

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫҢ КЕЙБІР МӘСЕЛЕЛЕРІ

Әрбір адам өз өмірінде мыңдаған рет алуан түрлі саудалар жасайды, күн сайын дерлік біз қандай да бір сатып алу-сату мәмілесіне қатысамыз. Біреулер киім сатып алады, келесілері — автокәлік, ал енді біреулер кешкі асын дәмханадан ішеді. Алайда осы мәмілелер мен құқықтық қатынастардың кәпшілігін, ерекше жағдайларды айтпағанда, бірыңғай құқық нормаларымен реттелетінін әркім біле бермейді. Сатып алушының негізгі құқықтары мен сатушының міндеттері, бәлшек сауда мен қызмет кәрсетудің қағидалары туралы маңызды ережелері Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңында, ал өзіне тән ерекшеліктері өзге нормативті-құқықтық дереккөздерде мазмұндалған тұтынушы құқығында айтылады. Тауарды тұтынушы ретіндегі өз құқықтарын білмеушілік кейде бәлшек сауданың алақол қатысушыларының сатып алушы құқықтарына немқұрайды қарауына ғана емес, кейде тіпті саналы түрде алдау арқылы қасақана бұзуына әкеп соқтырады.

Кәптеген жылдар бойы тұтынушылар құқығын қорғауға байланысты ауыртпалықты 1991 жылғы маусым айында, Кеңес Одағы тұсында қабылданған заң өзі кәтеріп келді. Аталмыш заң 19 жыл бойы қолданыста болды, алайда нарықтық экономиканың даму деңгейіне, экономикалық қатынастардағы кәсіпкерлік пен бизнес үлесінің артуына және құқықтың жалпы тұжырымдамасының дамуына байланысты анағұрлым қолайлы және замана тынысына сәйкес келетін заң қабылдау қажеттілігі пайда болды. Осылайша, 2010 жылы Қазақстан Республикасының қазіргі уақытта қолданылып жүрген «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы қабылданды. Дәл осы заң бәлшек сатып алу-сату мәмілелерін жасау кезіндегі қатысушылардың негізгі құқықтары мен міндеттерін реттейді. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңнан басқа аталмыш құқықтық қатынасқа қатысушылардың әрекетіне тура немесе жанама түрде басқа заңнамалық нормалар да ықпал етеді. Олардың қатарына, ең әуелі, азаматтық және азаматтық-процессуалдық құқық, салық құқығы нормалары, санитарлық-эпидемиологиялық қадағалау, тауарды жарнамалауды монополияға қарсы реттеуді ұйымдастыру және кәптеген басқа салалардағы нормалар жатады. Сондықтан құқығы бұзылған әрбір тұтынушының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға ғана емес, өзге де нормативтік-құқықтық актілерге сүйенуі қажет.

Кәбінесе бұл қандай да бір себептермен өзінің дұрыстығын тек қана жоғарыда аталған заңның нормаларына сүйену арқылы дәлелдеу мүмкін болмаған жағдайларда қажет боп жатады. Мәселен, тұтынушы ауладағы шағын дүкеннен азық-түлік сатып алды делік, ал сатушы оған фискалды чек берген жоқ, әрі сатып алушының мәміле жасағанына куәгерлік ететін де ешкім жоқ. Азық-түлікті қарап шыққаннан кейін, олардың пайдалануға жарамсыздығы анықталады. Сатып алушы оларды қайта әткізбек болады, алайда сатушы бүлінген тауарды қабылдамағаны бұлай тұрсын, сатып алушының фискалды чегінің, сондай-ақ куәгерлерінің жоқтығына байланысты ол азық-түліктердің дәл сол дүкеннен сатып алынғандығын дәлелдеудің мүмкін еместігін алға тартады. Мұндай жағдайда сатып алушының не істеуі керек, неге сүйеніп, кімнен көмек сұрауы, кімге жүгінуі және ең бастысы, уақыт пен қаражат шығынына ұшырамастан қалайша ақшасын қайтарып, өз құқығын қорғап қалуы керек? Бұл мақала дәл осы сұрақтарға жауап беруге арналған.

Әрбір тұтынушының заңнамамен бекітілген құқықтар тізбесі бар, олар оған адал қызмет кәрсетілетініне кепілдік беріп қана қоймай, оны сапасыз тауарлар мен қызметтерден де қорғайды. Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңының 7-бабына сәйкес, тұтынушылар төмендегілерге құқылы:

- 1) тауарларды (орындалатын жұмысты және кәрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға;
- 2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы сауаттандыруға;

- 3) тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға;
- 4) қауіпсіз тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатып алуға;
- 5) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдауға;
- 6) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тиісті сапасына;
- 7) тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге;
- 8) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің әміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық кәлемде өтетуге;
- 9) сатушыдан (орындаушыдан, дайындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты алуға;
- 10) ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) кінә қоюға;
- 11) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға;
- 12) моральдық зиянды өтетуге;
- 13) құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға.

Сатып алушы құқығының ең жиі бұзылуы, сірә, тауарды кері қайтару немесе ауыстыру кезінде жүзеге асатын болса керек. Айта кеткен жән, бұл ретте сапасыз тауарға қарағанда сапалы тауарды қайтару немесе ауыстыру анағұрлым кәп қиындық тудырады. Мынадай жағдайлар жиі кездеседі: сатып алушы әзіне жарамсыз немесе кәңілінен шықпаған тауарды қайта өткізгісі келеді, ал сатушы тауардың зат белгісінің алынып тасталғанын, сөйтiп сатып алушының тауарды пайдаланған болуы мүмкін екенін алға тартады.

Мұндай жағдайда әрбір сатып алушының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңға, нақтылай айтқанда, 7, 14, 30-баптарға сәйкес, сатып алушының сауда жасалғаннан кейінгі 14 күнтізбелік күн ішінде азық-түлікке жатпайтын кез келген сапалы тауарды қайтаруға немесе ауыстыруға құқылы екендігін, ал сатушының оны қабылдауға міндетті екенін білгені жән. Бұл қағида тәменде көрсетілгендерден басқа азық-түлікке жатпайтын тауарлардың барлық түрлері мен категорияларына қатысты:

- дәрі-дәрмектер, медициналық мақсаттағы бұйымдар;
- іш киімдер;
- шұлық бұйымдары;
- жануарлар мен әсімдіктер.

Айта кетейік, тұтынушылық белгілері сақталған әрі сыртқы түрі бүлінбеген тауарларды ғана қайтаруға болады. Тауарды қайтару немесе ауыстыру кезінде сатып алушы тауардың барлық пломбалары мен затбелгілерін және тауардың сатып алынғанын растайтын құжатты қоса апаруы тиіс. Егер қандай да бір себептермен тауардың сатып алынғанын растайтын құжатты сатып алушы көрсете алмайтын болса, онда сатып алғанын растау үшін сатып алушы куәгерлер жауабына сүйене алады немесе басқадай тәсілдерге жүгінеді (мәселен, бейнебақылау камераларының жазбасын қарауды өтінуіне болады).

Әрі сатып алушының тауарды қайдан (әмбебап дүкеннен, ауладағы шағын дүкеннен, базардан немесе интернет-дүкеннен) алғаны мүлде маңызды емес. Заң нормалары бәріне бірдей. Кәбінесе сатушылар дүкеннің кіреберісіне «Тауар қайтаруға немесе ауыстыруға жатпайды» деген хабарландыру іліп қояды. Бұл заңға қайшы, аталмыш хабарландырудың ешандай құқықтық сипаты жоқ. Сондай-ақ, сатушылардың акциямен немесе жеңілдікпен алынған тауарды қайтаруға немесе ауыстыруға болмайтыны туралы ескертуі де заңсыз болып табылады. Мұндай жағдайларда сатып алушының жоғарыда айтылған заң нормалары арқылы наразылық танытуға әбден хақы бар, сөйтiп қажеттілігіне қарай тауарды қайтаруына немесе ауыстыруына болады.

Егер сатып алушы сапасыз тауар (яғни ақауы айқын немесе жасырын) сатып алған болса, онда сатушы сатып алушының қалауына (тауарға тәленген соманы толығымен қайтару, тауарды өз есебінен жәндеу немесе жарамды тауарға ауыстырып беру) байланысты тауарды кері қабылдауы тиіс. Бұған қоса, сатушы сатып алушының сапасы кемшін тауарды жеткізуге немесе қайтаруға шыққан шығынын өтеуге міндетті.

Сатып алушы өз құқығын қорғаудың толып жатқан нормативті-құқықтық негіздеріне ие. Тұтынушы құқығын қорғау әдетте үш кезеңнен тұрады. Алғашқы кезеңде тұтынушы сатушыға барып, өз ниетінен (мәселен, кәңілінен шықпаған тауарды қайтару) хабардар етеді.

Егер сатушы тұтынушының тілегін қабыл алмаса, онда тұтынушы тұтынушылар құқығын қорғау қоғамына сатушының үстінен шағым түсіреді. Бұл екінші кезең болып табылады. Қоғам әз кезегінде сатып алушының шағымы негізінде сатушыға сатып алушының құқығына нұқсан келтірмей, оның талабын орындау жөнінде әтініш білдіреді. Тұтынушылар құқығын қорғау қоғамы теріс жауап алған жағдайда немесе 10 күнтізбелік күн ішінде сатушы ешқандай жауап қайтармаған болса, үшінші кезең жүзеге асады. Үшінші кезеңде сатып алушының тапсырмасы бойынша қоғам немесе сатып алушының әзі тұтынушы құқығының бұзылғаны жөніндегі талап-арызбен сотқа жүгінеді.

Әділетсіз сатушыға ықпал етудің тікелей құқықтық түрлерінен басқа жанама түрлері де бар. Мәселен, сатып алушы жарамдылық мерзімі асып кеткен азық-түлік сатып алды да, қас-салық чекті алуды ұмытып кетті делік, осыдан кейін сатып алушының тауардың сәйкестілік сертификатын және санитарлық кітапшаны көрсетуге, сондай-ақ, сапасыз тауарды ауыстырып беруге немесе ақшасын қайтаруға байланысты талабына сатушы қарсылық білдіріп, қол жұмсаумен қорқытады. Мұндай жағдайда сатып алушының тұтынушылар құқығын қорғау қоғамына жүгінуден басқа тағы мынадай мүмкіндіктері бар:

- санитарлық кітапшаны көрсетпегеніне байланысты дүкеннің санитарлық ережелерді сақтамауы туралы санитарлық-эпидемиологиялық бақылау органына арыз түсіру;
- фискалды чек бермегеніне байланысты салық органдарына жүгіну;
- тауар жөнінде жалған ақпарат бергеніне (сондай-ақ, таразыдан жеу, есептен жеу немесе тауардың қасиеттері мен сапасы жайында сатып алушыны алдауға) байланысты мемлекеттік кірістер департаменттеріне жүгіну;
- әлімжеттік жасамақ болғанына байланысты ішкі істер органдарына, жақын маңдағы полиция бөлімшесіне немесе учаскелік инспекторға жүгіну;
- саудаңызды сенімді орындарда, сенімді жеткізушілермен жасаңыз;
- қымбат тауарлар сатып алатын кезде мәміленің жасалғанына куәгер ретінде танысыңыз-ды ала барыңыз;
- үнемі фискалды чек немесе тауардың сатып алынғанын растайтын басқадай құжат беру-ін әтініңіз;
- жақын маңдағы тұтынушылар құқығын қорғау қоғамының байланыс мәліметтерін жазып алыңыз;
- сатушымен арада даулы мәселе туындаған жағдайда тұтынушылар құқығын қорғау қоғамына жүгінуден қысылмаңыз не болмаса ең әуелі кеңес алу үшін қоңырау шалыңыз;
- сатушы сіздің талабыңызды қанағаттандырудан бас тартқан жағдайда сот немесе құқық қорғау органына шағымданатыныңызды айтыңыз;
- жанжал тууы мүмкін екендігін сезсеңіз, жағдайды ұялы телефоныңыздың бейнекамера-сына түсіріп алуға тырысыңыз;
- егер сатушының құқығыңызды бұзғанына сенімді болсаңыз, аға сатушыны, әкімгерді немесе сауда орнының иесін шақыруды әтініңіз;
- «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңды оқып шығыңыз, негізгі баптары-нан жаднама құрастырып, оны есіңізге сақтаңыз, құқық нормаларын білу — кез келген жағдайда әзіңізді қорғаудың ең сенімді тәсілі.