

**ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙН ХАМГААЛАХ ЧИГЛЭЛИЙН [ЗАСГИЙН ГАЗРЫН БУС]
БАЙГУУЛЛАГЫН ЧИГ ҮҮРЭГ, ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ОНЦЛОГ
(ХАРЬЦУУЛСАН СУДАЛГАА)**

Ц. Норовдондог, Г. Чулуун, Т. Мягмаржав, Ө. Мөнхтунгалаа

Судалгааны бүтэц

(КОНСЬЮМЕРИЗМИЙГ ДЭМЖИЖ ИРСЭН ГАДААДЫН ЗАРИМ ОРНЫ АРГА ТУРШЛАГААС ...)

Агуулга

Оршил

I АНУ

II Европын зарим улс орон

1. Швед
2. Их Британи
3. Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс

III Бүгд Найрамдах Турк Улс

IV Бүгд Найрамдах Ирланд Улс

V Бүгд Найрамдах Солонгос Улс

- Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөл (*Korea National Council of Consumer Organizations*)
- Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөлийн бүтэц
- Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөлийн үйл ажиллагаа

VI Монгол Улс

Дүгнэлт, санал

Ашигласан материалын жагсаалт

* * *

Оршил

Зах зээлийн эдийн засгийн хөдөлгөгч хүч нь хэрэглэгчийн хүсэл таашаалыг хангахын төлөөх өрсөлдөөн. Борлуулж байгаа бараа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ нь хэрэглэгчид таалагдахгүй бол тэр бизнес ашиггүй болж дампуурна. Чухам ийм учраас хэрэглэгчийг өргөмжлөн дээдлэх нь зах зээлийн тогтолцооны “алтан” дүрэм байдаг; гэдэг.

Нийгэм эдийн засгийн эрс өөрчлөлтийн он жилүүдэд Монгол Улс улс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлийн эрх зүйн орчин тогтолцоогоо бусдын жишгээр бүрдүүлж, бодлого, стратегиа тодорхойлж [бараг] чадсан нь томоохон дэвшил юм. Эдүгээ манайд “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай” (1991), “Хүнсний тухай” (1995), “Стандартчилал, тохирлын үнэлгээний тухай” (1995), “Шудрага бус өрсөлдөөнийг хязгаарлах тухай” ... зэрэг тухайн асуудлыг зохицуулах гол суурь хуулиуд үйлчилж байгаагийн зэрэгцээ, манай улс НҮБ -ын Ерөнхий Ассамблейн баталсан “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах үндсэн зарчим” (1992) -ыг хүлээн зөвшөөрч, “Монголын хэрэглэгчийн эрхийн тухай тунхаг” (1993) –ыг гаргаж, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр (2009) –ийг батлан хэрэгжүүлж байна. Харамсалтай нь, хууль тогтоомжийн хэрэгжилт туйлын сайнгүй, дундаж хэрэглэгчийн эрх зүйн мэдлэг сул байна.

Улсын Их Хурал, Засгийн газар 2008 оны сүүлээр шийдвэр гаргаж, Нийгмийн хамгаалал, хөдөлмөрийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээнд багтаж байсан хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг Монгол Улсын Засгийн газрын Тэргүүн шадар сайдын эрхлэх ажлын хүрээнд шилжүүлэн хамааруулж, улмаар Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай хуульд төрийн байгууллагын гүйцэтгэх үүрэг, бүрэн эрхийг нэмэгдүүлэх чиглэлээр зарим өөрчлөлтийг оруулсан. Хуульд орсон өөрчлөлтийн дагуу, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллагын бүрэн эрхийг хэрэгжүүлэх үүргийг, эдүгээ, Засгийн газрын тохируулагч агентлаг – Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар хүлээж хариуцах болсон билээ. Энэ нь, жишээлж тодотгоход, зөвхөн нэг байгууллагын нэр, чиг үүргийг өөрчилсөн төдий зүйл биш, чухамдаа, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлд төрийн бодлого хандлагыг тодорхойлсон нилээн гүн агуулга бүхий шийд юм.

Цаашид ч мөн холбогдох хууль тогтоомжийн агуулгыг байнга сайжруулан өөрчилж, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагын нэг чигт хамтын ажиллагааны үр өгөөжийг дээшлүүлэх, [тэдгээрийн] ажлын үгүйсгэл давхардалд оптималь зохицуулалт хийж, хийдэгдлийг нөхөх ... хэрэгцээ шаардлага байнга байсаар байх нь мэдээж юм. Ялангуяа энэ чиглэлд гадаад орны арга туршлага ихээхэн чухал үүрэгтэй.

Улс орны хэрэглэгийн эрхийг хамгаалсан хууль эрх зүйн орчин тогтолцоо хаана ямар өгөгдөл агуулгатай байна, түүнтэй шууд уялдаатайгаар, тэнд, тухайн чиглэлийн төрийн бус байгууллагуудын зохион байгуулалтын хэв шинж, ажлын арга онцлог тодорхой-логддог нь ил байна. Тиймээс бид, захиалагчийн хүсэмжилсэн “гадаадын улс орны хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ТББ –уудын чиг үүрэг, арга ажиллагааны талаархи судалгаа мэдээлэл” –ийг боловсруулахдаа, агуулгыг нь зөвхөн засгийн газрын бус байгууллагын үйл ажиллагаагаар хязгаарлалгүй, асуудлыг илүү өргөн хүрээнд авч үзэж, хэрэглэгчийн эрхийг орон гүрний холбогдох хууль эрх зүйн орчин хэрхэн дэмжиж байгааг харуулж тодотгохыг давхар зорьсон болно.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлд гарсан болон гарч байгаа туршлага сэлтийг судлахдаа, бид, төлөвлөж тогтсон удирдамжийн дагуу бичил багийн арга зарчмаар ажиллаж, тухайлан анхаарах улс орны сонголтын хүрээг тодорхойлж, тэдгээрийг дор бүрнээ хуваарилан авч ажиллан, улмаар, харьцуулж болохуйц байдлаар эмхтгэсэн болно. Судалгааны ажлыг Төвийн дарга д-р. Ц. Норовдондог удирдаж, багийн гишүүд [АНУ, Швед, Их Британи, Монгол Улс–шинжээч Г.Чулуун, Бүгд Найрамдах Турк Улс, Ирланд,

Европын Холбоо–судлаач Т.Мягмаржав, БНСУ, ХБНГУ–судлаач Ө.Мөнхтунгалаг] –ийн тус тус бэлтгэсэн материалыг дурдсан дарааллаар нэгтгэж, санал дүгнэлт гаргав.

* * *

I. АНУ

Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах олон нийтийн хөдөлгөөн буюу консьюмеризм (consumer [англ.] - хэрэглэгч) АНУ –д 1920 –иод оны сүүлээр өрнөж, улмаар 1936 онд тэнд Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах холбоо байгуулагдсан байдаг. Хуучин консьюмеризмийн сонгодог жишээ, тухайн нийгмийн хамгийн нэр нөлөө бүхий энэ “нийгэмлэг” [бол] хэрэг дээрээ, шинжээчийн үүрэг хүлээсэн [тийм] байгууллага байв.

Энэ холбооны гол үндсэн чиг үүрэг нь, “эрх ашгийн холбоогүй, хөндлөнгийн” лабораториудын тусламжтайгаар өргөн хэрэглээний бараа бүтээгдэхүүний чанарын үнэлгээний шуурхай мэдээлэл боловсруулж олон нийтэд түгээх, хэрэглэгч үйлчлүүлэгчийг “сонголтын чиглэлд” соён гэгээрүүлэх, хэрэглээний соёлд сургах явдал байв. Тэр үед америкт мөн “худалдан авагчийн лиги” –үүд олноор байгуулагдаж эхэлсэн нь одоогийн энэ “хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэг” –үүдийн үүсэл гарвалын уг сурвалж болсон гэж ч хэлж болох мэт.

Хүний эрхийн түгээмэл тунхаг батлагдсан (1948) тэр үеэс эхлэн америк дахь худалдан авагчийн лиги –тэй төсөөлөг хэлбэрийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний ассоциацууд европ азийн бусад улс орнуудад ч бий болж эхэлжээ. Ингээд, 1960 онд 5 улс (АНУ, Англи, Бельги, Голланд, Австри) –ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний байгууллагуудын хамтын санаачилга, хүчин чармайлтын дүнд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын байгууллага⁹ бий болов.

Үйлдвэржилтийн нийгмийн зүй ёсны үр дагавар болж гарч ирж, хойд америк (АНУ), баруун европын зарим улс эхэлж “шийдлийн хэлбэр” – ээ олсон нэг шинэ асуудал бол хэрэглэгчийн эрх ашгийг хууль эрх зүйн талаас нь хамгаалах явдал байв. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах явдлыг [дээрээс] төрөөс зохицуулах хэрэгцээ шаардлагын үндэслэлийг анх тоймлон гаргаж ирсэн төрийн зүтгэлтэн бол АНУ –ын Ерөнхийлөгч Жон Кеннеди юм. Тэрээр, 1961.3.15¹⁰ –нд Конгресст хэлсэн үгэндээ “Хүн бүр хэрэглэгч бөгөөд үйлчлүүлэгч мөн төдийгүй, эдийн засгийн агуулгатай ямар ч шийдвэрт нөлөөлөх эрхтэй субъект юм. Гэтэл ... энэ эрх бүхий хүчирхэг давхаргын дуу хоолой [шийдвэр гаргах түвшинд] тэр бүрий сонсогдохгүй байна” гээд хэрэглэгч – үйлчлүү-лэгчийн үндсэн 5 эрхийн хүрээг тодорхойлсон байдаг. Үүнд:

- a) үйлдвэрлэгч, борлуулагчийн “реклам” тухайн бараа бүтээгдэхүүний чанар өгөөжтэй яв цав нийцэж байх;
- b) тухайн бараа бүтээгдэхүүний хамгийн гол гол сонирхол татах шинж чанар, худалдаалагдах арга хэлбэр, баталгаат хугацааг үнэн илэрхийлсэн зөв мэдээллийг авсны үндсэн дээр сонголт хийн шийдвэр гаргах боломжоор хангагдах;
- c) бүтээгдэхүүн борлуулагчийн буруутай үйл ажиллагаанаас үүдэж учирсан хохирлоо нөхөн төлүүлэх;
- d) хэрэглэгч – үйлчлүүлэгч өөрийхөө эрх ашгийг хамгаалах явцдаа нийгэм олон нийтийн болон төр засгийн зүгээс дэмжлэг авах;

⁹Улс гүрэн болгоны хэрэглэгчийн нийгэмлэг, ижил төрлийн төрийн болон төрийн бус байгууллагуудыг нэгтгэсэн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын Холбоо 1960 бий болсон. Энэ холбоонд эдүгээ дэлхийн 200 гаруй орны засгийн газрын болон засгийн газрын бус байгууллага нэгджээ.

е) эрүүл саруул аюулгүй орчинд энх тунх амьдарч аж төрөх;

- Хэт ерөнхий гэмээр сүүлчийн энэхүү е) –д заасан эрхийг хүртэл [хүсвэл] хэрэглэгчийн эрх ашигтай холбоод авах тун амархан байдаг аж. АНУ –д, айл өрхийн “нар үзэх эрх” хууль тогтоомжоор хэрхэн баталгаажсаныг харуулах бяцхан жишээ дурдъя.

АНУ –ын Дээд шүүхэд нэг өвөрмөц нэхэмжлэл иржээ. “Хариуцагч” этгээд өөрт нь мэдэгдэлгүйгээр цонхонд нь хэт ойр, тулгаж шахуу байшин барьснаас үүдэн уг нэхэмжлэгчийн гэрт нар тусахаа байчихаж. Нар тусдаггүйгээс болж тухайн өрх бүлийн гишүүд янз бүрээр өвдөж эрүүл мэндээрээ хохирч ... улмаар арга буюу шүүхэд зарга мэдүүлсэн байна. Асуудлыг Дээд шүүх түүний талд шийдэн, нэхэмжлэгч заргаа авчээ. Өөрөөр хэлбэл, америкт, хэрэглэгч (оршин суугч) –ийн “нар үзэх эрх” [right to light] ... энэ мэтээр хэрэгждэг ажээ.

1962 онд АНУ –д хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах “Зөвлөлдөх комисс” [захиргааны бүтцэд] байгуулагдаж, улмаар 1971 онд Хэрэглэгчийн төлөө газар болж өргөжжээ. Эдүгээ, АНУ –ын Конгрессийн [худалдааны, банк – санхүүгийн, шинжлэх ухааны, тээврийн ... болон бусад зарим] олон хороодод, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дэд хороо ажиллаж ... өөр өөрийнхөө хариуцсан салбарт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр холбогдох Засгийн газрын бус байгууллагатай нягт хамтарч ажиллан, тухайн асуудлыг хэлцэж сонссон дэлгэрэнгүй тайлангаа тусгай ном товхимол болгон нэгтгэн хэвлэж олон нийтэд хүргэдэг байна.

1960 –аад оны шувтаргаар АНУ –д шинэ консьюмеризмийн эхлэл тавигдсан. Шинэ консьюмеризм нь хэрэглэгч (нийтийн) –ийн эрх ашгийг улстөрийн тэмцлийн аргаар хамгаалах чиг хандлагаараа хуучин консьюмеризмаас ялгаатай. Сонгогч, олон нийтийн зүгээс нийгмийн ашиг сонирхлыг хамгаалж, хэрэглэгчийн эрх ашгийн төлөө тууштай тэмцэгч нийгмийн гарамгай зүтгэлтнүүдийг Конгрессийн сонгуульд дэмжих, энэ дэмжлэгийг зохион байгуулах боломж сонирхол түгээмэл байдаг нь нэгэнт тодорхой болсон зүйл юм.

Нийгмийн шийдвэр гаргах дээд дунд түвшинд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах итгэл зүтгэлтэй “ард түмэнч” хүмүүс олон байх аваас, тэдгээрээр дамжуулан, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хууль зүйн талаас нь хамгаалан баталгаажуулж чадах магадлал өндөрсдөг байна. Шинэ консьюмеризмд хэрэглэгчийн эрх ашгийг дэмжих чиглэлийн дайчин давшингүй үйл ажиллагаа харш биш. Холбогдох лиги, нийгэмлэгүүд хэрэглэгчийг хохироосон, олон түмнийг гомдоосон үйлдлийг таслан зогсоохын тулд, буруутны эсрэг жагсаал цуглаан зохион байгуулах, пикет хийх, бараа бүтээгдэхүүнийг нь бойкотлох, шүүх сэргийлэхэд хандах, дангаар ноёрхлоос үүдсэн хохирлын нэхэмжлэл гаргах ... төлөөлөх өмгөөлөхийн зэрэгцээ, хохирогч этгээд (хувь хүн, иргэн, бүлэг, масс) –д хууль эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх ... зэргээр ажилладаг.

Чухамхүү шинэ консьюмеризмын үед, америкт болон европт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлийн гол ба дагалдах хуулиуд ар араасаа уван цуван гарсан байдаг. Тэдгээрээс заримыг энд тухайлан дурдъя. Үүнд:

- 1) Бараа бүтээгдэхүүний марк, сав, баглаа боодлын [чанарын] тухай хууль, АНУ, 1966;
- 2) Хүүхдийн тоглоомны аюулгүй байдал [чанар] –ын тухай хууль, АНУ, 1969;
- 3) Банк, санхүүгийн байгууллагын “бүтээгдэхүүн” үйлчилгээний холбогдолтой

мэдээлэл [заавал] ил тод үнэн зөв байх (утгачилсан орч.) тухай хууль, АНУ, 1970;

- 4) Хэрэглээний зориулалттай техник хэрэгслэлийн аюулгүй найдвартай ажиллагааны баталгаа (утгачилсан орч.) -ны тухай хууль, АНУ, 1970;
- 5) Өргөн хэрэглээний бараа таваарын баталгаат байдлын тухай хууль, АНУ, 1975;
- 6) Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Харти, Европын холбооны Зөвлөлдөх ассамблейн чуулганаар 1973 онд баталсан тунхаг бичиг;
- 7) Хуурамч бараа бүтээгдэхүүн, чанаргүй үйлчилгээнээс хэрэглэгчмйг хамгаалах тухай хууль, Франц Улс, 1973;
- 8) ... бусад;

II. Европын Холбооны зарим улс орон

Европын хамтын нийгэмлэгийн Комиссын [хуучин нэрээр] хүрээнд 1973 онд хэрэглэгчийн эрхийн төлөө ажиллах "... [улс хоорондын] зөвлөлдөх хороо" гэсэн тусгай байгууллага бий болсон. Тус байгууллагын санал санаачилгаар 1975 онд европт хэрэглэгчийн эрхийн Нэгдүгээр хөтөлбөр гарч, хэрэглэгч – үйлчлүүлэгчийн эрхийг тивийн бүсийн улс орнуудын түвшинд нэгдмэл бодлогоор хамгаалах зохицуулах албан ёсны шийдвэр болж өгчээ. Хэрэглэгчийн эрхийн Нэгдүгээр хөтөлбөрт дараахь [заавал хангагдах] 5 үндсэн зарчмыг тунхагласан. Үүнд:

- 1) Хэрэглэгчийн авсан ... бараа үйлчилгээний баталгаат байдал;
- 2) Хэрэглэгчийн эдийн засгийн ашиг сонирхол тооцогдох ёстой;
- 3) Хэрэглэгч учирсан хохирлоо нэхэмжилж болно;
- 4) Тухайн бараа үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээллэл хүсэх, авах эрхтэй;
- 5) Хэрэглэгч үйлчлүүлэгч [өөрийгөө илэрхийлэх], дуу хойлойгоо сонсох [хүргэх] эрхтэй;

Нэгдүгээр хөтөлбөрийн үүсэх болсон шалтгаан нөхцөл нь, чөлөөт зах зээлийн нийгэмд үйлдвэрлэгч, бараа үйлчилгээ борлуулагчийн дур зорго хэрээс хэтрэх хандлага түгээмэл байдаг, үүнээс болж жирийн иргэн гэнэ сэрэггүй байдлаар буруугүй буруутан болон хохирч үлдэх нь нэн элбэг байдагтай шууд холбоотой юм. Энэ бусармаг байдал европын олон улс орны төрийн бодлогын нэг төрлийн "шүдний өвчин" болж хувирсны хариу үйлдэл нь [энд өгүүлж байгаа] Нэгдүгээр программ байжээ гэж хэлж болно. Иймээс тухайн бүс нутгийн олон улс орон арга буюу

- нэг талаас, хэрэглэгчийг хамгаалах;
- нөгөө талаас, худалдаа наймааны шударга бус аргыг хязгаарлах;

зорилго, зорилтыг хэрэгжүүлж эхэлжээ.

Хэрэглэгчийн эрхийн хоёрдугаар хөтөлбөр тэнд 1981 онд хэрэгжиж эхэлсэн. Хоёрдугаар хөтөлбөр нь Нэгдүгээр хөтөлбөрөөр дэвшигдсэн зорилго зорилтыг өвлөн үргэлжлүүлэх, түүний уламжлал – шинэчлэлийг хангах, хэрэглэгчийн эрхийг улам лавшруулан хамгаалах чиг үүрэг бүхий баримт бичиг юм.

Хоёрдугаар хөтөлбөрөөр тусгалаа олсон олон дэвшилтэт зорилтын нэг нь бараа үйлчилгээний чанарын үнэлгээний нормативт үзүүлэлийг холбооны улс даяар жигдлэн хангуулах (европын стандарт тогтоох) –д чиглэсэн байв. Бараа бүтээгдэхүүний чанарын стандартыг жигдлэх процессийн хэрэгжилтийг хангах хяналтын арга механизмын зарчмын үндэс ч мөн тэнд тодорхойлогдсон байна.

Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үйлс хэрэг дээрээ “хил хязгааргүй”, хаа сайгүй нийтлэг бөгөөд түгээмэл шинж чанартай. Тиймээс, НҮБ –ын Ерөнхий Ассамблей 1985 оны 4 дүгээр сарын 9 –нд “Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тэргүүлэх зарчмууд” –ыг буюу №39/248 дугаар резолюцыг санал нэгтэй баталсан. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад чухал хөшүүрэг болсон энэ тулгуур баримт бичиг, юун түрүүнд, НҮБ –ийн гишүүн орнуудын Засгийн газруудад хаяглагдсан бөгөөд тэдгээр нь өөрийнхөө ээлжинд уг хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг амьдрал хэрэгжүүлэх үүргийг [үүгээр] хүлээсэн болно.

1970 –аад оны үед баруун европын олонхи оронд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр ажилладаг олон нийт, эхлэл санаачилгын байгууллагуудын зохион байгуулалтын бүтэц, үйл ажиллагааны хэв загвар ерөнхийдээ тодорхойлогдож тогтсон гэж үзэж болохоор байна.

1. Швед

1971 онд Шведэд [хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах] омбудсмений албан тушаал бий болсон. [ombudsman - хэсэг бүлгийн ашиг сонирхлыг хамгаалагч гэсэн утгатай] Омбудсмэн нь “нийтийн эрх ашгийг хохироосон үйл ажиллагаанд иргэдээс гаргасан гомдол, хүсэлтийн дагуу шинжээчийн байр сууринаас судалгаа дүгнэлт хийж хариу өгөх эрх үүрэг бүхий төрөөс томилогдсон [хараат бус] албан тушаалтан юм.

Омбудсмен нь төр засгийн буруутай үйл ажиллагаанаас болж хүний эрх зөрчигдсөнтэй холбогдох гомдлыг хариуцдаг. Энд, дурдагдаж байгаа “хүний эрх” гэсэн ухагдахууны дотор “хэрэглэгчийн эрх” ч багтаж байгааг тэмдэглэх нь зөв болов уу. Хүний эрхийг хамгаалах омбудсмэны институт Шведэд бүр 200 жилийн тэртээ анх бий болсон. Омбудсмэний институцийн хүрээ улам цааш өргөжин тэлж, улмаар дэлхий нийтэд түгээмэл дэлгэрсэн хяналтын тогтолцоо болж хөгжжээ.

Омбудсмэний тогтолцооны талаар товч өгүүлэхэд:

- Скандинавын улсуудад “омсудсман”, Испани, Колумбид “ард түмний хамгаалагч”, Их Британид “парламентын Бүрэн эрхт элч”, Энэтхэгт “ардын элч” буюу локпал, Францад “зуучлагч”, Румынд “ард түмний өмгөөлөгч”, Нигерид “Олон нийтийн санал гомдлын хороо”, Австри ... зэрэг зарим оронд хяналтын чиглэлээрхи үндсэн зарчмыг баримтлан ажилладаг хамтын удирдлагын тогтолцоо ... маягтай хөгжиж өөрчлөгдөж ирсэн байдаг. Өөрөөр хэлбэл омбудсмэний тогтолцоо нь эрх зүйн ямар ч хэв шинжид зохицон “ажиллах” өвөрмөц онцлогтой; гэж үзнэ.
- Гэхдээ төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд бүхэлд нь хяналт тавих биш, гагцхүү тэдгээрээс иргэд, олон нийттэй харилцах харилцаанд (иргэдийн эрх зөрчигдөж буй тохиолдолд) хяналтын үүргээ хэрэгжүүлнэ.
- Ихэнхи улс оронд омбудсмэн нь парламентын нэрийн өмнөөс үйл ажиллагаа явуулж, парламентад жил бүр тайлангаа тавьдаг. Иргэдийн санал гомдол их гардаг, тэднийг бухимдуулж байдаг [тэр] “зөрчилтэй цэг” –ийг зөв тодорхойлж, асуудлыг шийдвэр гаргах дээд түвшний хэлэлцүүлэгт оруулах чадамж бололцоо бий.
- Омбудсмэны үндсэн шинж нь олон нийтийн хяналтыг хэрэгжүүлэх явдал бөгөөд манай улсад Хүний эрхийн үндэсний комиссыг адилтган үзэж болно.
- Омбудсмэнүүд нь их төлөв, хувь хүн, төрийн бус болон төрөөс хараат бус бусад байгууллага, пүүс, компанийн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдлыг авч үздэггүй.

Зөвхөн Шведэд төдийгүй бусад орны Хүний эрхийн үндэсний комиссуудын үйл ажиллагааны зохин байгуулалтын бүтэц, хамрах ажлын хүрээнд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дэд бүтэц багтаж байдаг.

2. Их Британи

Англид 1973 онд, “Шударга бус худалдааг хянан зохицуулах газар”, мөн “Үнийн Комисс”, “Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах Зөвлөлдөх хороо тус тус байгуулагдаж байсны цаад гол зорилго нь, хэрэглэгчийн эрх ашгийн дээдлэх явдалд оршиж байв. Тэнд, тун удалгүй 1975 онд “Хэрэглэгч үйлчлүүлэгчийн үндэсний зөвлөл” байгуулагдаж, үйл ажиллагаагаа төвд төдийгүй орон нутгийн хэмжээнд явуулан, иргэд олон нийт [хэрэглэгч, үйлчлүүлэгч] -ийн эрх ашгийн төлөө ажилладаг болов.

Английн энэ байгууллага иргэдийн хэрэглээний соёлыг дээшлүүлэх, хэв маягийг өөрчлөн шинэчлэх талд ихээхэн анхаарч, нийгмийг соён гэгээрүүлэх чиглэлд чухал үүрэг гүйцэтгэсээр иржээ. Тус байгууллага жил болгон хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр ажилладаг засгийн газрын бус байгууллагуудын Конгрессийг зохион байгуулдаг аж. Англид, иргэд эвлэлдэн нэгдэх эрхийнхээ дагуу сайн дурын үндсэн дээр хаа сайгүй хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ТББ –уудыг байгуулдаг, тэдгээр нь бүхэлдээ, орон даяарыг хамарсан нэгдмэл зорилго үйл ажиллагаатай нэгдсэн хүчирхэг сүлжээг үүсгэж, иргэд үйлчлүүлэгчийн үнэнч зөвлөгч, өмөг түшиг болж бодит туслалцаа үзүүлсээр ирсэн, энэ талын ажлын олон жилийн арвин туршлагатай болсон байдаг ажээ.

Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын болон олон түмэнд энэ чиглэлийн зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэгч хамтлагийн ажилтнуудыг сурган бэлтгэх, дахин мэргэшүүлэх тал дээр Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний ассоциаци нь дэмжлэг үзүүлэхийн зэрэгцээ, [энэхүү] Үндэсний ассоциаци нь Төв засгийн газраасаа төрөл бүрийн дэмжлэг, санхүүжилт [субсид][□] авдаг. Орон нутаг дахь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага, товчоодыг [үүнтэй нэгэн адилаар] тухайн нутгийн [засаг захиргаа-ны] байгууллагууд дэмжиж, нягт хамтран ажилладаг байна.

3. Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс

Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улсад, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах асуудал төр засгийн эрхлэх ажлын нийтлэг чиг үүрэгт хамаатдаг. Жишээ нь, эдийн засгийн яам, хөдөө аж ахуйн яам, эрүүл мэндийн яам ... гэх зэрэг олон яам газарын дотоод бүтцэд, тухайн салбарын бодлого зохицуулалтаас болж хэрэглэгчийн эрх хохирох вий; гэх сэдлийн үүднээс, энэ чиглэлийн асуудал эрхэлсэн хэлтэс тасаг ажилладаг. Тус нэгж холбооны улсын хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгоход хэрэг болох санал зөвлөмж гаргаж хууль санаачлагчидтай хамтарч ажилладаг.

Мөн, эдийн засгийн сайдын удирдлага дор “Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн салбар [яам] хоорондын Хороо” ажилладаг. Орон нутгийн төвшиндөө тухайн нутгийн засаг захиргааны дэргэд [ийм] асуудал эрхэлсэн [хэрэглэгчийн товчоодыг нэгтгэсэн] төв ажиллан, хэрэглэгчийн эрх ашгийн төлөө хэрэглэгчдтэй хамтарч харилцан өгөөжтэй үр бүтээлтэй ажилладаг байна. “Хэрэглэгчийн төв” –үүд олон түмнийг үнэн зөв, баталгаатай, хэрэгцээт мэдээллээр хангаж, хууль эрх зүйн зөвлөгөө туслалцаа үзүүлдэг. Төвийн үйл ажиллагааны зардал төсвийг Холбооны Засгийн газрын субсидиас болон тухайн засаг захиргааны нэгж гаргаж өгдөг байна.

Германы энэ төрлийн байгууллагуудын ажлын арга хэлбэр далайцтай, хамрах хүрээ нь өргөн, хамгийн гол нь чанартай байдаг. Жишээ нь, хэрэглэгчийн эрхийн “Test” сэтгүүл байна. Энэ мэргэжлийн төрөлжсөн том сэтгүүлийг Штифтунгварентест (Stiftungwarentest) институтээс эрхлэн гаргадаг. Штифтунгварентест нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалж ирсэн

олон жилийн туршлагатай нэр нөлөөтэй байгууллага юм. Энэ сэтгүүлээр дамжуулж бараа бүтээгдэхүүнээ нийтэд танилцуулах явдал бол германы үйлдвэрлэгчдийн нэр төрийн хэрэг тул түүний “босгыг давахын төлөө” үйлдвэрлэгчид хоорондоо хүчтэй өрсөлддөг ажээ.

III. Бүгд Найрамдах Турк Улс

Бүгд Найрамдах Турк Улсад хэрэглэгчийг хамгаалах эрх зүйн үндсийг 1995 оны 4077 дугаартай Хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хуулиар тогтоосон байдаг. Нийтийн эрх ашигт нийцүүлэн хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, нийгмийн хамгаалалт, эдийн засгийн эрх ашгийг хамгаалах, гэгээрүүлэх, сургах, хохирлыг барагдуулах, байгаль орчны бохирдлоос сэргийлэх арга хэмжээг авах, хэрэглэгчдийг өөрсдийгөө хамгаалах, үйл ажиллагааг нь дэмжих, энэ асуудлаар төрийн бодлогыг бий болгоход чиглэсэн зохион байгуулалтыг дэмжихтэй холбоотой бүхий л харилцааг энэ хуулиар зохицуулжээ.

Хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хуулиар хэрэглэгчдийг хамгаалах зорилгоор байгуулсан холбоо, сан эсхүл бусад байгууллагыг илэрхийлдэг. Хуулийн 21 дүгээр зүйлд, хэрэглэгчдийн асуудлыг, хэрэгцээг, ашиг сонирхлыг хамгаалахтай холбоотой шаардлагатай арга хэмжээг судлах, асуудлыг хэрэглэгчдийн эрхийн хүрээнд шийдвэрлэхийн тулд авах арга хэмжээтэй холбоотой саналыг холбогдох газарт хүргүүлж байх зорилгоор яамны зохион байгуулалтын дор “хэрэглэгчийг хамгаалах холбоо”, “хэрэглэгчийн консул” –ыг тус тус байгуулахаар заасан байдаг.

“Хэрэглэгчийн консул” нь Сайдын болон эсхүл сайдын томилсон албан тушаалтны удирдлаганд Хууль зүй, Дотоод хэргийн, Сангийн, Боловсролын, Эрүүл мэндийн, Тээврийн, Хөдөө аж ахуй болон Хөдөөгийн хэргийн, Үйлдвэр, Худалдааны, Байгаль орчны яамдын, Төрийн төлөвлөлтийн газрын, Улсын сангийн газрын, Гадаад худалдааны газрын, Туркын патентын газрын, Статистикийн газрын, Стандартын газрын, Өрсөлдөөний хорооны, Радио телевизорын дээд хороо, Цахилгааны зах зээлийг зохицуулах хороо, Харилцаа холбооны газрын болон нийтийн тээврийн байгууллагуудын төлөөлөгчдөөс бүрдэнэ. “Хэрэглэгчийн консул” нь жилд хамгийн багадаа нэг удаа хуралдана. Консулын ажиллах журмыг сайд батална.

Түүнчлэн хуулийн хүрээнд “Хэрэглэгчийг хамгаалах холбоо” байгуулагдсан байдаг. Тус холбоо нь Туркийн бүх мужид салбартай бөгөөд холбооны зорилго нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зохион байгуулалтаар хэрэглэгчийн ухамсрыг бий болгох, хөгжүүлэх, тухайн асуудлаар мэдээлэх, сургалт сурталчилгаа явуулах, алдаа дутагдлыг арилгах талаар ажиллах орчинг бүрдүүлэхэд чиглэнэ. Жишээ нь, байгаль орчноо хамгаалах зүлэг ногоог арчлах ногоон байгууламжийг бий болгох санал санаачлага гаргаж ажилласан иргэдийг дэмжиж урамшуулдаг байна.

Харин, зүлэг ногоог гэмтээх, тэдгээрийг санаатай болон санамсаргүй сүйтгэсэн тохиолдолд тодорхой хэмжээний мөнгөн торгууль ноогдуулдаг байна. Мөн гудамж талбайд болон ил задгай тамхи татах, орчноо бохирдуулж, ард иргэдийг хордуулсан үйлдэл гаргавал торгууль ноогдуулдаг байна. Эдгээр байгууллагууд нь үйл ажиллагааныхаа тайланг жилдээ 1 – 2 удаа хуралдаж, тайлагнан дараагийн ажлын төлөвлөгөөг гаргадаг байна.

IV. Бүгд Найрамдах Ирланд Улс

Бүгд найрамдах Ирланд улсын “Хэрэглэгчдийн холбоо” нь бие даасан, өөрөө өөрийгөө санхүүжүүлдэг, ашгийн төлөө бус байгууллага бөгөөд 1966 онд бүртгүүлэн эрх зүйн байдлаа баталгаажуулсан. Тус холбооны гишүүд нь улсынхаа өнцөг булан бүрээс холбооны зохион байгуулалтад дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор нэгдсэн жирийн худалдан авагчид байдаг.

Жил бүр 20 хүний бүрэлдэхүүнтэй “Хэрэглэгчдийн холбоо” –ны зөвлөлийг сонгох, нэр дэвшүүлэх гишүүдийн хурал болно. Энэхүү хурлаар холбооны зөвлөлийн дарга болон

бусад албан тушаалтнаа томилдог.

Тус Холбооноос “Хэрэглэгчдийн сонголт” нэртэй сэтгүүлийг 40 жилийн турш тогтмол гаргаж байгаа бөгөөд бүтээгдхүүний чанарын шалгалт, хэрэглэгчдийн эрх хэрхэн зөрчигдөж байгаа болон цаашид хийх судалгааны талаар дэлгэрэнгүй бичиж бүх ирландчуудын хэрэглэгчдийн болон гишүүдийнхээ эрхийг хамгаалах талаар тэмцэхэд нөлөөлдөг гол сэтгүүл болсон байна.

Хэрэглэгчдийн эрх гэдэг нь мэдээлэл авах эрх, тэгш үйлчилгээгээр хангуулах, эрхээ хамгаалах, сургалт сурталчилгаанд хамрагдах ... зэргээс бүрдэх ба шийдвэр гаргах болон сонголт хийх чадварыг эзэмшдэг байна. Тус хэрэглэгчдийн холбоо нь хэрэглэгчийн эрхийг хангуулахын тулд:

1. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах бодлого явуулахын өмнө судалгаа хийж ямар үйл ажиллагаа явуулахаа төлөвлөх;
2. Үйл ажиллагааг дэмжих нь хэрэглэгчдийн эрхийн зөрчилтэй холбоотой санал гомдол хүсэлтийг хүлээн авч даруй шийдвэрлэх нөхцлөөр хангуулах;
3. Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг тэнцвэржүүлэх, үйл ажиллагааг нь дэмжих, барааны чанар, аюулгүй байдал болон ажил үйлчилгээний чанарт анхаарах;
4. Бүхий л хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах ялангуяа хүнсний аюулгүй байдал түүний хадгалах нөхцөл, хадгалах хугацаа хүний эрүүл мэндэд хэрхэн нөлөөлөх тал дээр илүү анхаарал хандуулах;
5. Орон нутгийн болон төрийн захиргааны байгууллага, үйлдвэр, аж ахуйн нэгжид холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд хэрэглэгчдийг төлөөлөх болон хэрэглэгчтэй холбоотой асуудлаар саналаа илэрхийлэх;
6. Нийт иргэний амар амгалан, цэвэр орчинд амьдрах нөхцлийг хангуулах;
7. Хэрэглэгчдэд зөвлөгөө өгөх;

... зэрэг олон салбар чиглэлээр үйл ажиллагаагаа явуулдгийн зэрэгцээ Европын холбооны хэрэглэгчдийн байгууллага, Засгийн газрын байгууллага болон олон улсын байгууллагад хэрэглэгчдийн байгууллага нь төлөөлөн оролцох эрхтэй ажээ.

Ирландын “Хэрэглэгчдийн холбоо” -ны үйл ажиллагааны нэг жишээг дурьдахад, гудамж талбайд хог хаях, зажилсан бохио хаясан тохиолдолд, буруутанд тодорхой хэмжээний торгууль ноогдуулдаг байна. Мөн, бараа материалын үнийн өөрчлөлт гарсан тохиолдолд, хариуцах эзэн байгууллагыг даруй илрүүлж зохих хариуцлагыг тооцох ... зэргээр үйл ажиллагааг явуулж иржээ. “Хэрэглэгчдийн холбоо” –ны хурлаа-раа хийсэн ажлаа жилд 1 удаа тайлагнан хэлэлцдэг байна.

V. Бүгд Найрамдах Солонгос Улс

БНСУ нь хэрэглэгчийн эрхийн төлөө үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус бие даасан байгууллагууд хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэг зорилготой ажилладаг байна. БНСУ -ын хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах үйл ажиллагааг зохицуулдаг үндсэн баримт бичиг нь Хэрэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах хууль /Consumer Protection Act/ юм.

Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалахад чиглэгдсэн “Бараа бүтээгдэхүүний чанар аюулгүй байдлын тухай” /Product Liability Act/, “Онлайн худалдааны хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” /E-Commerce Consumer Protection Act/, “Хүнсний эрүүл ахуйн тухай” /Food Sanitation Act/, “Лизингийн орон сууцны хамгаалалтын тухай” /Housing Lease Protection Act/ зэрэг хуулиудаар зохицуулагддаг.

- **Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөл** /Korea National Council of Consumer Organizations/

Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах зөвлөл нь хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын нэгдэл бөгөөд тэдгээр байгууллагуудын үйл ажиллагааг илүү үр дүнтэй явуулахад нь дэмжин ажиллах зорилгоор байгуулагдсан. Анх 1976 онд 4 гишүүн байгууллагатай үйл ажиллагаа явуулж байсан бол одоогийн байдлаар 10 гишүүн байгууллагын 182 бүс нутгийн нийгэмлэгүүдтэй хамтран ажиллаж байна.

- **Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөлийн бүтэц**



Ерөнхий ассамблей нь гишүүн байгууллагуудын тэргүүлэгчдээс бүрддэг бөгөөд 5 гишүүнтэй. Төлөөлөн удирдах зөвлөл нь гишүүн байгууллагуудынхаа бизнесийн үйл ажиллагаанд нь хяналт тавьдаг. Хөдөлмөрийн хороо нь гишүүн байгууллагуудын итгэмжлэгдсэн хүмүүсээс бүрддэг бөгөөд гишүүн байгууллагуудын хооронд мэдээлэл солилцон үйл ажиллагаатай холбоотой янз бүрийн асуудлуудыг удирдах зөвлөлөөр шийдвэрлүүлдэг.

- **Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын зөвлөлийн үйл ажиллагаа**

Тус үйлчилгээ нь 10 гишүүн байгууллагын 182 мужийн хэрэглэгчдийн гомдол хүсэлтийг хүлээн авах төв ажиллуулдаг бөгөөд эдгээр төвүүд нь хэрэглэгчдийг хуурч мэхэлсэн аливаа шударга бус хэргүүдийг бүртгэдэг. Хэрэглэгчидтэй шууд холбоотой эдгээр төвүүдэд мэдэгдсэн, олон удаа хэрэглэгчдийг хохироосон асуудлуудыг үндэслэн зөвлөл хэрэглэгчдэд мэдээлэл түгээх, зөвлөгөө өгөх, цаашид хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах бодлогын шийдлүүдэд анхааран ажилладаг.

Үүнээс гадна хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр мэдээллийн вэб сайт, сэтгүүл гарган хэрэглэгчдийг хохироосон аливаа хууль бус үйлдэл болон хүний эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлөх аюултай бүтээгдэхүүний талаар сэрэмжлүүлж, аюулгүй худалдан авалт хийхэд нь байнга зөвлөгөө өгдөг байна. Мөн түүнчлэн өргөн хэрэглээний бараа бүтээгдэхүүнд үнийн судалгааг тогтмол явуулахаас гадна хямдар-сан үнийн судалгааг хийдэг байна.

Солонгосын Үндэсний хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах зөвлөл нь олон улсын хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах /Consumers International/ байгууллагуудтай хамтран ажиллах гишүүнчлэлтэй бөгөөд хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хохироосон аливаа үйлдэл, хортой, хуурамч бараа бүтээгдэхүүний талаарх сэрэмжлүүлэг мэдээллийг харилцан солилцож ажилладаг байна.

VI. Монгол Улс

1980 оны шувтарга 90 -ээд оны эх зааг дээр монголын нийгэм - улстөрийн тогтолцоо гүн гүнзгий хямарч, нийгмийн бүхий л харилцаа зах зээлийн эдийн засгийн харилцаанд арга буюу шилжин, бүх салбарын өмнө “шинэ хандлага, шинэ зүй тогтол” –д дасан зохицох, дагаж нийцэх амаргүй зорилт тулгарсан юм. Чухам энэ эгзэгтэй үед монголд хэрэглэгчийн эрх ашгийг төлөө хөдөлгөөн шинээр үүссэн нь цаг үеийн шаардлагад нийцсэн зүй ёсны үйл явдал байв. Тэр цагаас хойш 20 жил өнгөрчээ. Шинэ тулгар үүсч хөгжсөн хэрэглэгчийн эрхийн хөдөлгөөн энэ хугацаанд их ажил амжуулсныг бид бүхэн мэдэх билээ. Тодорхой зарим ололтыг тэмдэглэх нь зөв болов уу. Үүнд:

- Монголын хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагуудын үндэсний холбоо шийдвэр гаргах янз бүрийн түвшинд төр засгийн газартай хамтран ажиллах, харилцан ойлголцох, хүчээ нэгтгэх тал дээр ахиц дэвшил гаргаж, тал талдаа туршлага хуримтлуулж амжжээ.
- Засаг төрөөс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр гаргасан хууль тогтоол, албан даалгаварын хэрэгжилтийг хангах, зохион байгуулах үүргийг дагнан болон хэсэгчилсэн байдлаар Монголын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын үндэсний холбоо, нийгэмлэгүүдээр хариуцуулж¹⁰ гүйцэтгүүлж ирсэн нь талуудын харилцан итгэлцлийн үр дүн юм.
- Үүсч байгуулагдан өсч өндийж ирсэн 20 шахам жилийн хугацаандаа монголын хэрэглэгчийн эрхийн байгууллага [Үндэсний холбоо] 21 аймаг, нийслэлийн 9 дүүрэг, 260 гаран суманд өөрийн салбар, төлөөлөлтэй болж, үндэсний сүлжээтэй ТББ болж төлөвшиж чаджээ.
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний сүлжээний бүрдэл нэгжүүд орон нутгийн засаг захиргааны нэгжийн харъяаллаар зохион байгуулагдаж, хийх ажлын ойрын болон хэтийн төлөвлөгөө боловсруулан ИТХ –аар батлуулан, Засаг дарга нартай бүтээгдэхүүн нийлүүлэх гэрээ байгуулах замаар хамтран ажиллаж ирсэн нь “монголын онцгой статустай [бараг] ганц ТББ” гэж үзэж болохуйц [шахуу] байгаа юм.
- Монгол Улсын Засгийн газрын бүтцэд “Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар” [агентлаг] шинэ тутам үүсэн ажиллаж эхэлсэн нь Монголын хэрэглэгчийн эрхийн байгууллагуудын хүсэл тэмүүллийн үр дүн, өөрөө хэлбэл, тэд төр засгийн бодлогод ч нөлөөж чадаж байгаагийн илрэл юм. Агентлагийн 2009 оны төсөв ~200 сая төг. байв.
- Энэ ийм ололтуудын зэрэгцээ дутагдал доголдол ч хангалттай бий. Жишээ нь, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах талаар салбар нийгэмлэгүүдийн авч хэрэгжүүлж ирсэн үндсэн гол ажил нь жижиглэн худалдаагаар хэрэглэгчид хүрч байгаа бараа таваарын хүрээнээс хэтрээгүй явж ирсэн гэдэг нь үнэн юм. Гэтэл бол амьдрал бол баян. Аж амьдрал дээр иргэдийг хохироож байгаа олон салбар хүрээг анзаарахгүй орхиж болохгүй юм; ... г. м.

¹⁰Субсидия [subsidiium] буюу тусламж, дэмжлэг; гэсэн утгатай англи үг. Субсидийн олон төрөл байдаг. Тухайн тохиолдолд “төсөв хуваарилах” гэсэн агуулгатай.

Дүгнэлт

Улс орон болгон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, өрсөлдөөнийг дэмжих, шударга бус өрсөлдөөнийг хориглох тухай хуультай. НҮБ –аас Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах талаар загвар баримт бичиг, түүний тайлбарыг ч гаргасан нь бий. Дэлхийн хэрэглэгчийн эрхийн байгууллагын нэр нөлөө, үйл ажиллагааны цараа хүрээ улам бүр өсч өргөжсөөр байна. Энэ бүхэн нь, нийгэм дэх “хэрэглэгчийн эрхийн асуудал” тэргүүн зэргийн ач холбогдолтойг тодотгон харуулж байгаа хэрэг мөн гэж үзнэ.

Эдүгээ олон улсын хэрэглэгчийн эрхийн байгууллага (consumers international) эгнээндээ дэлхийн бүх бүс нутгийн нийт 115 орны 220 байгууллагыг нэгтгэж ажилладаг ба эдгээр орны дотор 36 улсын Засгийн газрын бүтцэд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага ажиллаж байна.

Бэлтгэсэн материалынхаа энэ хэсэгт бид, арга туршлагыг нь авч үзсэн улс орнуудын хэрэглэгчийн эрхийн байгууллагуудын үйл ажиллагааны онцлог, нийтлэг чиг хандлагыг “дүгнэн тодорхойлох” –оосоо илүү, монголын нийгэм дэх хэрэглэгчийн эрхийн асуудал ямархан түвшинд байгаа, цаашид хэрхвэл зохилтойг илтгэн уламжлах чиглэлд хэрэг болуужин хэмээн дүгнэлтийн чанартай зарим санааг дор тоймлов. Үүнд:

1. “Монгол Улсад хэрэглэгчийн эрх ашгийг засгийн газрын бус байгууллага хамгаална” гэсэн [гэмээр] үзэл баримтлалд суурилсан үйл ажиллагаагаар монголын хэрэглэгчдийн эрх ашиг “хамгаалагдаж” ирсэн, 20 шахам жилийн түүхтэй хуучин уламжлалт байдал өөрчлөгджээ. Эдүгээ, “монголын хэрэглэгчийн эрх ашгийг монголын төр засаг, энэ чиглэлийн үйл ажиллагаа явуулдаг засгийн газрын бус байгууллагуудынхаа оролцоо дэмжлэгтэйгээр хамгаална” гэсэн чиг зарчим хэрэгжиж байна.
2. Монголд, “хэрэглэгчийн эрх ашиг” ухагдахууныг [бараг л] худалдагч, худалдан авагчийн харилцаагаар хэт хялбаршуулан төсөөлөөд, түүнийг, нийгмийн бүх хүрээнд бүхэлд нь хамаатуулж үзэх дадал хандлага хараахан хэвшиж төлөвшөөгүй байна. Ер нь, хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалал [хамгааллын зэрэг] нийгмийн хөгжлийн төвшинтэйгээ шууд холбоотой байдаг. Өөрөөр хэлбэл, үйлдвэржиж хөгжсөн улс орнууд энэ талаар бусдыгаа хошуучлах жамтай гэж үзнэ. Жишээ нь, японы автомашин үйлдвэрлэлийн компаниуд том зах зээлээс нэгэнт зарагдсан техникийн догодлолтой бүтээгдэхүүнээ [өөрсдөө шаардлагатай гэж үзвэл] сая саяар нь буцаан татдаг. Гэтэл манайд “зарагдсан барааг буцааж авахгүй” гээд зогсч байх анти-жишээ хаа сайгүй нэн түгээмэл.
3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүй, стратегийн бичиг баримтыг нийтэд хүргэх, ойлгуулан сурталчлах ажил ч манайд явц муутай байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийн талаар 150 хэрэглэгчээс лавлаж асуухад, тэдний ердөө 13.3% нь “тэр тухай дуулсан төдий байна” гэж хариулж байв.
4. Монголын нийгэмд, зах зээлийн зарчимд нийцсэн өрсөлдөөн үгүйлэгдэж байна. Жишээ нь, хүнсний бүтээгдэхүүний хуваарилалтын үйл ажиллагааг үндсэнд “ченж” жолоодож, импортын хүнсний бараа, мах, цагаан идээ хэрэглэгчид хүртлээ хэрээс хэтэрсэн урт зам туулж, олон гар дамжиж, шат дамжлага болгонд нэгж үнэ нь 300 - 500 төгрөгөөр өсдгийг зарим судлаачид тогтоожээ.

Шудрага өрсөлдөөн хүчтэй өрнөсөн оронд бараа, үйлчилгээний чанар сайжирч, тэр хирээр эрэлт нэмэгдэж, нийлүүлэлт өргөжин бараа бүтээгдэхүүний үнэ буурч, улмаар хэрэглэгч хождог. Гэтэл, манайд их төлөв эсрэгээр байна.

5. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад төрийн болон төрийн байгууллагууд үүргээ тэр бүр дүүрэн сайн биелүүлж чадахгүй байна. Өрсөлдөөний гажуудал, үнийн үндэслэлгүй өсөлтийг зохицуулах оролдлогыг эдгээр байгууллагууд хийдэг ч, гол төлөв үйл явдлын өрнөлтөөс хоцорч, гарсан гажуудлын учир шалтгааныг нь ухаж олох гэсээр байтал үнийн дараагийн давалгаа эхэлж ... асуудал аяндаа замхарч хэрэглэгч хохирсон хэвээр дуусдаг жишиг тогтсон байна. “Долларын ханш өссөн учраас ...” гэх үндэслэл шалтгаанаар бизнес эрхлэгчид бараа бүтээгдэхүүнийхээ үнийг нэмдэг. Гэтэл, өссөн тэр ханш нь эргээд буурахад, нэмэгдсэн үнэ хэвэндээ үлдэх ... бүр улам нэмэгдэх нь дээрх байгууллагуудын “тохируулах чадамж” –ийг үнэн мөнөөр нь илтгэн харуулж байгаа нэг жишээ мөн.
6. Төр засгийн зүгээс “хэрэглэгчийн эрхийг [түлхүү] хамгаалвал бизнес эрхлэгчид хохирдог” гэсэн “номлол” –оор асуудалд хандвал [ийм илэрч бий] байдал өнөөгийнхөөсөө эерэгээр өөрчлөгдөх магадлал бага юм. Мөн, “төрийн бус байгууллага бол засгийн газрын байгууллагын үргэлжлэл мөн” гэсэн зарчмын хэрэгжилтийг эс хангаваас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ажлын үр дүнд эерэг өөрчлөлт гарах хурд хугацааг удаашруулна.
7. Зар сурталчилгааны үнэн зөвд хяналт тавих үүрэг бүхий төрийн байгууллага шуурхай дайчин ажиллаж чадахгүй байна. Бодит үнэнээс гажсан, хууран мэхэлсэн сурталчилгаа хэрэглэгчийг төөрөгдүүлж, шудрага бус өрсөлдөөнийг хөхиүлэн дэмжиж байна. Төрийн захиргааны төв байгууллага хүртэл ийм бусармаг үйлд оролцдог болсныг [мөнөөх] гахайн ханиадны үеэр адууны мах, аарц, чацарганаар хүний дархалааг бэхжүүлэх гэж оролдон, хэрэглэгчээ давхар давхар молигдож, тодорхой хэдэн бүиээгдэхүүний үнийг хөөрөгдсөнөөч харж бодохоор байна. Үнэхээр хүний дархлааг энэ мэт зүйлсээр бэхжүүлж болдог нь үнэн бол эмнэл зүй - биологийн туршилтын баттай үр дүнгээ олон нийтэд ил тод мэдээлэх ёстой.

Хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслүүд хэрээс хэтэрсэн их цагийг бараа, бүтээгдэхүүн магтахад зарцуулж, хэрэглэгчийг улам бүр төөрөгдүүлж байна. Тэр байтугай бариач, зурхайч, “энергийн хууль ярьсан” элдэв төрлийн ид шидтэний өөрийгөө рекламдах эрээ цээргүй үйлдэлд ямар ч хориг хязгаар алга байна. Байдал ийм байхад, хэрэглэгчийн төлөө ажиллах үүрэг хүлээсэн төрийн болон төрийн бус байгууллагууд чив чимээгүй байх нь манайд бол хэвийн үзэгдэл юм.

8. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах сэдлээр монголд хийгдэж байгаа аливаа хяналт шалтгалтын ажлын гол үзүүр нь, хэрэг дээрээ, “эсэргүүцэл багатай” –гаар нь жижиг бизнесийн талбар луу чиглэж, [энгийнээр хэлэхэд], дийлэх торгоход амраар нь жижиг зөрчилтэй гуанз, ТҮЦ –хэнийг “шоглоод” байна. Ингэснээрээ, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хотлоор нь хохироодог газар олголт (жишээ нь, нийслэлийн төвд автомашины зогсоолын гачигдалт байдал бий болсон), бензин шатахуун импортлогчид, мөнгө хүүлэх сэдэлтэй [онолын бололцоогүй] сүлжээ бизнес эхлэгчид ... гэхчилэнгийн уршиг ихтэй бусармаг үйл ажиллагааг “бараг хаацайлдаг” гэж хэлж болохоор байна. Бас төр засгийн өөрийнх нь үйл ажиллагаа хэрэглэгчийг ихээхэн хохироодог.

Зарчмын үүднээс дээрх байдлыг тайлбарлаж болно. Жижиг бизнесийн талбарт харьцангуй хүчтэй хэрэгжиж байгаа [тэр] хяналт шалгалт нь “хэрэглэгч нэгбүрийн эрх ашгийн төлөө” яваад байгаа ажил хэргийн илрэл, байх ёстой зүйл мөн. Гэтэл, цаана нь “нийт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах” илүү чухал, илүү стратегийн тэргүүлэх чиглэл гэж бас бий. Энэ хоёр чиглэлийг дотор нь эрэмблэх ёстой юм. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ажил үйлийн хүртээмж цараа нь

эхнийхээсээ харьцуулшгүй их, монголын нийт хэрэглэгчийн эрх ашгийг шууд ба дамаар хөндсөн, нийгмийн захиалгат үйлчилгээг “олон түмэнд ашиггүйгээр эрхлэгч” аж ахуйн нэгж байгууллагын “бизнесийн далд сэдэл”, “хууль бус орлого” –ыг илчлэн, хуулийн хүрээнд зоримог дайчин ажиллах нь “Хэрэглэгчийн төлөө” байгууллагын нэр төрийн үйлс байх ёстой болов уу.

* * *

Санал

Хэрэглэгчийг хамгаалж, шудрага өрсөлдөөнийг дэмжих чиглэлд бүтээлч санаачилга өрнүүлэх, тэдгээрийг ажил хэрэг болгон хэрэгжүүлэх өргөн боломж бий. Зарим санал дурдъя. Үүнд:

1. Хэрэглэгчийн эрх хангагдах урьдач гол нэг нөхцөл нь үйлдвэрлэл, үйлчилгээ эрхлэгчийн хариуцлага, тэдний “хүний төлөө” сэтгэл, хэрэглэгчийн талын боловсрол мэдлэг, төрийн хяналт, зохицуулалт байдаг. Үүнд тулгуурлаж, Монгол Улсад хэрэглэгчийн эрхийг хангах удирдлага, зохион байгуулалтын тогтолцоог эргэж харах;
2. “Хэрэглэгчдийн үндэсний чуулган” –ыг жил болгон, бүс нутаг бүрээр хийж, олон түмний эрх ашгийн төлөө төрийн болон төрийн бус байгууллагууд чухам юуг эн тэргүүнд хийх ёстойг тодруулж, тус тусын бодлого, тулгамдсан зорилтоо эрэмблэн тодорхойлж хэрэгжүүлдэг болох;
 - “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр” (2009) –ийг үндэсний хэмжээнд ажил хэрэг болгох;
 - Эрхээ эдлэх, хамгаалахын төлөө хэрэглэгчид жинхэнэ ёсоор эвлэлдэн нэгдэж, ийм чиг зорилго бүхий төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагаанд хүн бүр оролцдог “нийтийн ухамсар” төлөвшүүлэх;
 - Хүүхэд багачууд хэрэглээний боловсролыг багаас нь, цэцэрлэг сургуулиас эхлэн олгодог бусад орны туршлагыг нэвтрүүлэх;
3. Хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр бараа бүтээгдэхүүнийг магтах бус, харин, уг барааны үнэн мөнийг хэрэглэгчид хүргэдэг тусгай хөтөлбөр, тогтсон цагтай байлгаж, үүнээс гарах зардал хөлсний тодорхой хэсгийг төр засаг хариуцдаг байх;
4. Бараа, бүтээгдэхүүн борлуулах “ченж” –ийн тогтолцооноос ангижрах чиглэлд анхаарах;
5. Бараа үйлчилгээний үнийг нэмсэн хойно нь хянах гэж оролдох бус, харин зах зээл, үнэ ханшийг судалж, хэрэглэгчээ хамгаалах арга хэмжээг урьдчилан авдаг, үнэ бууруулахын төлөө өрсөлддөг байхуйц [тийм] эрх зүйн орчин бий болгох;
6. Бараа үйлчилгээний үнэ чанарт холбогдох хяналт, шалгалтын чиглэлийн зарим ажил, үүргийг төрийн бус байгууллагад шилжүүлж, тэднийг хөхиүлэн дэмжиж, улам бүр мэргэшүүлэх, төрийн ажил ачааллыг бууруулах бодлого баримтлах;
7. Хэрэглэгчийн төлөө хийсэн ажлаа төрийн болон төрийн бус байгууллага, засаг захиргааны нэгж бүхэн иргэд - хэрэглэгчдэдээ жил бүр Олон улсын хэрэглэгчийн өдөр тайлагнаж хэвших; ... г. м.

* * *

Ашигласан материал

1. Монгол Улсын Үндсэн хууль, 1992;
2. “Хэрэглэгчийн эрхийн харти”, Европын орнуудын зөвлөлдөх ассамблейн 543 дугаар резолюци (хавсралт), 1973;
3. Шударга бус өрсөлдөөнийг хориглох тухай Монгол Улсын хууль, 2000.5.12.;
4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Засгийн газрын зарим чиг үүргийг тухайн чиглэлээр ажилладаг төрийн бус байгууллагуудаар гүйцэтгүүлэх тухай Монгол Улсын Засгийн газрын 2001 оны 49 дүгээр тогтоол;
5. Шударга бус өрсөлдөөнийг хянан зохицуулах газрын үйл ажиллагааны тайлан [2008];
6. Д-р., проф. Л. Дамдинсүрэн, “Хэрэглэгчийн төлөө үнэнийг хэлье” (нийтлэл), 2009;
7. Н. Чинбат, “Оюуны өмч ба хэрэглэгчийн эрх” (илтгэл), 2009.4.09;
8. “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын гүйцэтгэх үүрэг”, нээлттэй хэлэлцүүлгийн материал, УБ., 2009;
9. Бусад:
 - <http://www.consumer.or.kr/english/about/his.html>
 - <http://50.rospotrebnadzor.ru/directions/prava/history/>
 - <http://libymax.ru/?p=6913>
 - <http://www.potrebitel-russia.ru/?id=82>
 - <http://www.ozpa.su/opros.php>
 - <http://www.consumer.ee/1584> (Права потребителя при покупках вне магазина)
 - <http://norma.potrebpravo.ru/> (Законодательство о защите прав потребителей)

