқықтық шарттарды жасаудың негізгі талаптары анықталады.

Негізінен, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған заңнаманың құрамына Азаматтық кодекстен басқа әртүрлі дәрежедегі нормативтік құқықтық актілер енеді. Оларға 1991-жылғы 5-маусымда қабылданған «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң, Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы кодекс, әрі өзге де заң актілері мен заңға тәуелді актілер жатады.

Алайда тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұлттық нормативтік базаның көлемі ауқымды болғанымен, олар әлі толығымен қалыптасып біткен жоқ, әрі қоғамдық қатынастар бір жерде тоқтап тұрмай өмір талабына сай үнемі дамып және өзгеріп отыратындықтан, нормативтік базаны да үнемі жетілдіріп отыру қажет.

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. Әрі бұл құқықтық мемлекеттің басты міндеті.

Ал азаматтардың қажеттіліктерінің ауқымды бөлігі тауар алу арқылы, яғни сауда саласында қанағаттандырылады. Біз күнделікті өмірде азық-түлік, киім, тұрмыстық заттар және өзге де тауарлар сатып ала отырып, бұл қатынастардың құқықтық жағына көңіл аудармаймыз. Өкінішке орай, өз әрекетімізді «тұтынушының» әрекеті ретінде және сатушының әреке-

тін заң тұрғысынан бағалау қажеттігі, біздің қандай да бір құқығымыз бұзылған кезден бастап қана пайда болады. Бірақ өз құқығымызды біле тұрсақ та, оны осындай тұрақсыз экономикалық жағдайда қиынға түседі.

Жалпы алғанда тұтынушылар мен сатып алушылардың құқықтарын қорғау институты біздің елімізде әлі де болса толығымен зерттелмеген және осы мәселе бүгінгі күннің күрделі мәселелерінің қатарына жатады.

Әлі еліміз құқықтық мемлекет құру жолына түскен және жеке тұлғаның құқығын қорғау мемлекет мүддесін қорғаудан жоғары бола бастаған қазіргі жағдайда тұтынушылардың құқықтарын қорғай өзекті де қызықты.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының мәнін ашу, оның қазіргі жағдайына талдау жасау бұл мәселеге қатысты нормативтік құқықтық актілермен танысуға, практикада тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша тәжірибелік маңызы бар қорытындылар мен ұсыныстар дайындауға тырысамыз.

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

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында басты рөл атқаратын «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңына қазіргі өмір талабына сай және тұтынушылар шағымдарын ескере отырып өзгерістер мен толықтырулар енгізу керек.

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша мемлекеттік дәреже де, халықаралық дәрежеде де ақпарат жүйесін қалыптастыру керек. Өйткені біздің тұтынушыларымыз құқықтық жағынан әлі сауатсыз.