

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы соттардың қарау практикасы туралы

Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілде N 7 Нормативтік қаулысы.

Ескерту. Нормативтік қаулының тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулысымен.

Ескерту. Бүкіл мәтін бойынша "АІЖК-нің", "АІЖК" деген сөздер "АПК-нің", "АК" деген сөздер "АК-нің" деген сөздермен ауыстырылды - ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулысымен.

Тұтынушылар құқын қорғау туралы заңдарды қолдану тәжірибесінде соттарда туындаған мәселелерді түсіндірудің қажеттілігін атай отырып, тұтынушылар құқын тиімді сот қорғауымен қамтамасыз ету мақсатында Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жалпы отырысы қаулы етеді:

Ескерту. Атауы мен кіріспеге өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2004 жылғы 18 маусымдағы N 9 нормативтік қаулысымен.

1. "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы (бұдан әрі – Заң) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыспен, көрсетілетін қызметпен) қамтамасыз ету жөніндегі шараларды анықтайды және тұтынушылар – жеке тұлғалар, яғни жеке тұрмыстық қажеттіліктері үшін тауарларды сатып алатын және пайдаланатын, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерге тапсырыс беретін не осындай ниеті бар Қазақстан Республикасының азаматтары, шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдар (Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 12-бабы (бұдан әрі – АК-нің) және тауарларды сатушылардың не оларды өндірушілердің, сондай-ақ меншік түрі мен заңды тұлғаның құрылу нысанына қарамастан қызметтер мен жұмыстарды атқарушылардың, соның ішінде жеке кәсіпкерлердің арасындағы қатынасты реттейді (АК-нің 19-бабы) және ол күшіне енгеннен кейін туындайтын немесе жасалатын құқықтық қатынастарға қолданылады (АК-нің 4, 383-баптары).

Тұтынушылардың қаржылық, әлеуметтік, медициналық, туристік және көрсетілетін өзге де қызмет салаларындағы құқықтары, сондай-ақ оларды қорғау мәселелері Қазақстан Республикасының заңдарымен белгіленеді (Заңның 2-бабының 2-тармағы).

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

2. Тұтынушылар қатысқан қатынастар, олардың құқықтары мен міндеттері, осы құқықтарды жүзеге асыру мен қорғау тәртібі, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылардың, жұмыстар мен қызметтерді орындаушылардың құқықтары мен міндеттері Заңнан басқа Азаматтық кодекспен және оған қайшы келмейтін заңдық және нормативтік құқықтық актілерімен, сондай-ақ заңда көзделген немесе оған қайшы келмейтін шарттар мен басқа да мәмілелермен реттеледі.

Ескерту. 2-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5 нормативтік қаулысымен.

3. Қазақстан Республикасы Үкіметінің, министрліктер мен ведомстволардың, жергілікті өкілетті және атқарушы органдарды нормативтік құқықтық актілері Қазақстан Республикасының Конституциясында, АҚ-да және Заңда белгілегендермен салыстырғанда тұтынушылар құқықтарын шектемейді және оларды қорғау кепілдігін төмендете алмайды.

Соттар, орталық атқарушы органдар мен жергілікті өкілетті және атқарушы органдардың нормативтік құқықтық актілерінде сатушылардың, дайындаушылардың және орындаушылардың басымдылықты (монополиялы) жағдайды пайдаланатын, немесе тұтынушылар құқын қорғау туралы заңға қайшы келетін ереже болса оларды алдырып, зерттеуі тиіс, мұндай актілер олар қабылдаған сәттен жарамсыз екендігін және қолдануға жатпайтындығын ескерулері керек (АҚ-нің 3-бабының 5-тармағы). Мәслихаттар мен әкімдер шешімдері заң актілеріне қайшы келген жағдайда сот дауды заң актілері негізінде шешуі тиіс.

Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

4. Жалпы ережеге сәйкес (Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі (бұдан әрі - АПК) 29-бабы) талаптар жеке тұлғаларға олардың тұрғылықты жері бойынша және заңды тұлғаларға – олардың тұрған жері бойынша қойылады. Сонымен қатар талап қоюшының таңдауы бойынша (АПК-нің 30-бабының тоғызыншы бөлігі) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаптар талап қоюшының тұрғылықты жері не шарттың жасалған немесе орындалған орны бойынша қойылуы мүмкін, сондықтан талап арызды қабылдаған кезде соттар талапкердің істі қарау орнын таңдау құқығын ескеруге тиіс.

Ескерту. 4-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

5. Заңның 42-бабымен тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының талаптарын шешудің алдын ала соттан тыс тәртібі белгіленген. Егер аталған ұйымдар істі реттеудің тәртібін сақтамаса және мұндай мүмкіндік болса, судья арызды АПК-нің 152-бабы бірінші бөлігінің 1) тармақшасына сәйкес кері қайтарады.

Заңмен тұтынушы үшін талаптарды шешудің соттан тыс тәртібі көзделмеген.

Сотта қарау үшін тұтынушылардың мүддесін қорғап талаптар қойған тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінен, қауымдастықтардан (одақтардан) мемлекеттік баж өндірілмейді ("Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" Қазақстан Республикасының кодексі (Салық кодексі)" 616-бабының 11) тармақшасы, Заңның 42-бабы).

Сонымен қатар, тұтынушылар сотқа өздері жүгінген кезде олардың құқықтарын бұзумен байланысты талаптар бойынша мемлекеттік бажды төлеуден босатылмайды.

Мұндай жағдайларда мемлекетке және тараптарға сот шығындарының орнын толтыру, оларды тараптар арасында бөлу АПК-нің 109, 116, 117-баптарының ережелері бойынша жүзеге асырылады.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгерістер енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); 20.04.2018 № 7 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

6. "Қоғамдық бірлестіктер туралы" Қазақстан Республикасының 1996 жылғы 31 мамырдағы № 3-І Заңының 2, 10-баптарына сәйкес тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қоғамдық коммерциялық емес ұйым болғанда, қоғамның кем дегенде 10 мүшесінің бастамашылығымен шақырылатын және заңды тұлға болып табылатын құрылтай жиналысында қабылданатын жарғыға сәйкес жұмыс істейді. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері немесе олардың одақтары (қауымдастықтары) бастаған істер бойынша соттар олардың мәртебесін, қызмет затын және мақсатын, сондай-ақ құқыққа қабілеттілігін анықтауы тиіс. Бұл орайда қоғамдық бірлестіктер туралы Заңның 10-бабына сәйкес, олардың құқыққа қабілеттілігі мемлекеттік тіркеуден өткен сәттен, немесе қайта тіркелгеннен, не жүйелік бөлімшелердің (филиалдардың және өкілдіктердің) есептік тіркеуден өткен кезінен басталады.

Ескерту. 6-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

7. Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары заңды тұлға болып табылатын сатушының, дайындаушының (олардың өкілдерінің), орындаушының, сондай-ақ басқару органының тұтынушылардың белгісіз бір көлеміне қатысты (ұжымдық талап арыз) іс-әрекетін құқыққа жатпайды деп тану және бұл әрекеттерді тоқтату туралы

өздігінен сотта талап қоюға ерікті. Осындай талаптар жөніндегі істер, АПК-нің 27-бабына сәйкес, мамандандырылған ауданаралық экономикалық соттардың қарауына жатады.

Ескерту. 7-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

8. Заңның 21-бабын қолданған кезде соттар құқық бұзған адамның кінәсіне қатыссыз жеке мүліктік емес құқықты қорғау туралы АҚ-нің 141-бабының 3-тармағын басшылыққа алулары тиіс.

Заңның 42-бабында тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына тұтынушылардың белгісіз бір көлеміне қатысты мүлікті және моральдық зиянның орнын толтыру туралы талап арыз қоюына құқық берілмеген. Сондықтан нақты тұтынушылары көрсетілмеген мүліктік және моральдық зиянның орнын толтыру туралы тұтынушылар қоғамының талап арызы АПК-нің 148 бабы бұзылып берілген деп табылып, 152-бабына сәйкес арыз берушіге қайтарылады.

Ескерту. 8-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

9. Тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) қауіпсіздігі үшін бақылауды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарды АПК-нің 56-бабына сәйкес сот істі талдауға қатыстыруы немесе өз бастамашылығымен, не іске қатысушы адамдардың бастамашылығымен олардың құзырына кіретін мәселелер бойынша тұжырым беру үшін процеске тартуы мүмкін.

Ескерту. 9-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

10. Бөлшек сатып алу-сату шартын жасау сәтін анықтау кезінде соттар АҚ-нің 446-бабын басшылыққа алуға тиіс, оған сәйкес, егер заңнамалық актілерде немесе бөлшек сатып алу-сату шартында, соның ішінде сатып алушы қосылатын формулярларда немесе өзге де стандартты нысандардың талаптарымен өзгеше белгіленбесе, сатушы сатып алушыға кассалық немесе тауар чегін немесе тауардың төленгендігін растайтын өзге құжатты берген сәттен бастап бөлшек сатып алу-сату шарты тиісті нысанда жасалған деп есептеледі (АПК-нің 389-бабы).

Тараптар арасында шарт мәні, баға және тараптардың ең болмағанда бірі келісуді талап еткен басқа шарттар туралы тараптар арасында келісімге қол жеткен кезде бөлшек сатып алу-сату шарты тауар құнына қарамастан ауызша түрде жасалады.

Жасалмаған кезде орындалатын сол шарттар (алдын ала тапсырыс бойынша, посылкалық сауда кезінде, автомобилді сату кезінде және басқа жағдайларда) осындай шарттар үшін заңда белгіленген немесе тараптар келіскен нысанда жасалады.

Егер шарт жасауға жазбаша түрде ұсыныс алған адам оны жасау кезінде қабылдаса, онда көрсетілген шарт ережелерін орындау жөніндегі әрекет (тауарлар жөнелту, қызмет көрсету, жұмысты орындау, тиісті соманы төлеу және т.б.), шарттың жазбаша нысаны сақталды деп есептеледі (АК-нің 394, 396-баптар).

Ескерту. 10-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5 нормативтік қаулысымен.

11. Тұтынушы мен қызмет көрсетуші кәсіпорынның қызметкері қызмет көрсету процесінде олардың намысын, қадір-қасиетін құрметтеуге, имандылық және әдептілік нормаларын сақтауға тең құқығы бар. Бұл талап орындалмаған жағдайда жәбірленуші АК-нің 9, 141, 142, 143-баптарының ережесі бойынша өз құқығын қорғау үшін сотқа шағымдана алады.

Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

12. Алынып тасталды - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5 нормативтік қаулысымен.

13. Сапасыз өнімнен келген зиян үшін мүлдік жауапкершілік мәселелерін шешкенде Заңның 16-бабына сәйкес өнімдердің конструктивтік, өндірістік, рецептурлық жетіспеушілігінен азаматтың өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген зиян АК-нің 47-тараудың ережелері бойынша толық көлемде өтелуге тиіс.

Оның кінәсіне және тұтынушының онымен шарттық қатынастарда болғандығына немесе болмағандығына қарамастан, келтірілген зиян сатушының (дайындаушының, орындаушының) өтеуіне жатады. (Заңның 31-бабының 1-тармағы).

Ескерту. 13-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5 нормативтік қаулыларымен.

14. АК-нің 9-бабының 4 тармағына сәйкес шығын дегеніміз - құқысы бұзылған тұлғаның жасаған немесе жасалуға тиіс шығысы, оның мүлкінің жоғалуы не бүлінуі (анық зиян), сондай-ақ егер тұлға құқы бұзылған ретте айналымның әдеттегі жағдайында алатын табысынан ала алмағаны (жіберіп алған пайда). Зиян көлемі АК-нің 350-бабының 3 және 4- тармақтарының ережелерімен анықталады.

Басқа жағдайларда, айып төлеудің есептік сипатын белгілеген, АК-нің 351-бабының талаптары басшылыққа алынуы тиіс.

Ескерту. 14-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

15. Қазақстан Республикасы Конституциясының 4-бабына сәйкес осы нормативтік қаулы қолданылатын құқықтың құрамына кіреді, сондай-ақ жалпыға бірдей міндетті болып табылады және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Ескерту. 15-тармақпен толықтырылды – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулысымен.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК