



МОНГОЛ УЛСЫН ИХ ХУРЛЫН ТАМГЫН ГАЗАР  
**ПАРЛАМЕНТЫН СУДАЛГАА,  
ХӨГЖЛИЙН ХҮРЭЭЛЭН**

---

## **ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ГАДААДЫН ЗАРИМ УЛС ОРНУУДЫН ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ**

---

Судалгааны төрөл:  
Судалгааны код:  
Огноо:

**Харьцуулсан судалгаа**  
**СТ-25/212**  
2025.03.25

ЗАХИАЛАГЧ:

УИХ-ын гишүүн Б.Бат-Эрдэнэ

Хянасан:

ПСХХ-ийн Эрдэмтэн нарийн бичгийн дарга  
Д.Онолт

Судалгаа удирдсан:

ПСХХ-ийн Судалгааны хэлтсийн дарга Г.Гэсэр

Судлаачид:

Л.Мишээлт  
Э.Билгүүн  
Ө. Хэрлэн

**Улаанбаатар хот**  
**2025**

## Агуулга

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Удиртгал .....                                  | 3  |
| УЛС ОРНУУДЫН ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ .....   | 4  |
| Баталгаат хугацаа .....                         | 4  |
| Гэм хор учруулсны нөхөн төлбөр .....            | 8  |
| Хохирол нөхөн төлүүлэх процесс.....             | 13 |
| Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага ..... | 17 |
| Гомдол гаргах процесс.....                      | 22 |
| СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН.....                          | 26 |
| ЭХ СУРВАЛЖ .....                                | 28 |

## Удиртгал

Улсын Их Хурлын гишүүн Б.Бат-Эрдэнийн 2024 оны 11 сарын 27-ны өдрийн УИХ-03/6325 дугаартай албан бичгээр ирүүлсэн захиалгын дагуу “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Монгол Улс болон гадаадын зарим улс орнуудын эрх зүйн зохицуулалт” судалгааг Улсын Их Хурлын Тамгын газрын дэргэдэх Парламентын судалгаа, хөгжлийн хүрээлэнд гүйцэтгэв.

**Судалгааны зорилго:** Монгол Улс болон гадаадын зарим улс орнуудын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулийн онцлог зохицуулалттай холбоотой эрх зүйн орчинг харьцуулан судлах.

**Судалгааны хамрах хүрээ:** Австри, АНУ, Канад, Нидерланд, Малайз, Япон зэрэг улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хүрээнд:

- баталгаат хугацаа;
- гэм хор учруулсны төлбөр;
- хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага;
- хохирлоо нөхөн төлүүлэх процесс;
- шүүхэд нэхэмжлэл гаргах эрх;
- гомдол гаргах процессыг судална.

**Судалгааны арга зүй:** Судалгааг тухайн улсын холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд харьцуулан судлах, нэгтгэн дүгнэх арга зүйг ашиглан гүйцэтгэв.

**Түлхүүр үг:** хэрэглэгчийн эрх

**Keywords:** consumer right

## УЛС ОРНУУДЫН ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ

### Баталгаат хугацаа

Судалгаанд оролцсон орнуудын хүрээнд харьцуулан судлахад (Хүснэгт 1) Австри, АНУ, Малайз зэрэг улсуудад баталгаат хугацааг тодорхой заасан байдаг байна. Жишээлбэл, Австрийн хуулиар 2 жилийн баталгаа олгогддог бол АНУ-д “Magnuson-Moss Warranty Act”-д бүх бараанд баталгааны нөхцөлийг тодорхой, ойлгомжтой байдлаар заах шаардлагатай байдаг. Харин Япон Улсад доголдолтой барааг 1 жилийн дотор мэдэгдэж, хариуцлага хүлээлгэх зохицуулалттай байна. Мөн Австри, АНУ, Малайз Улс нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулиар зохицуулдаг бол Канад Улс нь барааны баталгаат хугацаа болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой заалтуудыг нутгийн засаг захиргааны хуулиудад тодорхой тусгасан бөгөөд энэ нь тухайн муж улсуудын хуулиар зохицуулдаг нь онцлог байна.

Харин Нидерланд Улс нь хэрэглэгчийн эрхийг Европын Холбоо (ЕХ)-ны стандартуудтай нийцсэн байхыг шаарддаг. Тэдний хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гол хуулиуд нь Иргэний хуулийн тусгай бүлгүүдэд (Dutch Civil Code / Burgerlijk Wetboek) болон ЕХ-ны тогтоомжуудыг үндэслэсэн үндэсний хууль тогтоомжууд дээр тулгуурладаг байна. Япон Улс нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бие даасан хуультай хэдий ч “Иргэний хуулиар” хэрэглэгчийн баталгаат хугацаа болон хариуцлага хүлээлгэх зохицуулалтыг хэрэгжүүлдэг байна.

Хүснэгт 1. Баталгаат хугацаа

| № | Улс орон | Хууль                                             | Эрх зүйн зохицуулалт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|----------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Австри   | Хэрэглэгчийн баталгааны тухай хууль <sup>1i</sup> | <b>§10.Баталгаат хугацаа</b><br>§10.1.Бизнес эрхлэгч нь барааг хэрэглэгчид хүргэсэн өдрөөс эхлэн 2 жилийн баталгаа олгоно.<br>§10.2.Хэрэв тухайн бараа нь дижитал (ухаалаг төхөөрөмж, программ хангамжтай холбоотой бараа) бүтээгдэхүүн бол хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний дагуу баталгаат хугацаа олгоно.<br>§10.3.Хууль эрх зүйн хувьд өмчлөх эрхийн зөрчилтэй, гуравдагч этгээдийн эрхийг зөрчсөн, хууль ёсны шаардлага хангаагүй эсвэл буруу мэдээлэл өгсөн зэрэг бараа үйлчилгээ үзүүлсэн тохиолдолд 2 жилийн хугацаатай баталгаа гаргаж өгнө.<br>§10.4.Ашигласан бараа, үйлчилгээний баталгаат хугацааг хоёр тал тохиролцсон тохиолдолд гэрээгээр 1 жил хүртэл бууруулж болно.<br><b>§12.Баталгаат эрх</b> |

<sup>1</sup> Австри. Хэрэглэгчийн баталгааны тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/6uo0w>

|   |     |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |     |                                                                                                      | <p>§12.1.Хэрэв тухайн бараа нь доголдолтой тохиолдолд хэрэглэгч энэ хуульд заасан нөхцөлийн дагуу асуудлыг шийдэх, үнийг бууруулах эсвэл гэрээг цуцлах эрхтэй.</p> <p>§12.2.Хэрэглэгч асуудлыг шийдвэрлүүлэх эрхийнхээ дагуу барааг засуулах, шинэ бараагаар солих мөн бизнес эрхлэгчийн санал болгосон хувилбараас сонгох эрхтэй.</p> <p>§12.3.Хэрэв бизнес эрхлэгч засвар хийх эсвэл солих боломжгүй байх, хэт их зардалтай байсан тохиолдолд доголдлыг засахаас татгалзаж болно.</p> <p>§12.4.Хэрэглэгч дараах тохиолдолд барааны үнийг бууруулах, гэрээг цуцлах эрхтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• барааны эвдрэл, доголдол хэтэрхий ноцтой тохиолдолд;</li> <li>• бизнес эрхлэгч барааг засах, шинэчлэхээс татгалзсан тохиолдолд;</li> <li>• бизнес эрхлэгч барааны засварыг цаг тухайд нь засах боломжгүй эсвэл хэрэглэгчид хэт хүндрэлтэй тохиолдолд;</li> <li>• бараа, бүтээгдэхүүнд засвар хийсэн боловч дахин гэмтэл гарсан тохиолдолд.</li> </ul> <p>§12.4.Хэрэв тухайн бараа, бүтээгдэхүүнд гарсан гэмтлийг бага зэрэг гэж үзсэн тохиолдолд хэрэглэгч гэрээгээ цуцлах боломжгүй.</p>                                                                                                            |
| 2 | АНУ | Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль <sup>2</sup><br>Magnuson-Moss Warranty Act (1975) | <p><b>§ 2302.Баталгаатай холбоотой заалтууд</b></p> <p>Холбооны худалдааны комиссын дүрмийн дагуу тухайн бараанд олгосон баталгааны нөхцөлийг энгийн, ойлгомжтой, тодорхой илэрхийлсэн байх ёстой. Баталгаанд дараах зүйлсийг бичгээр баталгаанд оруулах шаардлагатай:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• баталгаажуулагчийн нэр, хаягийг тодорхой заасан байх;</li> <li>• баталгааг хэнд хамаарахыг тодорхой заасан байх;</li> <li>• тухайн бараанд эвдрэл, гэмтэл, доголдол, эсвэл баталгаанд нийцээгүй байдал үүсэн тохиолдолд тус доголдолыг ямар аргаар шийдвэрлэх тухай мэдэгдэлтэй байх;</li> <li>• баталгааны үүргийг биелүүлэхийн тулд хэрэглэгчийн авах алхмууд, үүнд тухайн үүргийг биелүүлэх эрх бүхий этгээдийг тодорхойлох;</li> <li>• хэрэглэгчийн авах боломжтой хууль зүйн арга хэмжээний товч, ерөнхий тайлбартай байх;</li> <li>• баталгаажуулагчийн баталгааны үүргээ биелүүлэх цаг хугацааны тухай заасан байх;</li> <li>• баталгаанд хамаарагдахгүй хэсгийг оруулсан байх.</li> </ul> <p><b>§ 2303.Баталгааны төрлүүд</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• бүтэн баталгаа (full warranty) нь баталгаат хугацаанд аливаа согогийг үнэгүй, бүрэн засах буюу солих ёстой.</li> </ul> |

<sup>2</sup> АНУ. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/iy0ld>

|   |           |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-----------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• хязгаалдагдмал баталгаа (limited warranty) нь баталгаат нөхцөл, хамрах хүрээ, зардал зэрэг нь хязгаарлагдмал байна.</li> <li>• далд баталгаа (implied warranty) нь хуулиар хэрэглэгчид автоматаар олгогддог далд баталгаа буюу чанартай, тохиромжтой хэрэглээ гэх мэт.</li> </ul> <p><b>§ 2304.Баталгаанд тавигдах шалгуур</b><br/>Хэрэглээний бүтээгдэхүүнд бүрэн баталгаа хэмээн бичгээр баталгаа гаргаж байгаа баталгаажуулагч нь дараах стандартуудыг хангасан байх шаардлагатай:<br/>Баталгаат хугацаанд тухайн бүтээгдэхүүн засварлах боломжгүй согогтой байвал, баталгаажуулагч нь тухайн барааг үнэгүй засах эсвэл солих үүрэгтэй.<br/>Харин барааны доголдлыг цаг хугацаанд нь засвар, үйлчилгээ үзүүлээгүй, хэрэглэгчид аливаа хохирол учирсан тохиодолд нөхөн төлбөр олгох үүрэгтэй байна.</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Малайз    | Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль <sup>3</sup> | <p>§32.Хэрэглэгчид нийлүүлсэн бараа нь хүлээн зөвшөөрөгдсөн, чанартай байх үндсэн баталгаатай байна.</p> <p>§36.Хэрэв барааны үнэ тодорхой заагдаагүй тохиолдолд тухайн бараа ижил төрлийн барааны зах зээлийн үнэд нийцсэн үнээр борлуулагдах баталгаа үйлчилнэ. Хэрэв барааны үнэ тодорхой заасан тохиолдолд тухайн үнэ үндэслэлтэй бодит үнэ байх баталгааг хангана.</p> <p>§32.Нийлүүлэгч эсвэл үйлдвэрлэгч нь тухайн барааг худалдахдаа шаардлагатай засвар үйлчилгээ үзүүлэх, сэлбэг хэрэгслүүдийг хугацаанд нь нийлүүлэх баталгааг хангана. Энэхүү баталгаа нь тухайн барааг нийлүүлэх үеийн нөхцөлтэй зөрчилдөхгүй байх ёстой.</p> <p>§38.Үйлдвэрлэгч нь тухайн бараанд баталгаа өгөх үүрэгтэй бөгөөд баталгаа нь дараах нөхцөлийг хангасан байна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• баталгаат хугацаа, нөхцөлийг тодорхой заасан байх;</li> <li>• хэрэглэгчийн шаардлагыг хангаагүй бараанд засвар хийх, солих эсвэл буцаан авах нөхцөлтэй байх;</li> <li>• баталгааны үйлчлэх нөхцөл болон хэрэглэгчийн хүлээх хариуцлага тодорхой байх.</li> </ul> |
| 4 | Нидерланд | Иргэний тухай хууль <sup>4</sup>                 | <p>Нидерланд улс нь хэрэглэгчийн эрхийг Европын Холбооны (ЕХ) стандартуудтай нийцсэн өндөр төвшинд хамгаалдаг. Тэдний хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гол хуулиуд нь Иргэний хуулийн тусгай бүлгүүдэд (Dutch Civil Code / Burgerlijk Wetboek) болон ЕХ-ны тогтоомжуудыг үндэслэсэн үндэсний хууль тогтоомжууд дээр тулгуурладаг.</p> <p><b>Иргэний тухай хууль:</b><br/>§6:233.Хэрэв хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээнд хэрэглэгчийн эрх, үүрэгт ноцтой тэнцвэргүй байдал үүсгэх</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

<sup>3</sup> Малайз. Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/7uOyg>

<sup>4</sup> Нидерланд. Иргэний тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/8cu0a>

|   |       |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       |                                                                                                                                                   | <p>заалт орсон тохиолдолд тухайн заалт хүчингүйд тооцогдоно.</p> <p>§7:17.Нийлүүлсэн бараа нь гэрээнд заасан шаардлагад нийцсэн байх ёстой бөгөөд дараах шаардлагуудыг хангасан байна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ашиглах боломжтой байдал</li> <li>• бат бөх, эвдэрч гэмтэхгүй хугацаа</li> <li>• аюулгүй байдал</li> <li>• гадаад үзэмж, өнгө, хийц</li> </ul> <p>§7:18.Хэрэв тухайн барааг хүлээн авсанаас хойш 6 сарын дотор ямар нэгэн доголдол илэрсэн тохиолдолд тухайн доголдол анхнаасаа байсан гэж үздэг. Гэхдээ тухайн барааны онцлогоос шалтгаалан энэ хуулийн хэрэглээг хязгаарлаж болно.</p> <p>§7:21.Хэрэв тухайн бараа гэрээний шаардлагад нийцэхгүй бол хэрэглэгч дараах сонголтуудын аль нэгийг хийх эрхтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• барааг засварлуулах</li> <li>• тохирох бараагаар солих</li> <li>• үнэ бууруулах</li> <li>• гэрээг цуцалж төлбөрөө буцаан авах</li> </ul> <p>§7:22.Засвар болон солиход шаардагдах бүх зардлыг үйлдвэрлэгч бүрэн хариуцна.</p> <p>§7:23.Хэрэглэгч барааны доголдлыг илрүүлсэнээс хойш 2 сарын дотор мэдэгдэх шаардлагатай.</p> <p>§7:24.Хэрэглэгч барааны доголдлын талаар нийлүүлэгчид мэдэгдэл хүргүүлсний дараа 2 жилийн дотор нэхэмжлэл гаргах эрхтэй.</p> |
| 5 | Канад | <p>Онтарио мужийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль<sup>5</sup></p> <p>British Columbia мужийн Бараа худалдах тухай хууль<sup>6</sup></p> | <p>Канад улсын барааны баталгаат хугацаа болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой заалтуудыг нутгийн засаг захиргааны хуулиудад тодорхой тусгасан байдаг бөгөөд жишээ болгон Канад улсын 2 мужийн тухай хуулиас баталгаат хугацаатай холбоотой заалтуудыг дор оруулав.</p> <p><b>Онтарио мужийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль</b></p> <p>§9.1.Хэрэглэгчийн гэрээний дагуу нийлүүлэгдэж буй аливаа үйлчилгээ нь зохих түвшний чанар, мэргэжлийн стандарт-ыг хангах ёстой.</p> <p>§9.2."Бараа худалдах тухай хууль"-д заасан далд нөхцөл, баталгаанууд нь зөвхөн худалдаанд төдийгүй, мөн түрээс, солилцоо зэрэг бусад хэлбэрээр хэрэглэгчийн гэрээний дагуу нийлүүлэгдэж буй бараанд мөн адил хамаарна.</p> <p>§9.3.Хэрэв хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээнд эсвэл гэрээнээс гадуур ямар нэгэн заалтаар барааны баталгааг үгүйсгэх, хязгаарлах эсвэл өөрчлөх гэж оролдсон заалтыг хүчин төгөлдөр бус гэж тооцно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>5</sup> Онтарио Муж. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/rjWWT>

<sup>6</sup> Колумбия Муж. Бараа худалдан авах тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/2pCPG>

|   |      |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      |                            | <p><b>British Columbia мужийн Бараа худалдах тухай хууль</b></p> <p>Дараах баталгааны хэлбэр нь далд баталгаа гэж тооцогддог бөгөөд хэрэв гэрээнд тусгайлан өөрөөр тусгаагүй бол автоматаар үйлчилдэг. Үүнд:</p> <p>§18.1.Хэрэглэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг хангасан бараа бүтээгдэхүүн сурталчлах, борлуулах нь далд хэлбэрийн баталгаа бий болдог.</p> <p>§18.1.Бараа, бүтээгдэхүүн нь эвдрэл, гэмтэл, доголдоггүй байх баталгааг нийлүүлэгч хангах үүрэгтэй.</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Япон | Иргэний хууль <sup>7</sup> | <p>§563.1.Хэрэглэгч барааг хүлээн авсны дараа тухайн бараа доголдолтой байсан тохиолдолд засуулах, шинэ бараагаар солих, бусад тохиролцсон нөхцөлд нийцүүлэх хэлбэрээр нийлүүлэгчээс шаардах эрхтэй.</p> <p>§563.2.Хэрэв нийлүүлэгч дээрх шаардлагыг үндэслэлгүйгээр биелүүлэхээс татгалзах эсвэл хэрэглэгчийн заасан хугацаанд биелүүлээгүй тохиолдолд хэрэглэгч үнэ бууруулах болон гэрээг цуцлах эрхтэй.</p> <p>§566.1.Хэрэв хэрэглэгч бараа хүлээн авсны дараа тухайн бараа доголдолтой байсан тохиолдолд 1 жилийн дотор нийлүүлэгчид мэдэгдэл хүргүүлэх эрхтэй.</p> <p>§566.2.Хэрэв нийлүүлэгч санаатайгаар тухайн барааны доголдлыг нуусан тохиолдолд 1 жилийн хугацаа үйлчлэхгүй.</p> |

Бүтээгдэхүүний баталгааг зохицуулах эрх зүйн хүрээ судлагдсан улс орнуудад ихээхэн ялгаатай байна. Австри, АНУ, Малайз нь баталгааны нөхцлийг тодорхой хуульчилсан бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг тодорхой эрх зүйн зохицуулалтаар хамгаалдаг. АНУ-ын "Magnuson-Moss Warranty Act" нь баталгааны нөхцөлд ил тод байх шаардлага тавьдаг бол Австри улс хоёр жилийн баталгааг хуульчилжээ. Япон Улс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бие даасан хуульгүй боловч Иргэний хуульдаа баталгаатай холбоотой хариуцлагын зохицуулалтыг тусгасан бөгөөд хэрэглэгч доголдлыг нэг жилийн дотор мэдэгдэх шаардлагатай. Канад нь холбооны улсын хувьд баталгааны зохицуулалтыг мужийн түвшинд шийдвэрлэдэг тул хууль хэрэгжилт нь бүс нутаг бүрт харилцан адилгүй байна. Харин Нидерланд нь Европын Холбооны (ЕХ) стандарт, журамтай уялдуулан, хэрэглэгчийн эрхийг Иргэний хууль болон ЕХ-ны удирдамжийн хүрээнд хамгаалдаг. Эдгээр ялгаатай зохицуулалт нь улс орнууд бизнесийн үйл ажиллагаа болон хэрэглэгчийн эрхийг хэрхэн тэнцвэржүүлж байгааг харуулж байна.

### Гэм хор учруулсны нөхөн төлбөр

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохицуулалтын салшгүй хэсэг нь үйлдвэрлэгч болон борлуулагч нь гэмтэлтэй бараа, үйлчилгээний улмаас хэрэглэгчид учирсан хохирлыг барагдуулах хууль зүйн хариуцлага юм. Энэ хэсэгт судалгаанд авагдсан улс орнуудад эл харилцаа хэрхэн зохицуулагдаж байгааг харьцуулан судлав. Үүнд

<sup>7</sup> Япон. Иргэний хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/08ezN>

бие махбодын гэмтэл, эд хөрөнгийн хохирол, санхүүгийн алдагдлыг нөхөн төлүүлэх эрх, хариуцлага хүлээгч этгээд, хөөн хэлэлцэх хугацаа зэрэг үндсэн асуудлыг авч үзэж, нийтлэг стандартууд болон улс орнуудад онцлог байдлаар хэрэгжиж буй зохицуулалтыг тодорхойллоо.

Хүснэгт 2. Хэрэглэгчид учирсан гэм хорыг барагдуулах эрх зүйн зохицуулалтын харьцуулалт

| № | Улс орон | Хууль                                                                                                               | Эрх зүйн зохицуулалт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Австри   | <p>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль<sup>8</sup></p> <p>Хэрэглэгчийн баталгааны тухай хууль<sup>9</sup></p> | <p><b>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгалаах тухай хуулийн II хэсэгт</b> заасан Гэрээнээс татгалзах эрхийн дагуу хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах, буцаах эрхтэй байна.</p> <p>§4.Хэрэв хэрэглэгч гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд дараах нөхцөлүүдийг баримтална:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• үйлдвэрлэгч хэрэглэгчээс авсан авсан бүх төлбөрийг зээлийн хүүгийн хамт буцаан олгох бөгөөд хэрэглэгчийн тухайн бараанд зарцуулсан зардлыг нөхөн төлөх үүрэгтэй;</li> <li>• хэрэглэгч нь авсан барааг буцааж өгөхдөө үйлдвэрлэгчид ашигласан хугацааны зохих төлбөр буюу тухайн барааг хэрэглэсний улмаас үнэ цэн нь буурсан бол үйлдвэрлэгчид нөхөн төлбөр олгоно.</li> </ul> <p><b>Хэрэглэгчийн баталгааны тухай хууль</b></p> <p><b>§26.Буцаан олголт хийх хугацаа, төлбөрийн хэрэгсэл</b></p> <p>Хэрэв бизнес эрхлэгч барааны үнийг бууруулах эсвэл гэрээг цуцлах үндэслэлтэйгээр хэрэглэгчид төлбөрийг буцаан олгох үүрэгтэй болсон тохиолдолд ямар нэгэн нэмэлт төлбөргүй <b>14</b> хоногийн дотор биелүүлэх үүрэгтэй.</p> <p>Буцаан олголтыг хэрэглэгчийн анх ашигласан төлбөрийн хэрэгслээр дамжуулан төлнө. Хэрэглэгчтэй тохиролцсон тохиолдолд өөр төлбөрийн хэрэгсэл ашиглаж болно.</p> |
| 2 | АНУ      | <p>Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль<sup>10</sup></p> <p>Magnuson-Moss Warranty Act (1975)</p>     | <p><b>Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль</b></p> <p><b>§ 2304.Хэрэглэгчийн маргаанд авах арга хэмжээ</b></p> <p>Хэрэглэгч тухайн барааны буцаан олголт, бараа солих, засвар гэх мэт зохих нөхөн</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>8</sup> Австри. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/VLfc8>

<sup>9</sup> Австри. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/6uo0w>

<sup>10</sup> АНУ. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний баталгааны тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/iy0ld>

|   |        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |        | Хэрэглэгчийн Бүтээгдэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль <sup>11</sup> | <p>төлбөрийг нэхэмжлэх эрхтэй бөгөөд үйлчилгээний гэрээтэй холбоотой аливаа маргаанаар холбооны шүүхэд өргөдөл гаргах эрхтэй.</p> <p>Мөн хэрэглэгчид хамтран шүүхэд нэхэмжлэл гаргах эрхтэй бөгөөд шүүх хэрэг үүсгэхийн тулд хамгийн багадаа \$25,000-ийн нэхэмжлэл гарсан байх шаардлагатай.</p> <p>Хэрэв хэрэглэгч шүүхээр баталгаатай холбоотой маргаанаар ялалт байгуулсан бол шүүх нь хэрэглэгчийн талд өмгөөлөгчийн хөлс, шүүхийн зардлыг нөхөн төлүүлэх шийдвэр гаргаж болно.</p> <p><b>Хэрэглэгчийн Бүтээгдэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль</b></p> <p>15U.S.C.§.2072.Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль, эсвэл Холбооны худалдааны комиссын гаргасан бусад дүрэм, шийдвэрийг санаатай зөрчсөнөөс болж хохирсон хэрэглэгч АНУ-ын шүүхэд (нэхэмжлэгч эсвэл хариуцагч оршин суудаг, төлөөлөгчтэй байдаг шүүх тойрогт) нэхэмжлэл гаргаж болно.</p> <p>Энэ төрлийн нэхэмжлэлийг, зөрчил гарсан өдрөөс хойш 1-3 жилийн дотор нэхэмжлэл үүсгэх ёстой.</p> |
| 3 | Малайз | Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль <sup>12</sup>                     | <p>§41.1.Хэрэв нийлүүлсэн бараа энэ хуулийн дагуу ямар нэгэн баталгааны шаардлагыг хангаагүй бол хэрэглэгч дараах сонголтуудыг хийх эрхтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нийлүүлэгчээс барааны доголдлыг засахыг шаардах;</li> <li>• нийлүүлэгч барааг засах боломжгүй эсвэл засахыг зөвшөөрөхгүй бол барааг буцааж, үнийн буцаан олголт эсвэл солих хүсэлт гаргах;</li> <li>• бусад хуульд заасны дагуу нэмэлт арга хэмжээ авах.</li> </ul> <p>§41.2.Хэрэв нийлүүлэгч нь доголдлыг засах үүргээ хүлээж байгаа бол үүнийг хэрэглэгчтэй тохирсон хугацаанд зайлшгүй хийж гүйцэтгэх үүрэгтэй.</p> <p>§50.1.Хэрэв барааны доголдол нь хэрэглэгчид бие махбодын гэмтэл, эд хөрөнгийн хохирол</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>11</sup> АНУ. Хэрэглэгчийн Бүтээгдэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль. Хандах линк:

<https://shorturl.at/TZBkc>

<sup>12</sup> Малайз. Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/7uOyg>

|   |           |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-----------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           |                                                                        | <p>учруулсан бол тухайн үйлдвэрлэгч уг хохирлын хариуцлагыг хүлээнэ.</p> <p>§51.1.Дараах этгээдүүд хуулийн дагуу хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрхтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• гэм хор учирсан хэрэглэгч, хэрэглэгчийн гэр бүл эсвэл гуравдагч этгээд;</li> <li>• хэрэглэгчийн өмч хөрөнгөнд хохирол учирсан тохиолдолд тухайн өмчийн эзэмшигч.</li> </ul> <p>§51.2.Хэрэв доголдолтой бараанаас болж нэгээс олон хэрэглэгч хохирол амссан бол хохирогч бүр үйлдвэрлэгчээс нөхөн төлбөр нэхэмжлэх эрхтэй.</p> <p>§52.1.Хэрэглэгч эсвэл хохирогч нэхэмжлэл гаргах нөхцөл үүссэнээс хойш 3 жилийн дотор нөхөн төлбөр нэхэмжлэх эрхтэй.</p> <p>Хэрэв доголдолтой бараа 10 жилийн өмнө үйлдвэрлэгдсэн бол тухайн бараанаас шалтгаалсан хохирлыг нэхэмжлэх боломжгүй.</p>                                                                             |
| 4 | Нидерланд | Иргэний тухай хууль <sup>13</sup>                                      | <p>§6:190.Үйлдвэрлэгч нь өөрийн бүтээгдэхүүний долоолдоос үүдэн учирсан хохиролд хариуцлага хүлээнэ. Үүнд хүний амь нас, бие махбодид учирсан гэмтэл болон хувь хүний эд хөрөнгөд учирсан хохирлыг барагдуулах үүрэгтэй.</p> <p>§6:191.1.Хэрэглэгч бүтээгдэхүүний доголдлын талаар мэдсэн өдрөөс эхлэн 2 жилийн дотор нэхэмжлэл гаргах эрхтэй.</p> <p>§6:191.2.Тухайн бараа, бүтээгдэхүүн зах зээлд худалдаалагдаж эхэлсэнээс хойш 10 жил өнгөрсөн тохиолдолд нөхөн төлбөр шаардах эрхгүй.</p> <p>§6:265.Хэрэв хэрэглэгчид нийлүүлсэн бараа гэрээний нөхцөлд нийцээгүй бол гэрээг цуцлах, төлбөрөө буцаан авах эсвэл барааг солиулах эрхтэй.</p> <p>§6:277. Хэрэв барааг нийлүүлэх боломжгүй эсвэл худалдагч нийлүүлэхээс татгалзсан бол, хэрэглэгч хүлээгдэж байсан хохирол, шууд ба урьдчилан тооцоолж болох хохирлын төлөө нөхөн төлбөр шаардах эрхтэй.</p> |
| 5 | Канад     | Онтарио мужийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль <sup>14</sup> | <p>Канад улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хүрээнд учирсан гэм хорыг барагдуулах тухай нэгдсэн байдлаар холбооны төвшинд зохицуулсан хууль байхгүй бөгөөд муж тус бүр</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>13</sup> Нидерланд. Иргэний тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/8cu0a>

<sup>14</sup>Онтарио Муж, Канад. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/EygRI>

|   |      |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      | <p>Онтарио мужийн<sup>15</sup><br/>"Negligence Act"</p> | <p>өөрсдийн хуулиар зохицуулдаг байна. Жишээбэл Онтарио мужийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд:<br/>§100.Хэрэв хэрэглэгчийн гэрээ энэ хууль эсвэл холбогдох журмын дагуу хийгдээгүй, эсвэл үйлчилгээ үзүүлэгч (буюу худалдагч) энэхүү хууль болон журмыг зөрчсөн тохиолдолд, хэрэглэгч дараах эрхтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• гэрээг цуцлах</li> <li>• гэрээний хүрээнд төлсөн бүх төлбөрөө буцаан авах</li> <li>• үйлчилгээ үзүүлэгчийн зөрчлөөс үүдэлтэй хэрэглэгчийн хүлээсэн хохирлын нөхөн төлбөрийг шаардах эрхтэй</li> </ul> <p>§116.Хэрэглэгчийн эрхийг зөрчил гарсан тохиолдолд зөвхөн энэ хуулиар хязгаарлагдахгүй бөгөөд тус мужийн бусад зөрчлийг арилгахтай холбоотой хуулиудаар иргэний эрхийг хамгаалах боломжтой.</p> <p>Мөн Онтарио мужийн "Negligence Act" буюу Үл хайхрах байдлын тухай хуулиар дараах байдлаар хэрэглэгчийн эрхийг зохицуулдаг байна:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хэрэв хоёр буюу түүнээс дээш этгээдийн хайхрамжгүй үйлдлээс болж хохирол учирсан бол шүүх тэдний гэм буруутай байдлын түвшинг тогтооно. Хэрэв хэд хэдэн этгээд буруутай гэж тогтоогдвол, тэд хохирол амссан этгээдийн өмнө хамтран болон тус тусдаа хариуцлага хүлээнэ.</li> <li>2. Хохирогч хохирлоо бүрэн барагдуулах, нөхөн төлбөр нэхэмжлэх эрхтэй байна.</li> <li>3. Хэрэв хохирогч өөрийн буруутай үйлдлээс шалтгаалан хохирсон бол шүүх хохирлыг талуудын буруутай үйлдлийн түвшинд харьцуулан хуваарилна.</li> <li>4. Хэрэв талуудын буруутай үйлдлийн түвшинг тогтоох боломжгүй бол, тэдгээрийг ижил хэмжээгээр буруутай гэж үзнэ.</li> </ol> |
| 6 | Япон | Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль <sup>16</sup>         | Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хуулийн доорх заалт нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд учирсан доголдолоос бизнес                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>15</sup> Онтарио Муж, Канад. Negligence Act. Хандах линк: <https://shorturl.at/nwTqF>

<sup>16</sup> Япон. Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/AJOa1>

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>эрхлэгчид ямар нэгэн байдлаар бүрэн буюу хэсэгчилсэн хариуцлагаас зайлсхийх боломжгүйг тус хуулиар баталгаажуулж өгсөн. Тухайлбал:</p> <p>§8.1.Бизнес эрхлэгч болон хэрэглэгч хооронд хийсэн гэрээнд дараах заалтуудын алт нэг нь багтсан тохиолдолд тухайн заалт хууль бус хүчингүй гэж тооцогдоно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• хэрэглэгчийн гэрээнд бизнес эрхлэгчийн санаатай болон санаандгүй үйлдлээс шалтгаалсан хохирол учирсан тохиолдолд хариуцлагаас бүрэн болон хэсэгчилсэн чөлөөлөх тухай заалт</li> <li>• бизнес эрхлэгч нь гэрээний дагуу үүргээ гүйцэтгэх явцад хэрэглэгчийн амь нас, бие махбодид хохирол учирсан тохиолдолд хариуцлагаас чөлөөлсөн тухай заалт</li> </ul> |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

АНУ, Австри Улс нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль болон Хэрэглэгчийн баталгааны тухай хуулийн зохицуулалтаар гэм хор учруулсны төлбөрийг нөхөн төлүүлэх талаар эрх зүйн нарийвчилсан зохицуулалттай байна. Мөн Австри Улс нь буцаан олгох үүрэгтэй болсон тохиолдолд ямар нэгэн нэмэлт төлбөргүй 14 хоногийн дотор биелүүлэх үүрэгтэй гэж заасан бол Малайз Улсад доголдолтой бараа 10 жилийн өмнө үйлдвэрлэгдсэн бол тухайн бараанаас шалтгаалсан хохирлыг нэхэмжлэх боломжгүй гэж тусгайлан заасан байдаг байна. Энэ нь Нидерланд Улсын Иргэний тухай хуулийн §6:191.2.Тухайн бараа, бүтээгдэхүүн зах зээлд худалдаалагдаж эхэлсэнээс хойш 10 жил өнгөрсөн тохиолдолд нөхөн төлбөр шаардах эрхгүй гэсэн зүйл заалттай ижил зохицуулалттай байгаа нь онцлог байна.

### Хохирол нөхөн төлүүлэх процесс

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн тогтолцоо нь мөн хохирлыг нөхөн төлүүлэх үр нөлөөтэй, хүртээмжтэй механизмыг бүрдүүлэх шаардлагатай. Энэхүү хэсэгт хохирлыг барагдуулах процессын эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулан судлав. Үүнд бараа буцаах, төлбөр буцаан олголт, шүүх болон захиргааны гомдол гаргах боломж, хөөн хэлэлцэх хугацаа зэрэг хэрэглэгчийн эрхээ хамгаалах хэрэгслүүдийг хамруулсан болно. (Хүснэгт 3)-аар эдгээр механизмуудын үр ашиг, хэрэглэгчийн хүртээмж, бодит хамгаалалт хэрхэн ялгаатай хуульчлагдсаныг харуулж байна.

| № | Улс орон | Хууль                                                                                                                                      | Эрх зүйн зохицуулалт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Австри   | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль <sup>17</sup><br><a href="https://shorturl.at/VLfc8">https://shorturl.at/VLfc8</a>               | <p>§ 4. Гэрээг цуцлах үед нөхөн төлбөр олгох<br/>Хэрэв хэрэглэгч гэрээг цуцалсан тохиолдолд:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Нийлүүлэгч тал</b> хэрэглэгчээс хүлээн авсан бүх төлбөрийг хүүгийн хамт буцаан олгох ёстой.</li> <li>• <b>Хэрэглэгч тал</b> нийлүүлэгчээс хүлээн авсан барааг буцааж өгөх ёстой бөгөөд хэрэв уг барааг ашигласнаар үнэ цэн нь буурсан бол үүнтэй холбоотой зохих төлбөрийг төлөх шаардлагатай.</li> </ul> <p>§ 9. Нөхөн төлбөр<br/>Хэрэглэгчийн хохирлыг барагдуулах эрхийг гэрээ байгуулсны дараа хүчингүй болгох буюу хязгаарлахыг хориглоно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2 | АНУ      | Хэрэглэгчийн Бүтээглэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль <sup>18</sup><br><a href="https://shorturl.at/TZBkc">https://shorturl.at/TZBkc</a> | <p>§ 23. Хохирол барагдуулах талаар нэхэмжлэл гаргах эрх<br/>Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль, эсвэл Холбооны худалдааны комиссын гаргасан бусад дүрэм, шийдвэрийг санаатай зөрчсөнөөс болж хохирсон хэрэглэгч АНУ-ын шүүхэд (нэхэмжлэгч эсвэл хариуцагч оршин суудаг, төлөөлөгчтэй байдаг шүүх тойрогт) нэхэмжлэл гаргаж болно. Энэ төрлийн нэхэмжлэлийг, зөрчил гарсан өдрөөс хойш 3 жилийн дотор нэхэмжлэл үүсгэх ёстой.</p> <p>§ 24. Нэгээс олон хэрэглэгч нэгэн зэрэг тухайн бүтээгдэхүүнээс болж хохирол амссан бол хамтарсан нэхэмжлэл гаргах боломжтой.</p> <p>§ 20. Иргэний торгууль.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хэрэв үйлдвэрлэгч, түгээгч эсвэл борлуулагч нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдлыг хангасан хууль зөрчсөн бол шүүхээс торгууль ногдуулах эрхтэй.</li> <li>• Нэг зөрчил тутамд хамгийн багадаа 100,000 ам.доллар хүртэл, нийтдээ 15 сая</li> </ul> |

<sup>17</sup> Австри. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/VLfc8>

<sup>18</sup> АНУ. Хэрэглэгчийн Бүтээглэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/TZBkc>

|   |           |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           |                                                                       | ам.доллар хүртэлх торгууль ногдуулж болно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3 | Малайз    | Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль <sup>19</sup>                     | <p>§ 46. Бараа бүтээгдэхүүн солих буюу буцаах эрх<br/>Хэрэглэгч худалдан авсан барааг буцаахдаа дараах сонголтуудыг хийх боломжтой:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Барааны төлбөрийг буцаан олгохыг шаардах</li> <li>• Барааг адил төрлийн, ижил үнэ бүхий бүтээгдэхүүнээр солихыг шаардах.</li> <li>• Нийлүүлэгч буцаан олголтыг зөвхөн өөр бараагаар солих байдлаар шийдвэрлэхийг шаардах эрхгүй бөгөөд хэрэглэгч мөнгөн төлбөрөө буцаан авахыг шаардах бүрэн эрхтэй.</li> </ul> <p>§ 65. Шүүх нь хэрэглэгчийн нөхөн төлбөртэй холбоотойгоор дараах шийдвэрийг гаргаж болно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бараа, үйлчилгээний үнийн бууралт, хохирол учирсан талд буцаан олголт хийх.</li> <li>• Хохирсон бараа эсвэл үйлчилгээний төлбөрийг буцаан төлөхийг нийлүүлэгчээс шаардах.</li> <li>• Нийлүүлэгчийн буруугаас үүдэн учирсан нэмэлт зардлыг нийлүүлэгчээс гаргуулах.</li> </ul> |
| 4 | Нидерланд | Иргэний тухай хууль <sup>20</sup>                                     | §6:162. Нэг этгээд нөгөө этгээдийн эсрэг хууль бус үйлдэл (хууль зөрчсөн үйлдэл) үйлдэж, энэ нь тухайн этгээдийн хариуцлага хүлээхүйц байдлаар хийгдсэн бол тэр этгээд уг үйлдлийн улмаас нөгөө этгээдэд учирсан хохирлыг нөхөн төлөх үүрэгтэй байна.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 | Канад     | Хэрэглэгчийн Бүтээгдэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль <sup>21</sup> | <p>§ 57. Дараах хэмжээний төлбөрүүд нь Канадын хатан хааны өмчлөлд хамаарах өр гэж тооцогдох бөгөөд Холбооны шүүхээр дамжуулан нэхэмжлэх боломжтой:</p> <p>(а) Зөрчлийн тухай мэдэгдэл хүргүүлсэн үеэс эхлэн төлөгдөх ёстой торгуулийн</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>19</sup> Малайз. Хэрэглэгчийн хамгааллын тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/7uOyg>

<sup>20</sup> Нидерланд. Иргэний тухай хууль. Хандах линк: <https://shorturl.at/8cu0a>

<sup>21</sup> Канад. Хэрэглэгчийн Бүтээгдэхүүний Аюулгүй Байдлын тухай хууль. Хандах линк: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-1.68/>

|          |      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |                             | <p>хэмжээ;</p> <p>(b) Сайдын зөвшөөрлөөр 54(1)-д заасны дагуу байгуулсан нийцлийн гэрээнд дурдсан бүх төлбөрүүд. Энэхүү төлбөр нь нийцлийн гэрээг байгуулсан өдрөөс эхлэн өр гэж тооцогдоно;</p> <p>(c) 54(4)-д заасан зөрчлийн талаар гаргасан анхааруулга мэдэгдэлд дурдсан хэмжээ. Энэхүү төлбөр нь уг мэдэгдэл хүргэгдсэн өдрөөс эхлэн өр гэж тооцогдоно;</p> <p>(d) Сайдын 56(1) эсвэл 56(2)-д заасан шийдвэрт дурдсан торгуулийн хэмжээ. Энэхүү төлбөр нь уг шийдвэрийн талаар мэдэгдэл хүргэгдсэн өдрөөс эхлэн өр гэж тооцогдоно;</p> <p>(e) 64-р зүйлд заасны дагуу гарсан аливаа үндэслэлтэй зардлын хэмжээ. Энэхүү зардал нь гарсан өдрөөс эхлэн өр гэж тооцогдоно.</p> <p>§ 57.2 Дээр дурдсан өрийг төлүүлэх ажиллагаа нь тухайн өр төлөгдөх ёстой болсон өдрөөс хойш <b>5</b> жилийн дотор эхлүүлэх ёстой.</p> <p>§ 57.2 57(1)-д заасан өрийг эцсийн шийдвэр гэж үзэх бөгөөд 53-аас 56-р зүйлд заасан нөхцөл, журамд зааснаас бусад тохиолдолд маргаан гаргах, хориглох, хүчингүй болгох, эсхүл өөрөөр шийдвэрлэх боломжгүй.</p> |
| <b>6</b> | Япон | Иргэний хууль <sup>22</sup> | <p>§ 415 Гэрээний үүргээ биелүүлээгүй эсхүл үүрэг гүйцэтгэх боломжгүй болсон тохиолдолд үүрэг хүлээн авагч нь үүрэг биелүүлээгүйгээс үүдэн гарсан хохирлыг нөхөн төлүүлэхийг шаардаж болно.</p> <p>§ 709 Хэн нэгэн этгээд санаатайгаар буюу болгоомжгүйгээр бусдын эрх буюу хууль ёсоор хамгаалагдсан ашиг сонирхлыг зөрчсөн тохиолдолд уг үйлдлийн үр дагавраар учирсан хохирлыг нөхөн төлөх үүрэгтэй.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Уг судалгаанаас үзэхэд Австри Улс нь хохирлыг буцаан олголтын зохицуулалтаар хурдан шийдвэрлэх тогтолцоотой бол АНУ нь нэхэмжлэл гаргах хугацаа урт (3 жил) бөгөөд бүлгийн нэхэмжлэл гаргах боломжтой байдаг байна. Мөн Нидерланд, АНУ, Австри улсууд нөхөн төлбөрийн процессийг илүү нарийвчлалтай, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан байдлаар зохицуулсан нь онцлог юм.

<sup>22</sup> Япон. Иргэний хууль. Хандах линк: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/ja/laws/view/4314>

## Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчны үр нөлөө нь зөвхөн хуульд заасан зохицуулалтаас бус, түүнийг хэрэгжүүлдэг байгууллагын бүтэц, чадамжаас ихээхэн хамаарна. Энэхүү хэсэгт улс орнуудын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагын зохион байгуулалт, хууль эрх зүйн үндэс, чиг үүргийг харьцуулан судлав (Хүснэгт 4). Зарим улс оронд энэ чиг үүргийг хэрэгжүүлэхэд зориулсан тусгай байгууллага, трибунал, комисс ажилладаг бол зарим нь өргөн чиг үүрэг бүхий зохицуулагч агентлагт хариуцуулах хэлбэрийг сонгосон байдаг.

Хүснэгт 4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага

| № | Улс орон | Хууль                                                   | Эрх зүйн зохицуулалт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Малайз   | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль <sup>23</sup> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зөвлөл (Consumer Protection Advisory Council): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Байгуулах: Хуулийн 84-р хэсэгт (Section 84) Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зөвлөлийг байгуулахыг заасан.</li> <li>• Үүрэг: Энэхүү зөвлөл нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого боловсруулах, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хянах, хэрэглэгчийн боловсролыг дээшлүүлэх чиглэлээр зөвлөмж гаргах үүрэгтэй.</li> </ul> </li> <li>2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах трибунал (Consumer Claims Tribunal): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Байгуулах: Хуулийн 85-р хэсэгт (Section 85) Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах трибуналыг байгуулахыг заасан.</li> <li>• Эрх мэдэл: Энэхүү трибунал нь хэрэглэгчийн гомдлыг хялбаршуулсан журмаар, хурдан шуурхай шийдвэрлэх эрх мэдэлтэй.</li> </ul> </li> <li>3. Худалдаа, хэрэглэгчийн асуудал эрхэлсэн яам (Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Үүрэг: Энэхүү яам нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого боловсруулах, хэрэгжилтийг хангах, хэрэглэгчийн боловсролыг дээшлүүлэх, хяналт шалгалт хийх зэрэг үүрэгтэй.</li> </ul> </li> </ol> |
| 2 | Австри   | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль <sup>24</sup> | <p><b>II. Хэсэг: Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын эрх, үүрэг § 28. Эрх бүхий байгууллагууд</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>23</sup> Малайз. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: [https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/consumer%20protection%20act%201999%20amendment%202019%20.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/consumer%20protection%20act%201999%20amendment%202019%20.pdf)

<sup>24</sup> Австри. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: [https://www.jusline.at/gesetz/kschg?utm\\_source](https://www.jusline.at/gesetz/kschg?utm_source)

|   |     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |     |                                                                       | <p>Энэ хэсэгт дараах байгууллагуудыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр эрх бүхий байгууллага гэж тодорхойлсон:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Австрийн Худалдааны танхим (Wirtschaftskammer Österreich)</li> <li>○ Австрийн Аж үйлдвэрийн холбоо (Industriellenvereinigung)</li> <li>○ Австрийн Хөдөө аж ахуйн танхим (Landwirtschaftskammer Österreich)</li> <li>○ Австрийн Үйлдвэрчний эвлэлийн холбоо (Österreichischer Gewerkschaftsbund)</li> <li>○ Австрийн Хэрэглэгчийн мэдээллийн холбоо (Verein für Konsumenteninformation)</li> </ul> <p><b>§ 29. Эдгээр байгууллагуудын эрх, үүрэг</b><br/>Эдгээр байгууллагууд нь дараах эрх, үүрэгтэй:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Хууль бус нөхцөл, болзлыг хориглох: Хэрэв гэрээний нөхцөл, болзол нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчиж байгаа гэж үзвэл, эдгээр байгууллагууд шүүхэд хандаж, тухайн нөхцөл, болзлыг хүчингүй болгохыг шаардах эрхтэй.</li> <li>○ Мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх: Хэрэглэгчдэд эрх зүйн зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах, сургалт зохион байгуулах зэрэг үйл ажиллагаа явуулна.</li> <li>○ Судалгаа, шинжилгээ хийх: Хэрэглэгчийн зах зээлийн судалгаа хийх, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар шинжилгээ хийх, үр дүнг нийтэд мэдээлэх үүрэгтэй.</li> </ul> |
| 3 | АНУ | Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль <sup>25</sup> | <p>§ 4. "Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын комисс" (Consumer Product Safety Commission буюу CPSC)-ыг байгуулах тухай заасан байдаг.</p> <p>(a) Байгуулах тухай<br/>Энэ хэсэгт CPSC-ийг байгуулахыг зааж, тус комисс нь хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах үүрэгтэй болохыг тодорхойлсон.</p> <p>(b) Бүрэлдэхүүн<br/>Комисс нь 5 гишүүнээс бүрдэх бөгөөд эдгээрийг АНУ-ын Ерөнхийлөгч томилж, Сенатаар баталгаажуулна.</p> <p>(c) Гишүүдийн эрх, үүрэг<br/>Гишүүд нь комиссын бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлж, хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах чиглэлээр ажиллана.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>25</sup> АНУ. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль. Хандах линк:  
[https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk\\_media\\_cpsa.pdf?epslanguage=en&utm\\_source](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_media_cpsa.pdf?epslanguage=en&utm_source)

|   |           |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           |                                                                                                                                                                          | <p>(d) Комиссын эрх мэдэл<br/>CPSC нь бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын стандарт тогтоох, мөрдөн байцаалт явуулах, бүтээгдэхүүнийг эргүүлэн татах зэрэг эрх мэдэлтэй.</p> <p>(е) Санхүүжилт<br/>Комиссын үйл ажиллагааны санхүүжилтийг холбооны төсвөөс гаргана.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | Канад     | Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль <sup>26</sup>                                                                                                    | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагын тухай заалт Канад Улсын “Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль”-д тусгайлан заагдаагүй байна. Гэсэн хэдий ч Канадын Эрүүл мэндийн яамны үйл ажиллагааны чиглэлд оруулж болдог байна. <i>(Хүснэгтийн доод хэсэгт дэлгэрэнгүй оруулсан болно)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5 | Япон      | <p>Хэрэглэгчийн бодлогын тухай хууль<sup>27</sup></p> <p>Хэрэглэгчийн аюулгүй байдлын тухай хууль<sup>28</sup></p> <p>Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль<sup>29</sup></p> | <p>Япон Улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гол байгууллага нь 2009 онд байгуулагдсан Хэрэглэгчийн асуудал хариуцсан агентлаг (Consumer Affairs Agency) юм. Энэхүү агентлаг нь Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын бүрэлдэхүүнд харьяалагддаг бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын бодлого боловсруулах, бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хянах, эрсдэлтэй бүтээгдэхүүнд захиргааны арга хэмжээ авах, хэрэглэгчийн боловсролыг дэмжих чиг үүрэгтэй.</p> <p>Тус агентлагийн дэргэдэх Үндэсний хэрэглэгчийн асуудал хариуцсан төв (National Consumer Affairs Center of Japan) нь хэрэглэгчдэд зөвлөгөө өгөх, бүтээгдэхүүн турших, гомдол мэдээлэл хүлээн авах, анхааруулга гаргах зэрэг үйл ажиллагаа явуулдаг. Мөн орон нутгийн захиргаанууд хэрэглэгчийн асуудал хариуцсан төвүүдтэй бөгөөд гомдол шийдвэрлэх, хэрэглэгчийн боловсрол олгох чиг үүргийг орон нутгийн түвшинд хэрэгжүүлдэг.</p> |
| 6 | Нидерланд | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль <sup>30</sup>                                                                                                                  | Нидерландын хуульд “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага” гэсэн нэр томъёо шууд хэрэглэгддэггүй боловч, ACM (Autoriteit Consument & Markt) нь тухайн чиг үүргийг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

<sup>26</sup> Канад. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль. Хандах линк: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-1.68/>

<sup>27</sup> Япон. Хэрэглэгчийн бодлогын тухай үндсэн хууль. Хандах линк: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3198/en>

<sup>28</sup> Япон. Хэрэглэгчийн аюулгүй байдлын тухай хууль. Хандах линк: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2804/en>

<sup>29</sup> Япон. Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль. Хандах линк: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3578/en>

<sup>30</sup> Нидерланд. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Хандах линк: [https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk\\_media\\_cpca.pdf?epslanguage=en&utm\\_source](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_media_cpca.pdf?epslanguage=en&utm_source)

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | гүйцэтгэх төрийн байгууллага бөгөөд түүний эрх, үүрэг нь Dutch Competition Act, Consumer Protection Enforcement Act, болон Dutch Civil Code-д тодорхой заагдсан байдаг. (Хүснэгтийн доод хэсэгт дэлгэрэнгүй оруулсан болно) |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Малайз, Австри улсуудын “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль” болон АНУ, Канад зэрэг улсуудын “Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль”-д “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага” гэсэн нэр томъёог тусгайлан хэрэглэдэггүй ч, эдгээр хууль нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдал, баталгаатай хэрэглээг хангах замаар тэдний эрхийг хамгаалах зорилготой. Эрх нь зөрчигдсөн хэрэглэгч нь хуульд заасан зохих журмын дагуу гомдол гарган, эрх ашгаа хамгаалуулах, үүссэн зөрчилд хариуцлага тооцуулах арга хэмжээ авдаг байна.

Мөн судалгаанаас үзэхэд **АНУ-ын** "Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль" буюу *"Consumer Product Safety Act" (CPSA)* нь *"Consumer Product Safety Commission" (CPSC)* буюу "Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын комисс" холбооны түвшний бие даасан төрийн байгууллага (*independent federal government agency*)-ыг 1972 онд байгуулсан бөгөөд тус байгууллагын эрх, үүргийг тодорхой заасан байдаг байна. CPSC-ийн эрх, үүргийг дурдвал:

1. *Бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын стандарт тогтоох:*  
CPSC нь хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах үүднээс албан ёсны стандартуудыг боловсруулж, хэрэгжүүлэх эрхтэй. Мөн хувийн хэвшлийн байгууллагуудын боловсруулсан сайн дурын стандартуудыг хянаж, шаардлагатай тохиолдолд албан ёсны стандарт болгон батлах боломжтой.
2. *Бүтээгдэхүүний хориг, эргүүлэн таталт хийх:*  
CPSC нь аюултай бүтээгдэхүүнийг зах зээлээс хориглох, эргүүлэн татах, эсвэл засварлах арга хэмжээ авах эрхтэй. Энэ үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхдээ үйлдвэрлэгчидтэй сайн дурын тохиролцоонд хүрэхийг эрмэлздэг ч шаардлагатай тохиолдолд албадлагын арга хэмжээ авч болно.
3. *Судалгаа, мэдээлэл цуглуулах:*  
CPSC нь бүтээгдэхүүний осол, гэмтлийн талаар судалгаа хийх, мэдээлэл цуглуулах, дүн шинжилгээ хийх үүрэгтэй. Энэ нь аюултай бүтээгдэхүүнийг тодорхойлох, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг боловсруулахад чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.
4. *Олон нийтэд мэдээлэл түгээх:*  
CPSC нь хэрэглэгчдэд зориулсан сэрэмжлүүлэг, мэдээлэл түгээх, боловсролын хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлэх замаар бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын талаар олон нийтийн мэдлэгийг дээшлүүлэх үүрэгтэй.
5. *Хяналт шалгалт, мөрдөн байцаалт явуулах:*

CPSC нь үйлдвэрлэгч, импортлогч, борлуулагчдын үйл ажиллагааг шалгах, мөрдөн байцаалт явуулах, бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын шаардлагыг хангаж байгаа эсэхийг хянах эрхтэй.

6. *Торгууль, шийтгэл ногдуулах:*

CPSC нь хууль зөрчсөн этгээдүүдэд иргэний болон эрүүгийн хариуцлага хүлээлгэх, торгууль ногдуулах эрхтэй.

Эдгээр эрх, үүрэг нь CPSC-ийн үндсэн үйл ажиллагааг тодорхойлж, хэрэглэгчдийн аюулгүй байдлыг хангах, аюултай бүтээгдэхүүнээс хамгаалах зорилготой юм.

**Канадын** “Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль” (*Canada Consumer Product Safety Act* буюу CCPSA) нь хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах үүрэг бүхий байгууллагуудын эрх, үүргийг тодорхойлдог. Энэхүү хуульд голчлон Канадын Эрүүл мэндийн яам /Health Canada/-ы эрх, үүргийг дараах байдлаар заасан байдаг:

1. *Хяналт шалгалт хийх:* Эрүүл мэндийн сайд нь хяналтын шалгагчдыг томилж, тэдгээр нь хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг шалгах эрхтэй. Хяналтын шалгагчид нь бүтээгдэхүүний дээж авах, баримт бичиг шалгах, шаардлагатай тохиолдолд бүтээгдэхүүнийг хураах эрхтэй.
2. *Туршилт, судалгаа шаардах:* Үйлдвэрлэгч, импортлогчдоос бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг баталгаажуулахын тулд туршилт, судалгаа хийхийг шаардах эрхтэй.
3. *Баримт бичиг хадгалах шаардлага тавих:* Үйлдвэрлэгч, импортлогч, борлуулагчид бүтээгдэхүүний эх сурвалж, борлуулалтын талаарх баримт бичгийг 6 жилийн хугацаанд хадгалахыг шаарддаг.
4. *Осол, зөрчлийн талаар мэдээлэх үүрэг:* Үйлдвэрлэгч, импортлогч, борлуулагчид бүтээгдэхүүнтэй холбоотой осол, эрүүл мэндийн асуудал гарсан тохиолдолд 2 хоногийн дотор Эрүүл мэндийн яаманд мэдэгдэх үүрэгтэй.
5. *Бүтээгдэхүүнийг эргүүлэн татах, засварлах:* Эрүүл мэндийн сайд аюултай бүтээгдэхүүнийг зах зээлээс эргүүлэн татах, засварлах, эсвэл устгах шийдвэр гаргах эрхтэй.
6. *Мэдээлэл олон нийтэд түгээх:* Эрүүл мэндийн яам хэрэглэгчдэд зориулсан сэрэмжлүүлэг, мэдээлэл түгээх замаар бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын талаар мэдээлэл өгөх үүрэгтэй.

**Нидерландын** хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль эрх зүйн хүрээнд Хэрэглэгчийн гэрээ, худалдааны нөхцөл, мэдээллийн ил тод байдал зэргийг зохицуулдаг. Энэ хуулийн дагуу хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллагууд мөн Европын холбооны эрх зүйн хэм хэмжээ, зохицуулалтад нийцүүлэн үйл ажиллагаа явуулдаг.

Нидерланд дахь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага болох Хэрэглэгч, зах зээлийн төлөө газар (Authority for Consumers and Markets (ACM)) нь үндэсний бие даасан төрийн байгууллага бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, шударга өрсөлдөөнийг хянах үүргийг хавсарч хэрэгжүүдэг онцлогтой. Тухайлбал:

1. *Шударга худалдаа, маркетинг хянах:* Худалдан авагчийг төөрөгдүүлэх сурталчилгаа, луйврын нөхцөлийг хянах. Хуурамч тайлбар, нууц мэдээллийг илчлэх;
2. *Зах зээл дээрх өрсөлдөөнийг хянах:* Томоохон компаниудын нэгтгэл, үнийн хуйвалдааныг шалгах. Хэрэглэгчдэд хор хөнөөлтэй зохицуулалт, гэрээг хүчингүй болгох эрхтэй;
3. *Иргэдийн гомдол шийдвэрлэх:* Хэрэглэгчээс ирүүлсэн мэдээлэлд үндэслэн зах зээлд хяналт тавих, шалгалт хийх
4. *Торгууль, шийтгэл ногдуулах:* Хуулийн зөрчлийг тогтоовол торгууль, албадлагын шийдвэр гаргах үүрэгтэй байдаг байна.

## Гомдол гаргах процесс

Гомдол, маргааныг шийдвэрлэх механизм нь хэрэглэгчийн итгэлийг хадгалах, эрхийг бодитой хэрэгжүүлэхэд зайлшгүй шаардлагатай. Бараа бүтээгдэхүүний доголдол, төөрөгдүүлсэн сурталчилгаа, үйлчилгээний зөрчил зэрэг асуудал үүссэн тохиолдолд хэрэглэгч нь эрхээ хамгаалах тодорхой, найдвартай гарцтай байх ёстой. Гомдлыг шуурхай, хүртээмжтэй, бага зардлаар шийдвэрлэх тогтолцоо нь маргааныг хурцатгахаас сэргийлж, шүүхийн ачааллыг бууруулж, бизнес эрхлэгчдэд хариуцлага тооцох нөхцөлийг бүрдүүлнэ. Энэ хэсэгт сонгосон улс орнууд гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэж байгааг харьцуулан судалсан бөгөөд трибунал буюу зохицуулах байгууллага, онлайн платформ нэвтрүүлж байгаа нь ажиглагдаж байна.

Хүснэгт 5. Хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх зохицуулалт

| д/д | Улс орон | Хууль                                     | Эрх зүйн зохицуулалт                                                |
|-----|----------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1   | Малайз   | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль | Consumer claims tribunal 85 – 123-р хэсэгт тусгайлан заасан байдаг. |

|   |        |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Австри | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль               | Тус хуульд хэрэглэгчийн гомдол гаргах процесс-ын талаар тусгайлан заасан заалт байхгүй ч, Хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль ( <i>Alternative-Streitbeilegung-Gesetz</i> буюу AStG) нь үйлчлдэг.                                                                                                                          |
| 3 | АНУ    | Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль | Тус хуульд гомдол гаргах процесс-ын талаар тусгайлан заасан заалт байхгүй ч, Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын комисс ( <i>Consumer Product Safety Commission</i> буюу CPSC) нь гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх тодорхой журамтай.                                                                                        |
| 4 | Канад  | Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хууль | Тус хуульд хэрэглэгч гомдол гаргах процесс шууд тусгагдаагүй ч Канадын Эрүүл мэндийн яам нь хэрэглэгчийн гомдол хүлээн авах, шалгах бүрэн эрх бүхий байгууллага бөгөөд тусдаа онлайн платформ, мэдээллийн хэлбэртэй, Хэрэглэгчийн гомдол нь үйлдвэрлэгч, импортлогчийг мэдээлэх үүрэгтэй болох нөхцлийг бий болгосон байдаг байна. |

**АНУ-ын** Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын комисс (Consumer Product Safety Commission, CPSC) нь хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдлыг хүлээн авч, зохих шалгалт, арга хэмжээ авах бүрэн эрхтэй байгууллага юм. Гомдол гаргах боломжтой этгээдэд зөвхөн хэрэглэгчид төдийгүй бизнесийн байгууллагууд, төрийн бус байгууллагууд болон бусад сонирхогч талууд багтана. Гомдлыг гаргах хэд хэдэн арга зам бий. Үүнд: CPSC-ийн албан ёсны цахим платформ болох [SaferProducts.gov](https://www.saferproducts.gov) вэбсайтаар дамжуулан онлайн маягт бөглөх, хэрэглэгчийн үйлчилгээний утсаар холбогдох, мөн албан ёсны имэйл эсвэл шуудангаар бичгээр илгээх зэрэг орно. Гомдолд дараах үндсэн мэдээллийг багтаах шаардлагатай. Үүнд тухайн бүтээгдэхүүний нэр, загвар, серийн дугаар, үйлдвэрлэгчийн нэр, худалдан авсан огноо, байршил зэрэг мэдээлэл болон бүтээгдэхүүний аюулгүй байдалтай холбоотой асуудлын тодорхойлолт, үүссэн эрсдэл, гэмтэл, сөрөг үр дагаврын талаарх дэлгэрэнгүй тайлбар орно. CPSC нь ирүүлсэн гомдлыг бүртгэн авч, үндэслэл болон ноцтой байдлыг нь харгалзан шалгалт явуулна. Хэрэв тухайн бүтээгдэхүүн нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдалд ноцтой эрсдэл учруулж байгаа нь тогтоогдвол, комисс нь уг бүтээгдэхүүнийг зах зээлээс эргүүлэн татах, хасах, эсвэл засварлах зэрэг арга хэмжээ авч болно. Мөн олон нийтэд зориулан сэрэмжлүүлэг мэдээлэл түгээх, хэрэглэгчдийг урьдчилан сэргийлэх зорилготой мэдэгдэл гаргах

бүрэн эрхтэй. Гомдол гаргагчийн хувийн мэдээлэл нь CPSC-ийн зүгээс чандлан хадгалагддаг бөгөөд гуравдагч этгээдэд ил болгохгүй байх зарчмыг мөрддөг.

**Канад Улсад** хэрэглэгч нь Эрүүл мэндийн яаманд (Health Canada) хандан бүтээгдэхүүнтэй холбоотой гомдлоо гаргах боломжтой. Үүнийг онлайн маягт бөглөх хэлбэрээр эсвэл 1-866-662-0666 дугаарт утсаар холбогдон гомдол мэдүүлэх замаар шийдвэрлэж болно. Гомдол гаргагч нь дараах мэдээллийг бүрдүүлэх шаардлагатай. Үүнд тухайн бараа, бүтээгдэхүүний нэр, загвар, тухайн бүтээгдэхүүнтэй холбоотой нөхцөл байдал, мөн хэрэглэгчид үзүүлсэн сөрөг нөлөө буюу эрүүл мэндийн хохирлын талаарх дэлгэрэнгүй мэдээлэл багтана. Мэдээллийг бүрдүүлсний дараа хэрэглэгч Канадын засгийн газрын албан ёсны цахим хуудсаар илгээж болно.

Гомдлыг хүлээн авсны дараа Эрүүл мэндийн яам нь гомдлын агуулгыг хянан шалгаж, шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлдвэрлэгч, импортлогч байгууллагад мэдэгдэнэ. Аюултай эсвэл ноцтой эрсдэл бүхий бүтээгдэхүүн гэж үзсэн тохиолдолд олон нийтэд сэрэмжлүүлэг гаргаж, анхааруулах мэдэгдэл түгээх боломжтой.

**Австри Улсад** хэрэглэгч, бизнес эрхлэгчийн хооронд үүссэн маргааныг шүүхийн бус аргаар шийдвэрлэх зорилгоор “Хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль” (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz, AStG) батлагдсан байдаг. Энэхүү хууль нь маргааныг хурдан шуурхай, бага зардлаар, хүртээмжтэй байдлаар шийдвэрлэхэд чиглэсэн бөгөөд гэрээний үндсэн дээр үүссэн маргаанд хамаарна. AStG нь Австрийн нутаг дэвсгэрт бүртгэлтэй бизнес эрхлэгч болон Австри эсвэл Европын Эдийн засгийн бүсийн (ЕЭЗБ) орнуудад оршин суудаг хэрэглэгчдийн хооронд үүссэн гэрээний маргаанд үйлчилдэг.

Хэрэглэгчийн гомдлыг шүүхийн өмнөх шатанд шийдвэрлэхэд чиглэсэн хэд хэдэн байгууллага байдаг. Тухайлбал, “Хэрэглэгчийн маргаан шийдвэрлэх байгууллага” (Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte) нь өргөн хэрэглээний бараа, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлыг хүлээн авч, бизнес эрхлэгчтэй харилцан зөвшилцөх замаар шийдвэрлэхийг зорьдог. Харин “Интернет Омбудсман” (Internet Ombudsmann) нь цахим худалдаа, онлайн үйлчилгээтэй холбоотой маргаанд мэргэшсэн бөгөөд адил төрлийн үйлчилгээг цахимаар үзүүлдэг.

Хэрэглэгч гомдлоо эдгээр байгууллагын албан ёсны вэбсайтаар дамжуулан онлайн маягт бөглөж гаргах боломжтой. Гомдолд гэрээний талаарх мэдээлэл, маргааны тодорхойлолт, шаардлагатай нотлох баримтуудыг хавсаргах шаардлагатай. Байгууллага гомдлыг хүлээн авсны дараа бизнес эрхлэгч талтай харилцан зөвшилцөх замаар шийдвэр гаргахыг эрмэлздэг. Энэ нь хэрэглэгчдийн

хувьд шүүхийн шатанд шилжилгүйгээр маргаанаа шийдвэрлэх боломжийг олгож, зардал, хугацааг хэмнэх ач холбогдолтой.

**Малайз Улсад** хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой жижиг дүнтэй маргааныг шийдвэрлэх зорилгоор Хэрэглэгчийн нэхэмжлэлийг шийдвэрлэх трибуналыг(*Tribunal for Consumer Claims*) Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 85 дугаар хэсэгт зааснаар үндэслэн байгуулагдсан байна. Энэхүү трибунал нь маргааныг шүүхийн бус журмаар, хурдан, бага зардлаар шийдвэрлэх зорилготой бөгөөд шүүхийн шатанд шилжихээс өмнө хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад чиглэгдсэн.

Трибунал нь RM 50,000 (ойролцоогоор 11,200 ам.доллар) хүртэл үнийн дүнтэй нэхэмжлэлийг шийдвэрлэх эрх мэдэлтэй бөгөөд энэ нь бараа бүтээгдэхүүний доголдол, үйлчилгээний чанар, төөрөгдүүлсэн сурталчилгаа зэрэг асуудлыг хамарна. Нэхэмжлэл гаргахдаа хэрэглэгч нь маягт бөглөж, тодорхой хэмжээний хураамж төлөх ба тухайн маргаан үүссэнээс хойш гурван жилийн дотор өргөдлөө гаргах шаардлагатай. Хэрэв нэхэмжлэл нь үндэслэлгүй, шүүхийн харьяаллаас хэтэрсэн эсвэл санаатайгаар буруу зорилгоор гаргасан бол трибунал түүнийг хүлээн авахаас татгалзах эрхтэй.

Хэрэглэгчийн нэхэмжлэлийн трибуналаас гаргасан шийдвэр нь шүүхийн шийдвэртэй адил хүчинтэй бөгөөд хэрэв нөгөө тал шийдвэрийг биелүүлэхгүй бол иргэний шүүхийн журмаар гүйцэтгүүлж болно. Энэхүү тогтолцоо нь хэрэглэгчдэд шүүхийн шат дамжлагагүйгээр эрхээ хамгаалах зардал хэмнэсэн, хүртээмжтэй механизм болдог бөгөөд хуульч оролцуулах шаардлагагүй байдгаараа онцлог юм.

## СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Уг судалгаанд Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах эрх зүйн хүрээнд гадаадын зарим улс орнуудын онцлог хуулийн зохицуулалтын хүрээнд Австри, АНУ, Малайз нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай тусгай хуультай бол Нидерланд Улс нь Европын Холбооны стандарттай нийцүүлсэн зохицуулалтыг ашигладаг байна. Харин Канад Улс нь муж улсын онцлогт нийцүүлсэн бүс нутгийн түвшинд зохицуулалттай. Япон нь Иргэний хуульд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой зохицуулалтыг тусгасан нь онцлог байна.

| Улс орон  | Баталгаат хугацаа                                                                                                                                                                                                                             | Гэм хор учруулсны төлбөр                                                                                                                                                                | Хохирлоо нөхөн төлүүлэх процесс                                                                                                                                                           | Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага                                                                                                                                                                          | Гомдол гаргах процесс                                                                                                              |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Австри    | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 жилийн баталгаа;</li> <li>ашигласан бараанд гэрээгээр 1 жил хүртэл бууруулах боломжтой;</li> <li>доголдолтой барааг засах, шинэчлэх, эсвэл гэрээ цуцлах эрхтэй.</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>14 хоногийн дотор бүх төлбөрийг хүүгийн хамт буцаан олгох үүрэгтэй.</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Гэрээнээс татгалзах үед хохирлын нөхөн төлбөр авах эрхтэй.</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэглэгчийн мэдээллийн холбоо (Verein für Konsumenteninformation) зэрэг тусгай байгууллагууд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалдаг.</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэглэгчийн гомдлыг шүүхийн бус аргаар шийдвэрлэх тухай хууль (AStG) үйлчилдэг.</li> </ul> |
| АНУ       | <ul style="list-style-type: none"> <li>"Full Warranty" (бүрэн баталгаа), "Limited Warranty" (хязгаарлагдмал баталгаа) гэсэн хоёр хэлбэрээр баталгаажуулдаг;</li> <li>нөхцөл, шаардлагыг энгийн ойлгомжтой тайлбарлах шаардлагатай.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэглэгч шүүхэд нэхэмжлэл гаргах эрхтэй;</li> <li>\$25,000 хүртэлх бүлгийн нэхэмжлэл гаргах боломжтой.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Шүүхээр нөхөн төлбөрийн маргаан шийдвэрлэхээс гадна, бүтээгдэхүүний доголдлын улмаас учирсан хохирлыг эргүүлэн төлүүлэх зохицуулалттай.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын комисс (CPSC) хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр ажилладаг.</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>SaferProducts.gov платформ болон CPSC-ээр дамжуулан гомдол гаргах боломжтой.</li> </ul>     |
| Малайз    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Бараа, үйлчилгээ нь чанартай байх үндсэн баталгаатай; үнэ тодорхойгүй тохиолдолд зах зээлийн үнэд нийцэх ёстой.</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 жилийн дотор нөхөн төлбөр шаардах эрхтэй;</li> <li>доголдолтой бараа 10 жилийн өмнө үйлдвэрлэгдсэн бол нөхөн төлбөр шаардах эрхгүй.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Барааг засварлах, солих, эсвэл буцаах боломжтой;</li> <li>нөхөн төлбөрийг мөнгөн хэлбэрээр шаардах эрхтэй.</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зөвлөл (Consumer Protection Advisory Council), Хэрэглэгчийн нэхэмжлэлийг шийдвэрлэх трибунал (Consumer Claims Tribunal) ажилладаг.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consumer Claims Tribunal-д гомдол гаргаж шийдвэрлүүлэх боломжтой.</li> </ul>                |
| Нидерланд | <ul style="list-style-type: none"> <li>6 сарын дотор илэрсэн доголдол анхнаасаа байсан гэж үздэг;</li> <li>2 жилийн баталгааны хугацаатай;</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Нийлүүлэгч барааг солих, үнэ бууруулах эсвэл гэрээг цуцлах үүрэгтэй.</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Гомдол гаргасан тохиолдолд 2 жилийн дотор нөхөн төлбөр шаардах эрхтэй.</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Authority for Consumers and Markets (ACM) нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үүрэгтэй бие даасан төрийн байгууллага.</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ACM-д хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч, шаардлагатай арга хэмжээ авдаг.</li> </ul>           |

|       |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 жилийн дотор нэхэмжлэл гаргах эрхтэй.</li> </ul>                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
| Канад | <ul style="list-style-type: none"> <li>Онтарио болон British Columbia мужид тус тусын зохицуулалттай;</li> <li>бараа бүтээгдэхүүн худалдагч нь далд баталгаа олгох үүрэгтэй.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Гэрээнээс татгалзаж, төлбөрөө буцаан авах эрхтэй;</li> <li>хохирол учирсан тохиолдолд нөхөн төлбөр шаардах боломжтой.</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Шүүхийн шугамаар нөхөн төлбөр шаардах эрхтэй;</li> <li>Онтарио мужийн "Negligence Act" хуулиар гэм хор учруулсан этгээд хариуцлага хүлээнэ.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Канадын Эрүүл мэндийн яам хэрэглэгчийн гомдол хүлээн авч, шалгах үүрэгтэй.</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Онлайн платформ болон утсаар гомдол гаргах боломжтой.</li> </ul>   |
| Япон  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Доголдолтой барааг 1 жилийн дотор мэдэгдэж, засварлах, солих, эсвэл гэрээг цуцлах эрхтэй.</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Хохирол учирсан тохиолдолд 1 жилийн дотор нэхэмжлэл гаргах эрхтэй;</li> <li>хэрэв үйлдвэрлэгч доголдлыг санаатайгаар нууцалсан бол хугацааны хязгаарлалт үйлчлэхгүй.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Гэрээний үүргээ биелүүлээгүй эсвэл болгоомжгүй үйлдлээс үүдэн учирсан хохиролд нөхөн төлбөр шаардах эрхтэй.</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Орон нутгийн захиргаа болон Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагууд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр ажилладаг.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Орон нутгийн захиргаанд хандан гомдол гаргах боломжтой.</li> </ul> |

## ЭХ СУРВАЛЖ

Австри. Alternative Dispute Resolution Act (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz, AStG). Хандах: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009259>

Австри. Consumer Warranty Act (Konsumentengewährleistungsgesetz). Хандах: <https://shorturl.at/6uo0w>

Австри. Consumer Protection Act (Verbrauchergewährleistungsgesetz). Хандах: <https://shorturl.at/6uo0w>

АНУ. Consumer Product Safety Act. Public Law 92-573, 15 U.S.C. §2051 et seq. Хандах: <https://www.cpsc.gov/About-CPSC/Consumer-Product-Safety-Act>

АНУ. Magnuson-Moss Warranty Act. Public Law 93–637, 15 U.S.C. §§ 2301–2312. Хандах: <https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law>

АНУ. Magnuson-Moss Warranty Act. Хандах: <https://shorturl.at/iy0ld>

АНУ. Consumer Product Safety Act. Хандах: <https://shorturl.at/TZBkc>

Канад. Canada Consumer Product Safety Act. Хандах: <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety.html>

Канад, Британийн Колумби муж. Sale of Goods Act. Хандах: <https://shorturl.at/2pCPG>

Канад, Онтарио муж. Consumer Protection Act. Хандах: <https://shorturl.at/rjWWT>

Канад, Онтарио муж. Negligence Act. Хандах: <https://shorturl.at/nwTqF>

Малайз. Consumer Protection Act 1999 (Act 599). Laws of Malaysia. Хандах: <https://www.kpdn.gov.my/en/acts/consumer-protection-act-1999>

Малайз. Consumer Protection Act 1999 (Act 599). Хандах: <https://shorturl.at/7uOyg>

Нидерланд. Dutch Civil Code (Book 6: Law of Obligations). Хандах: <https://shorturl.at/8cu0a>

Япон. Civil Code of Japan. Act No. 89 of 1896 (as amended 2020). Хандах: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2154>

Япон. Consumer Contract Act. Act No. 61 of 2000. Хандах: [https://www.caa.go.jp/en/policy/consumer\\_system/](https://www.caa.go.jp/en/policy/consumer_system/)

Япон. Consumer Safety Act. Act No. 50 of 2009. Хандах: [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/)

Япон. Civil Code (Minpō). Хандах: <https://shorturl.at/08ezN>

Япон. Basic Act on Consumer Policies (Shōhisha Kihon Hō). Хандах:  
<https://www.japaneselawtranslation.go.jp/ja/laws/view/3355>

Япон. Consumer Contract Act (Shōhisha Keiyaku Hō). Хандах: <https://shorturl.at/AJOa1>

---