



МОНГОЛ УЛСЫН ИХ ХУРЛЫН ТАМГЫН ГАЗАР
ПАРЛАМЕНТЫН СУДАЛГАА,
ХӨГЖЛИЙН ХҮРЭЭЛЭН

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙН ҮР ДАГАВАРТ ХИЙСЭН ҮНЭЛГЭЭ

Судалгааны төрөл:
Судалгааны код:

Хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаварын үнэлгээ
БГСТ-25/020

ЗАХИАЛАГЧ:

Парламентын судалгаа, хөгжлийн хүрээлэн

ГҮЙЦЭТГЭГЧ:

Р.Пүрэвбаатар

Улаанбаатар хот
2025 он

Захиалагч:

Парламентын судалгаа, хөгжлийн хүрээлэн

Гүйцэтгэгч:

МУИС-ийн Хууль зүйн сургуулийн
Хувийн эрх зүйн тэнхимийн багш
Р.Пүрэвбаатар (LL.M)

МУИС-ийн Хууль зүйн сургуулийн
Хувийн эрх зүйн тэнхимийн ахлах
багш Л.Банзрагч (LL.M)

Зөвлөх:

МУИС-ийн Хууль зүйн сургуулийн захирал, док, проф.,Б.Амарсанаа (LL.D)

ТАЙЛАНГИЙН АГУУЛГА

УДИРТГАЛ	4
1. ТӨЛӨВЛӨХ ҮЕ ШАТ	5
1.1. ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ШАЛТГААН	5
1.2. ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ ХҮРЭЭ	7
1.3. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТ	8
1.4. ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХАРЬЦУУЛАХ ХЭЛБЭР	8
1.5. ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТИЙГ ТОМЪЁОЛОХ	11
1.6. МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ АРГЫГ СОНГОХ	15
2. ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ҮЕ ШАТ	15
3. ҮНЭЛЭХ ҮЕ ШАТ	18
3.1. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН НЭГДҮГЭЭР БҮЛГИЙН ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ХҮРЭЭНД ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	18
<i>А.ХЭХтХ-ийн 1 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал</i>	<i>18</i>
<i>Б.ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал</i>	<i>23</i>
<i>В.ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал</i>	<i>37</i>
3.2. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ХОЁРДУГААР БҮЛГИЙН ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ХҮРЭЭНД ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	42
<i>А.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал</i>	<i>44</i>
<i>Б.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2, 5.3 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>49</i>
<i>В.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>53</i>
<i>Г.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.5 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>55</i>
<i>Д.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>58</i>
<i>Е.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.2 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>63</i>
<i>Ё.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>64</i>
<i>Ж.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>71</i>
<i>З.ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>73</i>
<i>И.ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>79</i>
<i>Й.ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>83</i>
3.3. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ГУРАВДУГААР БҮЛГИЙН ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ХҮРЭЭНД ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	88
<i>А.ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>88</i>
<i>Б.ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>106</i>
<i>В.ХЭХтХ-ийн 15 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>110</i>
3.4. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛГИЙН ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ХҮРЭЭНД ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	112
<i>А.ХЭХтХ-ийн 16 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>112</i>
<i>Б.ХЭХтХ-ийн 17, 18 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>120</i>
<i>В.ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал</i>	<i>125</i>
3.5. НЭМЭЛТЭЭР ТОГТООСОН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХҮРЭЭНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ХОЛБОГДОХ ЗОХИЦУУЛАЛТЫГ ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	129
<i>А.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал</i>	<i>129</i>
.....	135
<i>Б.ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал</i>	<i>137</i>
4. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ	141
4.1. ДҮГНЭЛТ	141
4.2. ЗӨВЛӨМЖ	149

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ШӨХТГ	Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар
МЭГ	Монополын эсрэг газар
ХЭХтХ	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль
ЗтХ	Зөрчлийн тухай хууль
ЗШШтХ	Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль
ӨтХ	Өрсөлдөөний тухай хууль
ТХШтХ	Төрийн хяналт шалгалтын тухай хууль
ИХШХШтХ	Иргэний хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай хууль
ИХ	Иргэний хууль
ТББтХ	Төрийн бус байгууллагын тухай хууль
БНМАУ	Бүгд Найрамдах Монгол Ард Улс
ОХУ	Оросын Холбооны Улс
ХЭХТЗБ	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага
УДШ	Улсын Дээд Шүүх

УДИРТГАЛ

2003 онд батлагдаж, өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаварт 2015 онд батлагдсан Хууль тогтоомжийн тухай хууль болон Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 59 дүгээр тогтоолын 6 дугаар хавсралтад заасан “Хууль тогтоомжийн хэрэгжилт үр дагаварт үнэлгээ хийх аргачлал” (цаашид “Аргачлал” гэх)-ын дагуу үнэлгээг хийж гүйцэтгэлээ.

Хууль тогтоомжийн тухай хуульд зааснаар хүчин төгөлдөр үйлчилж байгаа хуульд өөрчлөлт оруулах, шинэчлэн найруулах, багц хуулийн төсөл боловсруулахад тус аргачлалын дагуу тухайн хуулийн хэрэгжилтийн бодит байдалд дүн шинжилгээ хийх бөгөөд тухайн хууль тогтоомжийг дагаж мөрдсөнөөс хойш 5 жил тутамд хийх боловч шаардлагатай тохиолдолд дээрх хугацаанаас өмнө хийж болохоор хуульчилжээ.

Монгол Улсын Их Хурлын даргын 2024 оны 9 дүгээр сарын 05-ны өдрийн 86 дугаар захирамжаар Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөл боловсруулах ажлын хэсгийг байгуулсан бөгөөд энэ нь Монгол Улсын Их Хурлын зүгээс тус хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаварт үнэлгээ хийх зайлшгүй шаардлагатай нөхцөл байдал үүссэн гэж дүгнэсэнтэй холбоотой.

Тийм ч учраас тус тайлангийн хүрээнд одоо хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийн явцад гарч байгаа хүндрэл, бэрхшээл, нийгэмд үзүүлж байгаа эерэг, сөрөг нөлөөллийг илрүүлж, цаашид тухайн хууль тогтоомжийг зохистой, үр дүнтэй хэрэгжүүлэх боломжит хувилбарыг тодорхойлохыг зорьсон болно.

Хууль тогтоомжийн тухай хуульд зааснаар хууль тогтоомжийн зохицуулах харилцааны онцлог, асуудлаас хамааран хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээ хийхдээ хууль тогтоомжид бүхэлд нь, эсхүл түүний зарим зүйл, хэсэг, заалтыг сонгож болохоор байна.

1. ТӨЛӨВЛӨХ ҮЕ ШАТ

1.1. Үнэлгээ хийх шалтгаан

БНМАУ 1991 онд анх удаагаа “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”¹-ийг баталж, улмаар тус хуульд 1995², 1997³ онуудад тус тус нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан байдаг. Улмаар Монгол Улсын Их Хурлын 2001 оны 44 дүгээр тогтоолоор “Монгол Улсын Хууль тогтоомжийг 2004 он хүртэл боловсронгуй болгох үндсэн чиглэлийг баталж, тус чиглэлд “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг боловсронгуй болгох, хэрэглэгчийн эрх ашигтай холбоотой шинээр бий болж буй харилцааг хуульчлах” гэж заасан байна. Уг зорилгын хүрээнд 2003 онд өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-ийг баталсан байх боловч 1991 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн зохицуулалтаас төдийлөн өөрчлөгдөөгүй төдийгүй, хуулийн хэрэглэгдэх хүрээ нь илүү хумигдаж, өөр хоорондоо зөрчилтэй зохицуулалтыг шинэчлээгүйн дээр хэт хийсвэр, ерөнхий агуулгатай хэм хэмжээг хэвээр үлдээж, бусад хуулийн зохицуулалтыг тунхагын төдий эшлэсэн байгаа нь тус хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаварт зайлшгүй үнэлгээ хийх шаардлагатай болохыг илтгэнэ.

Өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-д 2008 онд томоохон ач холбогдолтой нэмэлт, өөрчлөлт оруулсныг эс тооцвол түүнээс хойшхи нэмэлт, өөрчлөлтүүд нь бусад хууль тогтоомжийн шинэчлэл (Зөрчлийн тухай хууль, МУЗЗНДНТУтХ зэрэг)-тэй холбоотой байдлаар буюу дагалдах хуулийн төслийн хүрээнд боловсруулагдан тусгагдсан нэмэлт, өөрчлөлтөөс хэтрэхгүй байна⁴.

Гэтэл 2008 оны “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай хууль”-иар Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын бүрэн эрхийн хүрээнд 16.1.4-16.1.7 дахь заалтыг тус тус нэмж, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагын чиг үүргээс 19.1.1-19.1.3, 19.1.5, 19.1.7, 19.1.8 дахь заалтыг хассанаас

¹ Төрийн мэдээлэл, 1991 он, №4-т нийтлэгдсэн болно.

² “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд өөрчлөлт оруулах тухай хууль” Төрийн мэдээлэл, 1995 он, №5-6-д нийтлэгдсэн.

³ “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд нэмэлт оруулах тухай хууль” Төрийн мэдээлэл, 1998 он, №11-д нийтлэгдсэн.

⁴ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай хууль 2008 оны 12 дугаар сарын 19-ний өдөр, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд өөрчлөлт оруулах тухай хууль 2015 оны 12 дугаар сарын 4-ний өдөр, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд өөрчлөлт оруулах тухай хууль 2022 оны 04 сарын 22-ны өдөр, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд өөрчлөлт оруулах тухай хууль 2022 оны 11 сарын 11-ний өдөр, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай хууль 2024 оны 01 сарын 12-ны өдөр

өөрөөр хэрэглэгчийн эрх, аж ахуй эрхлэгчийн үүрэгтэй холбоотой буюу тус хуулийн гол зохицуулалтын алдааг огт засаагүй байгаа болно.

Өмнө дурдсанчлан 2003 онд батлагдсан одоогийн ХЭХтХ-ийн зохицуулалт нь 1991 оны БНМАУ-ын ХЭХтХ-ийн зохицуулалтад үндсэндээ суурилсан гэж дүгнэх боломжтой. Харин 1991 оны БНМАУ-ын ХЭХтХ-ийн зохицуулалт нь хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж амжаагүй боловч ОХУ гэх зэрэг бусад орны хуулийн загвар хуулийн хэмжээнд үнэлэгдэж ашиглагдаж байсан ЗХУ-ын 1991 оны ХЭХтХ-ийн зохицуулалт, ЗХУ-ын 1988 оны Бүтээгдэхүүний чанар болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, ОХУ-ын 1992 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль зэрэгт үндэслэн боловсруулагджээ. Хамгийн онцлуштай нь БНМАУ-ын 1963 оны Иргэний хуулийн зохицуулалтад БНМАУ-ын 1991 оны ХЭХтХ үндэслэсэн бөгөөд энэ нөхцөл байдал 2003 оны ХЭХтХ-иар дамжин өнөөдөр ч хэвээр үргэлжилж байгаа болно.

Эндээс үзвэл одоо хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй 2003 оны ХЭХтХ-ийн зохицуулалт нь өнөө үеийн нөхцөл байдалд бүрэн нийцэж байгаа эсэх нь ихээхэн эргэлзээтэй төдийгүй нэр томъёо, хуулийн зохицуулалтын агуулга, бүтцийн хувьд бусад хууль тогтоомжтой нийцэлтэй байх боломж ихээхэн хязгаарлагдмал байгаа болохыг энд онцлон тэмдэглэх нь зүйтэй.

Нөгөөтэйгүүр тус хуулийн ихэнх зохицуулалт нь 2002 оны Иргэний хуулийн зохицуулалтыг эшлэсэн төдий байх бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндсэн зорилгод нийцүүлэн боловсруулсан хэм хэмжээ бүрэн дүүрэн тусгагдсан эсэх нь тодорхойгүй байдалтай байна.

Гэтэл судлаачийн зүгээс Монополын эсрэг газрын “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газар”-аас авсан мэдээллээр бол өнөөдрийг хүртэл 2003 онд батлагдаж өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-ийн талаар нэг ч удаа хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээний судалгаа хийгдэж байгаагүй аж. Хууль тогтоомжийн тухай хуулийн 51 дүгээр зүйлийн 51.3 дахь хэсэгт “Энэ хуульд өөрөөр заагаагүй бол хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийн үр дагаварт хийх үнэлгээг тухайн хууль тогтоомжийг дагаж мөрдсөнөөс хойш 5 жил тутамд хийх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд дээрх хугацаанаас өмнө хийж болно.” гэж заасан байх бөгөөд ХЭХтХ-ийн хувьд дээрх хуулийн шаардлагыг хангаагүй байгаа гэсэн үг. Тиймээс энэхүү судалгааны ач холбогдол тус салбарын хувьд ихээхэн ач холбогдолтой төдийгүй цаашид тус хуулийг шинэчлэх, зохистой хувилбарыг санал болгоход нэгэн чухал эх сурвалжийн үүргийг гүйцэтгэнэ гэдэгт эргэлзэхгүй байна.

Монгол Улсын Их Хурлын даргын 2024 оны 9 дүгээр сарын 05-ны өдрийн 86 дугаар захирамжаар “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль /Шинэчилсэн найруулга/-ийн төсөл боловсруулах үүрэг бүхий ажлын хэсэг”-ийг байгуулсан нь ч 2003 онд батлагдаж өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаварт үнэлгээ хийх шалтгааныг тодорхойлж буй баримт бичиг болно.

Монополын эсрэг газрын статистик мэдээллийг зөвхөн 2020 оноос 2023 оны хооронд авч үзэхэд л иргэдээс ирүүлдэг нийт гомдол дунджаар 3673 байгаа боловч Монополын эсрэг газрын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газарт нийт 7 улсын байцаагч ажиллаж байна⁵. Энэ нь дунджаар өдөрт 10 маргаан ноогдож байгааг харуулж байгаа бөгөөд хүний нөөц, тэдгээрийн мэргэжлийн түвшингийн хувьд зайлшгүй анхаарах шаардлагатай болохыг харуулж байна.

Дээрх нөхцөл байдлуудыг үндэслэн тус тайлангийн хүрээнд 2003 онд батлагдаж өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаварт Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 59 дүгээр тогтоолын 6 дугаар хавсралтад заасан аргачлалын дагуу үнэлгээг хийж гүйцэтгэхээр төлөвлөлөө.

1.2. Үнэлгээ хийх хүрээ

Хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээ хийх хүрээг тогтоохдоо агуулгын хувьд чухал ач холбогдолтой, нөлөөлөл үзүүлэх хамгийн гол зохицуулалтыг тодорхойлохыг зорих бөгөөд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаврыг үнэлэх хүрээг дараах байдлаар тодорхойллоо.

№	Үнэлгээ хийх хуулийн бүлэг	Тухайн бүлгийн үнэлэх зүйл, хэсэг, заалт
1	Нэгдүгээр бүлэг	1-р зүйл, 3-р зүйл, 4-р зүйл
2	Хоёрдугаар бүлэг	5-р зүйл, 6-р зүйл, 7-р зүйл, 10-р зүйл, 11-р зүйл
3	Гуравдугаар бүлэг	12-р зүйл, 13-р зүйл, 15-р зүйл
4	Дөрөвдүгээр бүлэг	16-р зүйл, 17-р зүйл, 18-р зүйл, 19-р зүйл

⁵ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газарт бичгээр ирүүлсэн болон Хэрэглэгчийн мэдээллийн төв 115 дугаарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын статистик, Монополын эсрэг газрын бүтэц бүрэлдэхүүний мэдээллийг <https://ama.gov.mn/content/110>-д хандаж авсан болно. (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 15-ны өдөр)

Дээрх зохицуулалтаас гадна ХЭХтХ-тай холбогдох бусад хууль тогтоомжийн зохицуулалтыг судлахаар дараах үнэлгээний хүрээг нэмж тогтоолоо. Үүнд:

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал,

ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарлыг тодорхойлох үүднээс Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл болон бусад холбогдох зохицуулалт

1.3. Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт

2003 онд батлагдаж өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХтХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаварт үнэлгээ хийх шалтгааныг багцалвал 1. Хуулийн зохицуулалт нь өнөө цаг үеийн нөхцөл байдалд нийцэхгүй буюу хоцрогдсон, 2. Хуулийн зохицуулалт нь бусад хууль тогтоомжтой харилцан уялдаа муутай, 3. Хуулийн зохицуулалтыг хэрэгжүүлэхэд хүндрэл бэрхшээлтэй, 4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад чиглэгдсэн зохицуулалт бүрэн дүүрэн тусгагдаагүй гэх байдлаар томъёолж болохоор байна.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 59 дүгээр тогтоолын 6 дугаар хавсралтад заасан аргачлалд “Шалгуур үзүүлэлт нь үнэлгээ хийх болсон шалтгаантай уялдсан байх бөгөөд ... тухайн хуулийн хэрэгжилтэд үнэлгээ хийх болсон шалтгааныг сайтар ойлгосон байх” нь чухал болохыг онцолжээ.

Иймд дээрх нөхцөл байдлыг харгалзан үзэж тус тайлангийн хүрээнд үнэлгээг хийж гүйцэтгэхдээ “Зорилгод хүрсэн түвшин” болон “Практикт нийцэж байгаа байдал” гэсэн хоёр шалгуур үзүүлэлтийг сонгон авлаа.

“Зорилгод хүрсэн түвшин” гэх шалгуур үзүүлэлтийн хүрээнд ХЭХтХ хэрэгжиж эхэлснээсээ хойшхи хугацаанд хуулийн зорилго, зорилтдоо хүрсэн эсэхийг тогтоох бол “практикт нийцэж байгаа байдал” гэх шалгуур үзүүлэлтийн хүрээнд “тухайн хууль тогтоомжийн зохицуулалт хэрхэн хэрэгжиж байгаа, түүний эерэг болон сөрөг үр дагавар хэрэгжүүлэхэд хүндрэл гарч байгаа эсэхийг тодорхойлно”.

1.4. Үнэлгээний харьцуулах хэлбэр

Аргачлалд заасны дагуу хууль тогтоомж хэрэгжсэнээр нийгмийн харилцаанд гарсан эерэг, сөрөг өөрчлөлтүүдийг олж тодорхойлоход харьцуулах хэлбэрүүдийг ашиглах бөгөөд хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийн үр дагаврыг үнэлэхдээ түүний хэрэгжилттэй холбоотой үүссэн асуудал буюу үнэлэх болсон шалтгаан, тогтоосон хүрээ, шалгуур үзүүлэлтээс хамааран аль болох тохиромжтой харьцуулах хэлбэрийг сонгоход анхаарах шаардлагатай.

Тус үнэлгээний тайлангийн хүрээнд “Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи” болон “Тохиолдол судлах” гэсэн хоёр харьцуулалтын хэлбэрийг сонгон авсан болно. Учир нь энэхүү үнэлгээний хүрээнд 2003 онд батлагдан өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХЭХТХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаврыг үнэлэх бөгөөд энэ нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зорилгодоо тус хуулийн зохицуулалт нийцэж буй эсэхийг тодорхойлох болон тус хуулийн зохицуулалт практикт хэрхэн хэрэгжиж байгаа болох, хэрэгжилтийн үр дүнд үүсч буй эерэг болон сөрөг үр дагавар, хүндрэл зэргийг тодорхойлоход чиглэгдэнэ. Иймээс хууль батлагдсанаас хойшхи цаг хугацааг харьцуулан дүгнэх нь хамгийн оновчтой байх бөгөөд тус хуулийн зохицуулалт нь иргэдийн гаргасан өргөдөл, гомдлын дагуу маргааныг шийдвэрлэхэд чиглэгддэг тул “тохиолдол судлах” хэлбэрээр харьцуулан дүгнэх нь зайлшгүй шинжтэй гэж үзсэн болно.

№	Үнэлгээ хийх хуулийн бүлэг	Тухайн бүлгийн үнэлэх зүйл, хэсэг, заалт	Шалгуур үзүүлэлт	Харьцуулах хэлбэр
1	Нэгдүгээр бүлэг	1-р зүйл, 3-р зүйл, 4-р зүйл	Зорилгод хүрсэн түвшин Практикт нийцэж буй байдал	Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи Тохиолдол судлах
2	Хоёрдугаар бүлэг	5-р зүйл, 6-р зүйл, 7-р зүйл, 10-р зүйл, 11-р зүйл	Зорилгод хүрсэн түвшин	Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи

			Практикт нийцэж буй байдал	Тохиолдол судлах
3	Гуравдугаар бүлэг	12-р зүйл, 13-р зүйл, 15-р зүйл	Зорилгод хүрсэн түвшин Практикт нийцэж буй байдал	Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи Тохиолдол судлах
4	Дөрөвдүгээр бүлэг	16-р зүйл, 17-р зүйл, 18-р зүйл, 19-р зүйл,	Зорилгод хүрсэн түвшин Практикт нийцэж буй байдал	Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи Тохиолдол судлах

Нэмэлтээр тогтоосон хүрээний хувьд дараах байдлаар шалгуур үзүүлэлт болон харьцуулах хэлбэрийг томъёолсон болно.

Нэмэлтээр тогтоосон үнэлгээний хүрээ	Шалгуур үзүүлэлт	Харьцуулах хэлбэр
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал	Зорилгод хүрсэн түвшин Практикт нийцэж буй байдал	Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлснээс хойшхи Тохиолдол судлах
ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал		Хууль тогтоомж хүчин төгөлдөр үйлчилж

	Зорилгод хүрсэн	эхэлснээс
	түвшин	хойшхи
	Практикт	
	нийцэж буй	Тохиолдол
	байдал	судлах

1.5. Шалгуур үзүүлэлтийг томъёолох

Аргачлалын дагуу шалгуур үзүүлэлтийг томъёолох гэдэг нь тогтоосон шалгуур үзүүлэлт бүрээр тодорхой таамаглалыг дэвшүүлэх, эсхүл асуулт тавихыг ойлгох бөгөөд хэрэгжилтийг нь шалгаж үнэлгээ хийх гэж байгаа хууль тогтоомжийн бүтэц, агуулга, зохицуулалтын шинж чанар, онцлогоос хамааран аль тохиромжтой буюу түүгээр хэрэгжилтийн үр нөлөө, үр дагавар нь гарч ирэх шалгуур үзүүлэлтийг сонгож, таамаглал дэвшүүлэх, асуулт тавихдаа аль болох товч, тодорхой томъёолоход анхаарах шаардлага тавигддаг.

№	Үнэлгээний хүрээ	Шалгуур үзүүлэлтийн томъёолол
1-р зүйл		Тус зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн зорилтыг зохистой хүрээнд, оновчтой нэр томъёонд тулгуурлан тодорхойлж чадсан уу?
3-р зүйл		ХЭХтХ-ийн нэр томъёог тодорхойлсон зохицуулалт нь тус хуулийн зорилгыг бүрэн хангахуйц агуулгаар томъёологдсон уу? ХЭХтХ-ийн нэр томъёог тодорхойлсон зохицуулалт нь бусад хуулийн зохицуулалттай харилцан уялдаатай, зөв тодорхойлогдсон уу? Шаардлагатай бүх нэр томъёог тодорхойлсон уу?
4-р зүйл		Тус зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчмыг зөв, бүрэн дүүрэн тодорхойлж чадсан эсэх? Тус зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчмыг ойлгомжтой, тодорхой томъёолж чадсан эсэх?
5.1		Хэрэглэгчид доголдолгүй бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэхийг шаардах эрхийн агуулгыг зөв тодорхойлсон эсэх

	<p>Энэ зүйлд “ажил, үйлчилгээ” гэж томъёолсон нь ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээний хүрээгээр хязгаарласан эсэх</p> <p>Гэрээний зүйлийн доголдлыг ИХ-д тодорхойлсноос илүү нарийвчлан тодорхойлсон эсэх</p>
5.2, 5.3	<p>Тус эрх зүйн зохицуулалт нь Иргэний хуульд зааснаас илүү эрх зүйн хамгаалалт тогтоосон эсэх ?</p> <p>Тус зохицуулалт нь ойлгомжтой, тодорхой томъёологдсон эсэх</p>
5.4	<p>Гэм хор арилгуулах эрх зүйн зохицуулалтыг 5 дугаар зүйлд зохицуулсан нь хуулийн системчлэлийн хувьд зөв үү</p> <p>Гэм буруугийн зарчимд үндэслэх нь зөв үү</p>
5.5	<p>Тус зохицуулалт нь Төрийн бус байгууллагын төлөөлөн нэхэмжлэлээр хамгаалуулах эрх мөн эсэх</p> <p>Төрийн бус байгууллагаар итгэмжлэлийн үндсэн дээр төлөөлүүлж шүүхээр эрхээ хамгаалуулах эрх эсэх</p>
6.1	<p>Хэрэглэгчийн хохирол нөхөн төлүүлэх эрх тодорхой зохицуулагдсан уу?</p> <p>ИХ-ийн 512 дугаар зүйлийг илүү нарийвчлан зохицуулсан эсэх</p> <p>Гэм буруугийн зарчимд үндэслэсэн нь хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарласан эсэх</p>
6.2	<p>Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлолт ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдсөн эсэх</p> <p>Тус зохицуулалтын агуулга ойлгомжтой зохицуулагдсан эсэх?</p>
6.3	<p>Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлолт ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдөх эсэх</p> <p>Гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд хохирол шаарлах эрхтэй юу?</p>

	Хохирол шаардах эрхийг хэрэгжүүлэх хугацааг “Нэн даруй” гэж тогтоосон нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн эсэх
6.4	<p>Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлсон зохицуулалтууд нь ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдсөн эсэх</p> <p>Гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд хохирол шаардах эрхтэй юу?</p> <p>Хохирол шаардах эрхийг хэрэгжүүлэх хугацааг “Нэн даруй” гэж тогтоосон нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн эсэх</p>
7-р зүйл	<p>Хэрэглэгчийн барааны талаар бодит мэдээлэл авах эрх зөрчигдөж байгаа эсэх?</p> <p>Тус зохицуулалт нь зорилгодоо нийцсэн байдлаар зохицуулагдсан эсэх?</p>
10-р зүйл	<p>Иргэний хуульд заасан хугацаагаар гомдлын шаардлагыг тодорхойлохыг давтан зохицуулах нь зохистой эсэх</p> <p>ИХ-ийн 349 дүгээр зүйлд заасан гомдлын шаардлага гаргах хугацаагаар хязгаарлах нь үндэслэлтэй эсэх</p> <p>Доголдлыг арилгах хугацааг гэрээгээр тохиролцож, бичгээр байгуулсан гэрээнд тусгасан байхаар зохицуулсан нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан зохицуулалт эсэх</p>
11-р зүйл	Бараагаар хязгаарласан нь үндэслэлтэй юу эсэх
12-р зүйл	<p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх?</p> <p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?</p>
13-р зүйл	<p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх?</p> <p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?</p>

15-р зүйл	<p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх?</p> <p>Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?</p>
16-р зүйл	<p>Хэрэглэгч оролцсон салбарыг бүрэн хамарч хууль тогтоомжийн биеэлтийг шалгаж байгаа эсэх?</p> <p>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүрэг хангалттай зохицуулагдсан эсэх ?</p> <p>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн зарим чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх эрх нь хэрэгжих боломжтой эсэх?</p>
17-р зүйл 18-р зүйл	<p>Тус зохицуулалт нь эрх зүйн зохицуулалт өнөөгийн нөхцөлд байдалд нийцэж байгаа эсэх</p> <p>Төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүргийг давхардал бий болсон эсэх</p> <p>Төрийн бус байгууллагад дэмжлэг үзүүлэх хэлбэр нь тодорхой зохицуулагдсан уу?</p>
19-р зүйл	<p>Төрийн бус байгууллага хууль заасан чиг үүргээ гүйцэтгэж байгаа эсэх</p> <p>Хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих үүргийн эрх зүйн зохицуулалт хоорондоо зөрчилдөж байгаа эсэх</p>

Нэмэлтээр тогтоосон үнэлгээний хүрээ	Шалгуур үзүүлэлтийн томъёолол
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал	<p>Хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал нь хуулийн зорилгод нийцэж байгаа эсэх</p> <p>Практикт хэрэгжихэд хэрэглэгчид төдийгүй улсын байцаагчид ойлгомжтой, тодорхой байж чадаж байгаа эсэх</p>

ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал	Хуулийн зорилгод нийцсэн байдлаар бүрэн дүүрэн системтэйгээр томъёологдож чадсан эсэх Практикт хэрэгжихэд ойлгомжтой эсэх
--	--

1.6. Мэдээлэл цуглуулах аргыг сонгох

Аргачлалд заасны дагуу үнэлгээний тайланг хийж гүйцэтгэж байгаа судлаач нь үнэлгээ хийж байгаа хуулийн хэрэгжилттэй холбоотой ямар мэдээлэл олж авахаа тодорхойлж, уг мэдээллийг ямар аргаар цуглуулахаа сонгох шаардлагатай.

Тус судалгааны хүрээнд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага болох Монополын эсрэг газар үйл ажиллагаа явуулж байх тул тус газраас боломжтой хүрээнд мэдээлэл цуглуулах (статистик тоо баримт, улсын байцаагч нартай ярилцлагын судалгаа хийх гэх зэрэг), мөн бусад судалгааны тайлан, эрдэм шинжилгээний бүтээл, ном, сурах бичиг, эрдэм шинжилгээний хурлын илтгэл, хэлэлцүүлгийн материал, шүүхийн шийдвэр, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслийн эх сурвалж зэргийг голчлон судлах нь зохистой гэж үзлээ.

Тиймээс мэдээллийг цуглуулахдаа бэлэн байгаа мэдээллийг цуглуулах аргаас гадна холбогдох субьектээс судалгаа авах аргыг ашиглахаар сонгов.

2. ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ҮЕ ШАТ

Аргачлалын дагуу энэ үе шатанд мэдээлэл цуглуулах, судалгаа хийх ажлыг хэрэгжүүлнэ. Өмнө дурдсаны дагуу төлөвлөх үе шатанд томъёолсон аргачлалын дагуу шалгуур үзүүлэлтийн томъёоллын дагуу дараах бэлэн байгаа мэдээллийг цуглуулж үнэлгээний тайланг хийж гүйцэтгэхдээ ашиглалаа.

- МУИС-ХЗС, Хэрэглэгчийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтын зарим асуудал, харьцуулсан судалгаа, УБ.,2022 он
- Ё.Кают нар, Монгол улсын иргэний хуулийн тайлбар, УБ.,2010 он
- Б.Тэмүүлэн нар, Иргэний эрх зүй ерөнхий анги (анхны хэвлэл), УБ.,2010 он
- Б.Буянхишиг, Иргэний эрх зүйн удиртгал (анхны хэвлэл), УБ.,2012 он

- Р.Пүрэвбаатар, Япон улсын хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль: орчуулга, товч тайлбар, УБ.,2020 он
- “Монгол улс, Япон улсын хууль тогтоомжийн хөгжил: худалдаа (арилжаа)-ны эрх зүй” илтгэлийн эмхэтгэл, УБ.,2017 он
- Монополын эсрэг газрын хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдолтой холбоотой 2020-2024 оны товч статистик
- ШӨХТГ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2018 оны жилийн ажлын тайлан
- ШӨХТГ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн ажлын тайлан
- ШӨХТГ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2020 оны жилийн ажлын тайлан
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг шинэчлэн найруулах хэрэгцээ, шаардлагыг урьдчилан тандан судалсан судалгаа, 2018 он
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төслийн үр нөлөөний үнэлгээ, 2018 он
- УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл
- УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 дугаар сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл
- УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 12-ны өдрийн чуулганы нэгдсэн хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл
- УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 26-ны өдөр (Баасан гариг)-ийн чуулганы нэгдсэн хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл
- Д.Баярсайхан, Эрх зүйн онол, УБ.,2010 он
- Т.Мэндсайхан., Гэрээний эрх зүй 2021 он
- 이승진·박희주, 한국소비자원, “소비자 기만행위 규제방안 연구”, 2018, 22
- Б.Мөнгөннахиа, М.Хүрэлцэцэг, Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчилд хүлээлгэх хариуцлага, эрх зүйн зохицуулалтын тулгамдаж буй асуудал
- Ш.Цэрэндулам, Хэрэглэгчийн эрх , УБ., 2020 он
- Даатгалын салбарын 2024 оны жилийн 1-р улирлын үйл ажилагааны нэгдсэн тайлан

- Монгол Улсын Үндсэн хуулийн шинжлэх ухааны тайлбар: анхны хэвлэл УБ., 2022 он
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Үндэсний хөтөлбөр-I,
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Үндэсний хөтөлбөр-II,
- Монголын Хэрэглэгчдийн Эрх Ашгийг Хамгаалах Нийгэмлэгүүдийн Үндэсний Холбооны “Хэрэглэгчийн эрх” сонин, 2021 оны тусгай дугаар
- Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагын албан шаардлагыг үзэж танилцсан тэмдэглэл
- Баянгол дүүргийн Иргэний хэргийн анхан шатны шүүхийн 2020 оны 11 сарын 09-ны өдрийн 03367 дугаар шийдвэр.
- УДШ-ийн 2025 оны 04 сарын 22-ны өдрийн Иргэний хэргийн шүүх хуралдааны 001/ХТ2025/00084 дугаар тогтоол
- Нийслэлийн иргэний хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн 2017 оны 01 сарын 18-ны өдрийн 235 дугаар магадлал
- УДШ-ийн 2017 оны 01 сарын 18-ны өдрийн Иргэний хэргийн шүүх хуралдааны [001/ХТ2017/00357](#) дугаар тогтоол
- Нийслэл дэх захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхийн шийдвэр, 2022.01.24 №0041
- Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2022.03.10 №0184
- Нийслэлийн Иргэний хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2020 он 03 сарын 04 өдөр, №508
- Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2022 оны 05 сарын 24-ний өдөр, №0352
- Баянгол дүүргийн Иргэний хэргийн анхан шатны шүүхийн 2020 оны 11 сарын 09-ны өдрийн 03367 дугаар шийдвэр.
- Улсын дээд шүүхийн 2025 оны 04 сарын 22-ны өдрийн 001/ХТ2025/00084 дугаар тогтоол
- <https://laws.e-gov.go.jp/law/406AC0000000085/>
- <https://niislelacademy.mn/courses>
- <https://www.facebook.com/100064697832465/posts/1917797691865183/>,
- <https://www.facebook.com/100067782859049/posts/3455350301343813/>,
- <https://www.nad.ub.gov.mn/n/436>,
- <https://news.mn/r/740410/>,
- <https://khovsgol.gov.mn/home/d/allnews/2234>,
- <https://www.shuukh.mn>
- <https://www.nortonrosefulbright.com/dede/wissen/publications/5d7816ab/new-eu-product-recall-requirements-under-the-general-product-safety-regulation>
- <https://prosecutor.mn/law-and-order>
- <https://www.coi.gov.cz/wp-content/uploads/2023/08/Product-Recall-A-Z-Guide.pdf>
- <https://www.moj.go.jp/content/001255638.pdf>

- https://m.bsb.mn/customer/services/batalgaat_zasvar
- <http://sukhbaatar.ub.khural.mn/t/34557>
- <https://ama.gov.mn/content/110>

Мөн Монополын эсрэг газрын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газрын нийт улсын байцаагч болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагын холбогдох төлөөлөлтэй ярилцлагын судалгаа хийсэн болно.

3. ҮНЭЛЭХ ҮЕ ШАТ

Төлөвлөх үе шатанд ХЭХтХ-иас сонгож авсан үнэлэх зүйл, хэсэг, заалт бүрийг хэрэгжүүлэх үе шатанд олж авсан мэдээлэл дээр тулгуурлан үнэлнэ.

3.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн нэгдүгээр бүлгийн зохицуулалтын хүрээнд үнэлсэн байдал

А.ХЭХтХ-ийн 1 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал

Үнэлэх хэсэг	1 дүгээр зүйл. Хуулийн зорилт
Томъёолсон шалгуур үзүүлэлт	Тус зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн зорилтыг зохистой хүрээнд, оновчтой нэр томъёонд тулгуурлан тодорхойлж чадсан уу?

ХЭХтХ-ийн 1-р зүйлд тус хуулийн зорилтыг дараах байдлаар томъёолжээ.

1 дүгээр зүйл.Хуулийн зорилт
1.1.Энэ хуулийн зорилт нь бараа, бүтээгдэхүүн /цаашид "бараа" гэх/ худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх болон үйлчилгээ үзүүлэх явцад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.

Судлаачдын зарим саналд дурдсанаар бол “зорилт нь хэмжигдэхүйц, бодитой байх шинжийг шаарддаг. Хууль тогтоогч хуулиар зорилт дэвшүүлдэггүй, өөрөөр хэлбэл хуульд тамхидалтыг 80 хүртэл хувиар бууруулна гэж хуульчилдаггүй” гээд “...хууль батлагдах болсон үзэл баримтлал, бодлогын зорилт гэж байхаас хуулийн зорилт гэж байх боломжгүй байна.” гэж тайлбарласан нь бий⁶. Тиймээс хуулийн зорилт гэж бичсэн

⁶ Р.Мөнхзул, Хуулийн зорилго, зорилтын талаарх хууль зүйн техникийн зарим асуудал, Эрх зүй сэтгүүл, Цуврал 69, №4, 2024 он, 14 дэх тал

боловч тухайн хуулийн гол зорилгыг товч томъёолсон хэсгийг хуульчилсан байх бөгөөд манай улсын практикт хуулийн зорилго, хуулийн зорилт гэх нэр томъёог хэрэглэн хамгийн эхний зүйлд нь хуульчлах явдал нэгэнт түгээмэл болжээ.

Харин ХЭХтХ-ийн хувьд 1-р зүйлийн зохицуулалт нь тус хуулийн хэрэглэгдэх хүрээг тодорхойлоход ч чухал чиг үүрэг гүйцэтгэх боломжтой байдлаар хуульчлагджээ. БНМАУ-ын 1991 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн зохицуулалттай дор харьцуулан үзье.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 1991 он	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 2003 он
1 дүгээр зүйл. Хуулийн зорилт 1.1. Энэ хуулийн зорилт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино. Тайлбар: энэ хуульд заасан <<хэрэглэгч>> гэж бүтээгдэхүүн ажил, үйлчилгээгээрээ хэрэгцээгээ хангах гэж байгаа буюу хангаж байгаа худалдан авагч, захиалагч, үүрэг гүйцэтгүүлэгч хувь хүнийг хэлнэ.	1 дүгээр зүйл.Хуулийн зорилт 1.1.Энэ хуулийн зорилт нь <u>бараа, бүтээгдэхүүн /цаашид “бараа” гэх/ худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх болон үйлчилгээ үзүүлэх явцад</u> хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.

Хоёр хуулийн зохицуулалтыг харьцуулан үзвэл 1991 оны ХЭХтХ-д хуулийн зорилтыг маш товч тодорхой байдлаар буюу “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдох харилцааг зохицуулах” гэх байдлаар томъёолжээ. Ингэхдээ хуулийн зорилт гэх хэсэгт “хэрэглэгч” гэх ойлголтын тодорхойлолтыг оруулжээ.

2003 оны ХЭХтХ-д хуулийн зорилтын агуулгыг огт өөрчлөөгүй байгааг бид төвөггүйхэн олж харж болохоор байна. Харин шинээр тухайн хуулийн зохицуулалтын объектыг “бараа, бүтээгдэхүүн худалдах, худалдан авах”, “ажил гүйцэтгэх”, “үйлчилгээ үзүүлэх” гэх байдлаар гурван үндсэн хэсэгт хувааж томъёолох оролдлогыг хийсэн байна. Тиймээс тус 1-р зүйлийн зохицуулалт нь хуулийн зорилтыг хийсвэр байдлаар тунхагласан зохицуулалт гэхээсээ илүүтэйгээр тус хуулийн хэрэглэгдэх хүрээг томъёолсон ерөнхий зохицуулалт байна.

Тэгвэл тус хуулийн хэрэглэгдэх хүрээ, зорилгыг ойлгохын тулд бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ гэсэн гурван ойлголтыг тайлбарлах зайлшгүй шаардлагатай байна. Үүний тулд тус тогтолцоог ЗХУ, дараа нь ОХУ-ын ХЭХтХ-иас рецепц хийсэн түүхэн нөхцөл байдалд үндэслэн эдгээр улсад хэрэгжиж буй хууль зүйн тайлбарыг судлан тогтоох нь хамгийн оновчтой шийдэл болно.

Иймд ОХУ-ын Дээд шүүхийн 2021 оны 17 дугаар тогтоолын агуулгыг энд харьцуулан судлая. Тус тогтоолд дурдсанаар бол “бараа (товар)” гэдэг нь иргэний гүйлгээнд худалдах, худалдан авах болон бусад хэлбэрээр оруулахад зориулагдсан ерөнхий шинж (тоо, жин, хэмжээ)-ээрээ тодорхойлогдох, эсхүл өөрийн онцлог шинжээрээ тодорхойлогдох эд юмсыг ойлгоно⁷. Харин “ажил (работа)” гэж материаллаг байдлаар илрэх үр дүн бүхий үйлдэл (цогц үйлдэл) бөгөөд хариу төлбөртэй гэрээний үндсэн дээр хэрэглэгчийн ашиг сонирхлын үүднээс болон хэрэглэгчийн хүсэлтэд тулгуурлан гэрээний нэг тал нь гүйцэтгэдэг тохиолдлыг ойлгоно⁸. Түүнчлэн “үйлчилгээ (услуга)” гэдэг нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхлын үүднээс болон хэрэглэгчийн хүсэлтэд тулгуурлан тухайн төрлийн үйлчилгээний ердийн зорилгын үүднээс, эсхүл хариу төлбөртэй гэрээ байгуулах үед хэрэглэгчээс гэрээний нөгөө талдаа мэдэгдсэн зорилгын үүднээс гэрээний нөгөө талын гүйцэтгэх үйлдэл (цогц үйлдэл)-ийг ойлгоно⁹.

Дээрх нөхцөл байдлаас дүгнэвэл бараа гэдэг нь төрлийн шинжээр тодорхойлогдох эд хөрөнгө төдийгүй нэг бүрийн шинжээр тодорхойлогдох эд хөрөнгийг өөртөө багтаасан ойлголт болж таарах нь байна. Өөрөөр хэлбэл ХЭХТХ-иар бараа гэх ойлголтыг ерөнхий байдлаар томъёолсон бөгөөд шинэ үү эсхүл хуучин уу гэдгээр ялгах шаардлагагүй гэсэн үг. Харин өөр бусад тайлбаруудад “бараа” гэх ойлголтыг заавал үйлдвэрлэлийн процессоор дамжин бүтээгдсэн байх шаардлагатай гэж үзэх нь бий¹⁰.

Харин ажил гэх ойлголтын хувьд үр дүн нь материаллаг байдлаар илэрч байгаа тохиолдлыг ойлгох бол үйлчилгээ гэх ойлголт нь заавал материаллаг байдлаар илрэх шаардлагагүй байдаг онцлогтой аж. Яг энэ тайлбарыг пост-социалист орнууд нийтлэг байдлаар хэрэглэх нь бий бөгөөд жишээ нь Казакстан улс өөрийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульдаа шууд тусгасан байдаг¹¹. Харин тус улсын хувьд “бараа” гэх ойлголтыг ч хуульдаа шууд хуульчилсан байх бөгөөд агуулгыг нь судлан үзвэл “бараа гэдэг нь үйлдвэрлэгч (гүйцэтгэгч)-ийн үйл ажиллагааны үр дүн (бүтээгдэхүүн) байна” гээд “хувийн, гэр бүлийн, ахуйн хэрэгцээ эсхүл аж ахуйн үйл ажиллагааны бус бусад хэрэглээнд зориулагдсан байх” гэсэн нөхцлийг хуульчилсан байна¹².

⁷ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”

⁸ Мөн тэнд

⁹ Мөн тэнд

¹⁰ <http://www.moscow-lawyer.com/tovar-rabota-usluga.html> (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 16-ны өдөр)

¹¹ https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z100000274_#z1 (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 17-ны өдөр)

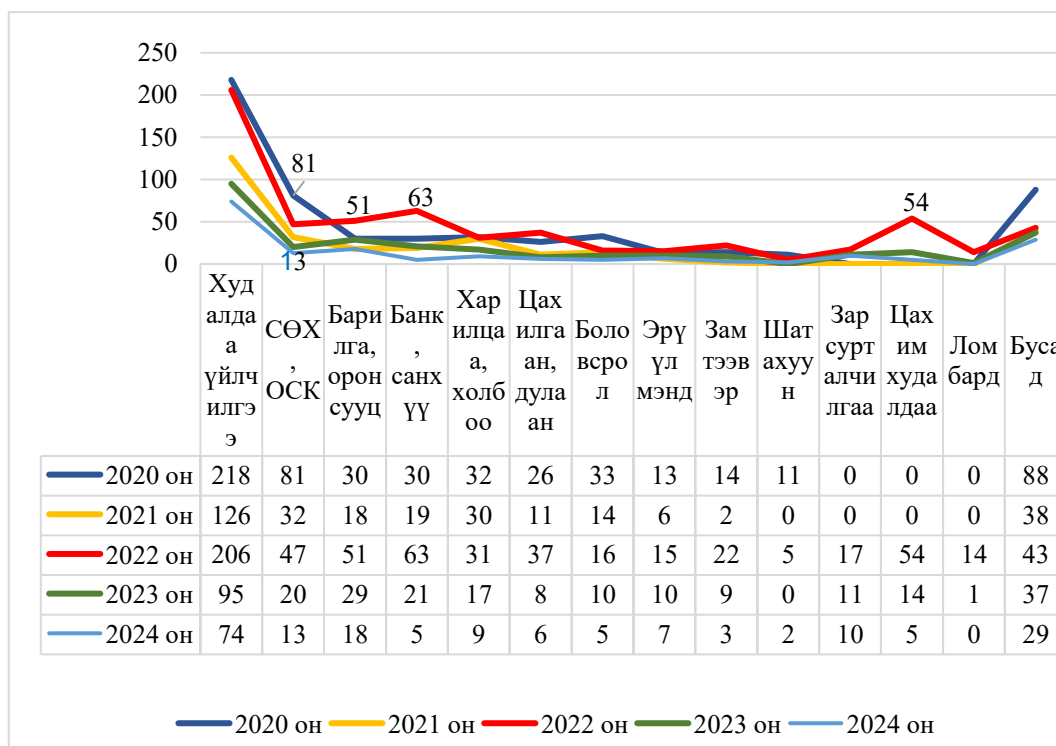
¹² Мөн тэнд

Тэгэхээр тус хуулийн 1-р зүйлийн зохицуулалт нь дээрх гурван нэр томъёогоор дамжуулан хуулийн зорилт төдийгүй хэрэглэгдэх хүрээг урьдчилан тодохойлсон гэж тайлбарлах боломжтой байна. ОХУ-ын Дээд Шүүхийн тогтоолд дурдагдсан бөгөөд пост-социалист орнуудад түгээмэл хэрэглэгддэг эдгээр нэр томъёоны тайлбарыг үндэс болговол 2003 онд батлагдсан өдгөө хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй Монгол Улсын ХЭХтХ-ийн хэрэглэгдэх хүрээ нь бараа, ажил, үйлчилгээ хүлээн авч байгаа тохиолдолд хэрэглэгчийг хамгаалахад чиглэгдэх болох нь. Харин бараа гэдгийг бүтээгдэхүүн гэх ойлголттой адил утгаар ашиглах боломжтой байх бөгөөд энэ нь үйлдвэрлэгч болон гүйцэтгэгчийн үйл ажиллагааны үр дүнд бий болсон бүхий л эд юмсыг ойлгох аж. Өөрөөр хэлбэл хөдлөх эд хөрөнгө төдийгүй үл хөдлөх эд хөрөнгө ч энэ ойлголтод багтах боломжтой байна. Харин Иргэний эрх зүйн утга агуулгаар бол эд юмс нь мэдэлдээ байлгах боломжтой эд юмсаар хязгаарлагддаг. Жишээ нь эрчим хүчээр хангах тохиолдолд энэ нь худалдах, худалдан авах гэрээний зүйл биш бөгөөд үйлчилгээ гэх ойлголтод хамаарах боломжтой гэсэн үг.

ХЭХтХ-д зааснаар бол бараа, бүтээгдэхүүн худалдах, худалдан авах явцад гэж тодорхойлсон. Тиймээс ИХ-ийн 243-р зүйлд заасан худалдах, худалдан авах гэрээ байгуулсан тохиолдолд энэ хууль үйлчилнэ. Мөн зээлээр худалдах, худалдан авах гэрээ ч нэгэн адил хамаарна. Харин эд хөрөнгө буцаан худалдан авах болзолтой хийсэн худалдах, худалдан авах гэрээ хамаарах эсэх нь эргэлзээтэй байна. Учир нь энэ гэрээ нь хэрэглэгч өөрийн хувийн, гэр бүлийн, ахуйн хэрэгцээг хангах зорилгоор эд юмс худалдан авах тохиолдолд төдийлөн ашиглагддаггүй. Харин ИХ-ийн 269-р зүйл, 270-р зүйл хэрэглэгдэх эсэх талаар харшлах нөхцөл тогтоогдохгүй байна. Хамгийн онцлог асуудал нь “арилжааны гэрээ” үүнд хамаарахгүй байх магадлалтай байна. Тиймээс хуульд энэ талаар оновчтой нэмэлт агуулга тусгах шаардлагатай болов уу. Бодит амьдрал дээр үнийн талыг мөнгөөр талыг бараа, бүтээгдэхүүнээр төлөх явдал нийтлэг тул үүнийг харгалзан үзэх нь зүйтэй.

Хамгийн гол шийдвэрлэх ёстой асуудал бол зээлийн гэрээ болон бусад санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хувьд тус хуулийн зохицуулалтын хүрээнд хамааруулах эсэх асуудал болно. Монополын эсрэг газрын тайлан мэдээг үзвэл 2020-2024 оны хооронд жил тутам банк, санхүүтэй холбоотой гомдол, өргөдөл иргэдээс ирсэн байгааг харж болохоор байна.

Зураг №1. МЭГ-ын хүлээн авсан өргөдөл, гомдол (салбараар)



Энэ талаарх шийдлийн хувилбарыг дүгнэлт, зөвлөмжийн хэсэгт дэлгэрэнгүй авч үзэх болно.

Ажил гэх ойлголтын тухайд үр дүн нь материаллаг байдлаар илэрдэг тохиолдлыг ойлгоно гэж тайлбарлавал ИХ-ийн 343-р зүйлд заасан ажлын үр дүн гаргаж буй ажил гүйцэтгэх гэрээ үүнд хамаарах нь тодорхой. Гэхдээ ажлын үр дүн нь материаллаг бус байх боломжтой тул ажил гүйцэтгэх гэрээний хувьд ч гэсэн зөвхөн ажлын үр дүн материаллаг эд юмс байх тохиолдолд л тус хуулийн ажил гэх категорид хамаарах нь байна. Онолын хувьд ялгаатай байр суурь байдаг боловч “Аялал жуулчлалын гэрээ”-г ажил гэх категорид хамааруулах нь зохистой байхыг үгүйсгэхгүй. Ер нь холимог эсхүл нэрлэгдээгүй гэрээний асуудлыг аль илүү тохирох ойлголтод нь хамааруулан тайлбарлах нь зохистой. Учир нь энэ төрлийн гэрээг бие даасан гэрээ гэж тайлбарладаг боловч үр дүн амлаж байдаг төдийгүй энэхүү үр дүн нь бүхэлдээ бус боловч зарим хэсэгтээ материаллаг байдлаар илрэх нь бий. Тээвэрлэлтийн гэрээг ажил гүйцэтгэх гэрээний тусгай төрөл гэж үздэг боловч үр дүн нь материаллаг байдлаар илрэхгүй тул ажил гэх категорид хамааруулахгүй харин үйлчилгээ гэх категорид хамааруулах нь зохистой аж. Даалгаврын гэрээ харин ажил болон үйлчилгээний аль алинд нь хамаарах боломжтой. Тиймээс аль тохирохоор нь буюу материаллаг үр дүн гаргаж байна уу үгүй юу гэдгээр нь ялган хэрэглэнэ. Зуучлалын гэрээ нь ажил гүйцэтгэх гэрээний төрөлд хамаарах боловч үр дүнд материаллаг эд юмс үүсэхгүй тул үйлчилгээ гэх ойлголтод хамаарч болох юм.

Үйлчилгээ гэх категорид эд хөрөнгө хөлслөх гэрээ, санхүүгийн түрээс, түрээс, түрээсийн гэрээний тусгай төрлүүд, хөлсөөр ажиллах гэрээ, түүний тусгай төрлүүд, хөрөнгө итгэмжлэх гэрээ, илгээмжийн гэрээ, хадгалалтын гэрээ, даатгалын гэрээ, төлбөр тооцооны гэрээ, мөнгөн хадгаламж, зээлийн гэрээ хамаарах боломжтой байхыг үгүйсгэхгүй байна. Гэхдээ өмнө дурдсанчлан санхүүгийн салбарын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хувьд ХЭХтХ-ийн зохицуулалтын хүрээнд хамааруулах эсэх нь бодлогын хувьд гаргах шийдвэр байх тул тайлангийн дүгнэлт, зөвлөмжийн хэсэгт нарийвчлан авч үзэх болно.

Дээрх байдлаар дүгнэвэл ХЭХтХ-ийн 1-р зүйлийн зохицуулалт нь хуулийн зорилт буюу зорилгыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гэж тодорхой тодорхойлсон байна. Энэ нь 1991 оноос хойш өөрчлөгдөөгүй байгааг энд онцлон тэмдэглэх нь зүйтэй. Зорилгын хувьд тодорхой байгаа нь тус хуулийн зохицуулалтыг бүхэлд нь энэ зорилгод чиглүүлсэн байх учиртайг шууд тодотгож өгч байна. Тиймээс зорилго нь тодорхой томъёологдсон гэж үзэх боломжтой.

Гэвч ямар тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах вэ гэдгийг ХЭХтХ-ийн 1-р зүйлд хамтад нь томъёолсон байх бөгөөд бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ гэх гурван нэр томъёо голлох чиг үүргийг гүйцэтгэж байна. Эдгээр гурван нэр томъёог зөв тодорхойлж байж тус хуулийн үйлчлэх хүрээ хязгаарыг зохистой хүрээнд оновчтой, бүтээмж хамгийн өндөр байх нөхцөлд хүргэнэ. Харин өмнө судалсан агуулгын хүрээнд эргэцүүлэн үзвэл эдгээр гурван нэр томъёог 1-р зүйлд шууд нэрлэн хуульчилсан нь төдийлөн оновчтой биш байна. Учир нь хуулийн хэрэглэгдэх хүрээ хязгаар бүрэн тодорхойлогдохгүй байхын сацуу, хууль бүхэлдээ ойлгомжгүй болох, улсын байцаагч төдийгүй, прокурор, шүүхийн байгууллагын зүгээс ч хэрэглэхэд төвөгтэй нөхцөл байдлыг үүсгэхээр байна.

Иймд тус зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн зорилтыг зохистой хүрээнд, оновчтой нэр томъёонд тулгуурлан тодорхойлж чадаагүй гэж үнэлж байна.

Б.ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал

Үнэлэх хэсэг

3 дугаар зүйл. Хуулийн нэр томъёо

Томъёолсон	ХЭХтХ-ийн нэр томъёог тодорхойлсон зохицуулалт нь тус
шалгуур	хуулийн зорилгыг бүрэн хангахуйц агуулгаар томъёологдсон уу?
үзүүлэлт	ХЭХтХ-ийн нэр томъёог тодорхойлсон зохицуулалт нь бусад хуулийн зохицуулалттай харилцан уялдаатай, зөв тодорхойлогдсон уу? Шаардлагатай бүх нэр томъёог тодорхойлсон уу?

ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйлд тус хуулийн гол нэр томъёонуудын тодорхойлолтыг хуульчилсан. Үүнд хэрэглэгч, худалдагч, үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, баталгаат хугацаа, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх, гарын үсэг гэсэн 7 нэр томъёо хамаарч байна.

ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйлийн 3.1.1 дэх заалтад хэрэглэгч гэх нэр томъёог тодорхойлсон бөгөөд “бараа, ажил, үйлчилгээг үйлдвэрлэл, аж ахуйн үйл ажиллагааны бус, зөвхөн хувийн болон гэр бүл, ахуйн хэрэгцээгээ хангахад зориулан захиалж, худалдан авч, үйлчлүүлж байгаа, эсхүл хэрэглэж байгаа хувь хүнийг” гэх байдлаар томъёолсон¹³. Эндээс үзвэл үйлдвэрлэл, аж ахуйн үйл ажиллагааны хэрэгцээ болон хувийн, гэр бүл, ахуйн хэрэгцээ гэх хоёр ойлголтыг өөр хооронд нь эсрэгцүүлэн тавьсан байна. Нөгөөтэйгүүр өөрөө худалдан авч, үйлчлүүлж байгаа хувь хүн байхаас гадна тухайн бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэж байгаа хувь хүнийг хэрэглэгч гэж тодорхойлжээ. Логикийн хувьд үйлчилгээг хэрэглэх гэж томъёолох нь төдийлөн

¹³ 2003 оны ХЭХтХ-ийн төслийг хэлэлцэх үеэр УИХ-ийн гишүүн Б.Долгороос “хэрэглэгч, худалдагч гэсэн тодорхойлолтууд байгаа юм. Эдгээр нь бүхэлдээ Иргэний хуулийн ерөнхий концепцтой жаахан зөрүүтэй байгаа юм. Ямар зөрүүтэй байгаа вэ гэхээр хэрэглэгч нь аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувь хүн, хэн ч хэрэглэгч байж болох ийм ерөнхий зарчим, концепци байгаа, Иргэний хуулиар тогтоосон. Тэгээд энэ утга агуулгаараа хэрэглэгч гэдэг маань тодорхойлогдох шаардлага байна” гэсэн саналыг гаргаж байжээ. Энэ саналд Э.Гомбожав хариулахдаа ийм концепцтой гэдэгтэй санал нийлнэ гээд “Бид ярьж байгаад энийг ер нь оруулж ирсэн концепциор нь хувь хүнийхээ тухай л өнөөдөр ярья, аж ахуйн нэгж, байгууллагын, хэрэглэгчийн хувьд гарсан маргаан нь тэр Иргэнийхээ хууль, юугаараа шийдэгдээд явах бололцоотой юм гэж үзээд хувь хүнийхээ журмаар явбал яасан юм бэ гэсэн ийм бодолтой байгаа юм” гэжээ. УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 дугаар сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл, 9-10 талаас үзнэ үү. Энэ асуудлын хувьд анх хэлэлцэж байх үед ИХ болон ХЭХтХ-ийн харилцан хамаарлын талаар зөрүүтэй ойлголттой байсан харагдана. ИХ-д хэрэглэгчийн талаар огт зохицуулаагүй. Дэлхийд ерөнхийдөө ХБНГУ л эх газрын тогтолцоотой орнуудаас ИХ-даа хэрэглэгч, аж ахуй эрхлэгчийн тодорхойлолтыг тусгасан ганц орон гэгддэг. Тиймээс ИХ-ийн концепц нь хэрэглэгчийг бүх субъектыг хамарна гэдэг агуулгатай биш. ИХ угаас бүхий л субъектыг ялгалгүй бүхэлд нь зохицуулсан ерөнхий зохицуулалттай. Харин аж ахуй эрхлэгч, хуулийн этгээдийг ч хэрэглэгч гэх ойлголтод хамааруулан ойлгох эсэх талаар бусад улс оронд ч маргаан үүсэх нь бий. Хамгийн бодитой байдлаар ийм саналыг дэвшүүлсэн нь Европын Холбооны худалдах, худалдан авах гэрээний ерөнхий зохицуулалтын талаарх төсөөлөл (Proposal for a Regulation on a Common European Sales Law (CESL)) болно. Уг баримт бичгийн 7-р зүйлд “Европын Холбооны худалдах, худалдан авах гэрээний ерөнхий зохицуулалт нь гэрээний талуудын аль аль нь аж ахуй эрхлэгч бөгөөд тэдгээрийн дор хаяж нэг тал нь жижиг, дунд аж ахуйн нэгж байх тохиолдолд хэрэглэгчдэнэ” гэж зохицуулснаас тодорхой харагдана. Гэвч тус баримт бичиг төдийлөн олны дэмжлэгийг аваагүй байна.

тохиромжтой бус эсхүл нийтлэг биш болов уу. Харин өмнөх 1-р зүйлийн үнэлгээнд дурдсанчлан ажил гэх ойлголтыг үр дүн нь материаллаг байдлаар илэрдэг тохиолдлыг ойлгоно гэж тайлбарлавал тухайн үр дүн буюу материаллаг эд юмсыг хэрэглэх боломжтой нь мэдээж. Тиймээс “хэрэглэж байгаа хувь хүн” гэх ойлголтыг үйлчилгээнд бус харин зөвхөн бараа, ажилд л хамаатуулан тайлбарлах нь зохистой байна. Ингэхдээ хамгийн гол анхаарах шаардлагатай зүйл бол хэрэглэх гэх ойлголт нь тухайн хэрэглэгч өөрөө худалдан авч, үйлчлүүлж эсхүл захиалсан этгээд биш байх боломжтой болохыг илтгэж байгаа явдал болно. Өөрөөр хэлбэл “хэрэглэж байгаа” гэдэг нь худалдан авч, үйлчлүүлж эсхүл захиалсан хэрэглэгчийн гэр бүлийн гишүүд, найз нөхөд, хамт олон гээд түүнээр дамжуулан тухайн бараа болон ажлын үр дүнг хэрэглэж буй хувь хүмүүсийг илэрхийлэх бүрэн боломжтой гэсэн үг.

Магадгүй дээрх шинж чанарыг нь үндэслэн хэрэглэгчийг дотор нь шууд болон шууд бус хэрэглэгч гэж ангилах боломжтой юм. Шууд хэрэглэгч гэдэг нь өөрөө гэрээ байгуулж, бараа, ажил, үйлчилгээг хүлээн авч байгаа этгээдийг ойлгох бол шууд бус хэрэглэгч гэдэг нь тухайн шууд хэрэглэгчээр дамжуулан бараа, ажлын үр дүнг хэрэглэж буй хувь хүмүүсийг ойлгоно. Харин үйлчилгээний хувьд “гуравдагч этгээдэд ашигтай гэрээ” байгуулах замаар гэрээ байгуулаагүй этгээд хэрэглэгчид тооцогдох боломж үүсч болно. Энэ тохиолдолд харин шууд хэрэглэгч гэж үзэх үү, шууд бус хэрэглэгч гэж үзэх үү гэсэн хувилбар бий болохыг үгүйсгэхгүй. Ерөнхийдөө шууд хэрэглэгч гэх ойлголтыг “гэрээг өөрөө байгуулсан” эсэх шинжээр тодорхойлох уу, эсхүл “гэрээний үүргийн гүйцэтгэлийг хүлээн авах эрхтэй этгээд” эсэхээр тодорхойлох уу гэдэг нь дээрх онолын ерөнхий ангиллыг хэрхэн тодорхойлох гол шалгуур нь болно. Сүүлийн шалгуурыг баримтлах нь илүү логикийн хувьд алдаа мадаг багатай хувилбар байх болов уу. Хэрвээ 3.1.1 дэх заалт дахь хэрэглэгчийн ойлголтыг дээрх байдлаар ангилан төрөлжүүлэх боломжтой гэж үзвэл цаашид ХЭХтХ-ийг шинэчлэхдээ энэ ангиллыг анхаарч үзэх нь зохистой байхыг үгүйсгэхгүй юм. Гэхдээ гэрээний эрх зүйн аливаа шаардах эрхийн хувьд шууд хэрэглэгч шаардах эрхтэй байх нь зохистой бөгөөд харин тухайн бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэсэн шууд бус хэрэглэгчид хохирол, гэм хор учирсан бол шууд бус хэрэглэгч ч гэсэн шаардах эрхтэй байх нь зохистой. Одоогоор ийм агуулга ИХ-ийн 512 дугаар зүйлд тусгалаа олсон байдаг.

БНМАУ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль (1991 он)-ийн 1-р зүйлд “энэ хуульд заасан <<хэрэглэгч>> гэж бүтээгдэхүүн ажил, үйлчилгээгээрээ хэрэгцээгээ хангах гэж байгаа буюу хангаж байгаа худалдан авагч, захиалагч, үүрэг гүйцэтгүүлэгч хувь хүнийг хэлнэ.” гэж тайлбарласан. Тухайн цаг үеийн холбогдох бусад орны хууль тогтоомжийн зохицуулалттай харьцуулан үзвэл дараах байдалтай байна.

ЗХУ-ын 1991 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль¹⁴

Хэрэглэгч – Бүтээгдэхүүнийг худалдан авч, захиалж, хэрэглэж байгаа эсхүл өрхийн хэрэгцээндээ зориулж худалдан авах, захиалах гэж байгаа иргэнийг,

ОХУ-ын 1992 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль¹⁵

Хэрэглэгч гэж бараа (ажил, үйлчилгээ)-г захиалж, худалдан авах гэж байгаа эсхүл зөвхөн хувийн, гэр бүлийн, ахуйн болон аж ахуйн бус бусад хэрэгцээгээ хангахад зориулан захиалж, худалдан авч, эсхүл хэрэглэж байгаа хувь хүнийг ойлгоно,

Украины 1991 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль¹⁶

22. Хэрэглэгч – барааг худалдан авч, захиалж, хэрэглэж байгаа эсхүл аж ахуйн үйл ажиллагаа болон ажилтаны хувиар хүлээсэн үүргийн гүйцэтгэлтэй шууд холбоогүй хувийн зорилгоор худалдан авах, захиалах гэж байгаа хувь хүнийг,

Судлаачдын дүгнэснээр бол 1991 оны ЗХУ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль нь хожим ОХУ, Украин, Беларусь, Казакстан гэх зэрэг орны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн загвар нь болсон байдаг аж¹⁷. Мэдээж хэрэг манай улсын хувьд ч эдгээр улсуудтай адил нөхцөл байдалтай байсан гэдэг нь ойлгомжтой.

2003 оны ХЭХтХ-ийн хэрэглэгчийн талаарх тодорхойлолт нь судлаачдын үзэж буйгаар ерөнхийдөө ОХУ-ын 1992 оны ХЭХтХ-ийн зохицуулалттай нэлээд төстэй байдлаар зохицуулагдсан гэгддэг¹⁸. Гэвч хэрэглэгч гэх ойлголтын субъектив шалгуур буюу ямар хэрэгцээгээ хангах зорилготой эсэхийг тодорхойлохдоо хувийн, гэр бүлийн ахуйн гэх нэр томъёог ашигласан төдийлөн ач холбогдолгүй байна. Учир нь аж ахуйн үйл ажиллагааны бус хэрэгцээ гэж ерөнхий байдлаар томъёолох бүрэн боломжтой. Үүнийг ОХУ-ын хуулийн тодорхойлолтоос ч төвөггүйхэн олж харах боломжтой байна. Тэгэхээр хэрэглэгч гэх ойлголтыг хэрэгцээгээ хангах зорилгоор ялгах бөгөөд аж ахуйн үйл ажиллагааны болон аж ахуйн үйл ажиллагааны бус хэрэгцээг хангах гэсэн зорилгоор нь ялгаж болохоор ойлгогдоно.

¹⁴ Закон СССР от 22 мая 1991 г. №2184-1 «О защите прав потребителей»

¹⁵ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"

¹⁶ ЗАКОН УКРАЇНИ № 1024-XII від 12.05.91, «Про захист прав споживачів»

¹⁷ Матвиевская Т.П. Законодательство о защите прав потребителей СССР, стран-участниц СНГ и современной России: вопросы преемственности, Вестник экономики, права и социологии, 2012, №3, с. 206.

¹⁸ МУИС-ХЗС, Хэрэглэгчийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтын зарим асуудал, харьцуулсан судалгаа, УБ.,2022 он, 12 дахь тал

Харин дэлхийн бусад орны зохицуулалтыг судлан үзвэл арай өөр хандлага ажиглагдана. Жишээ нь Япон улсын Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хуулийн зохицуулалтыг харьцуулан үзвэл хэрэглэгч гэх ойлголтыг дараах байдлаар тодорхойлжээ.

Япон Улсын Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль

2.1. Энэ хуульд “хэрэглэгч” гэдэг нь хувь хүн (аж ахуйн үйл ажиллагааны хүрээнд эсхүл аж ахуйн үйл ажиллагааныхаа төлөө гэрээний нэг тал болсон тохиолдол үүнд хамаарахгүй)-ийг ойлгоно.

Хэрэглэгчийг тодорхойлох гол шалгуур нь гэрээний нэг тал болохдоо аж ахуйн үйл ажиллагааны хүрээнд эсхүл аж ахуйн үйл ажиллагааныхаа төлөө байсан эсэх байх бөгөөд тус улсын хувьд “Аж ахуйн үйл ажиллагаа” гэх ойлголтын хувьд “тодорхой зорилготойгоор ижил төрлийн үйлдлийг тогтмол явуулах” тохиолдлыг ойлгох бөгөөд ашгийн төлөө эсхүл ашгийн төлөө бус эсэхийг харгалзан үзэхгүй хэмээн тайлбарлах нь түгээмэл ажээ¹⁹. Харин “аж ахуйн үйл ажиллагааны хүрээнд” гэх нөхцөл нь дээр тайлбарласан “аж ахуйн үйл ажиллагаа”-г эрхлэн явуулах тохиолдлыг ойлгох бол “аж ахуйн үйл ажиллагааныхаа төлөө” гэх нөхцлийн хувьд өөрийн аж ахуйн үйл ажиллагааг эрхлэн явуулахад шаардлагатай аливаа үйлдлийг хэрэгжүүлэх тохиолдлыг ойлгоно гэж тайлбарладаг байна²⁰.

Тиймээс хувиараа аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхэлдэг хувь хүний хувьд аж ахуйн үйл ажиллагааны хүрээнд эсхүл аж ахуйн үйл ажиллагааныхаа төлөө гэрээний нэг тал болох төдийгүй хэрэглэгчийн хувиар гэрээний нэг тал болох тохиолдол бий болох боломжтой юм. Энэ тохиолдолд юун түрүүнд гэрээ байгуулах үеийн зорилгыг объектив байдлаар шууд тодорхойлох боломжтой эсэхийг судлан үзэж (нэгдэх шатлал), хэрэв ийм боломжгүй бол физик болон материаллаг шалгуураар буюу цаг хугацааны гэх мэт шалгуураар (хоёрдахь шатлал) хэрэглэгч гэж тодорхойлох уу, аль эсхүл аж ахуй эрхлэгч гэж тодорхойлж тухайн хуулийн зохицуулалтыг хэрэглэх эсэхийг шийдвэрлэх нь зохистой хэмээн үздэг байна²¹.

¹⁹ Р.Пүрэвбаатар, Япон улсын хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль: орчуулга, товч тайлбар, УБ.,2020 он, 111 дэх тал - 消費者庁企画課編『逐条解説消費者契約法』商事法務 2010 年 79 頁-г үзнэ үү.

²⁰ Мөн тэнд

²¹ Р.Пүрэвбаатар, Япон улсын хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль: орчуулга, товч тайлбар, УБ.,2020 он, 113 дахь тал

Өөр нэг орны зохицуулалтыг харьцуулан үзвэл жишээ нь ХБНГУ-ын хувьд 2000 онд Алсаас борлуулалт хийхэд чиглэсэн гэрээний тухай хууль (Gesetz über Fernabsatzverträge)-ийн дагуу Иргэний хуулийнхаа 13-р зүйлд “хэрэглэгч” гэх ойлголтыг нэмж хуульчилсан бөгөөд энэ нь ихээхэн онцлог Иргэний хуулийн бүтцийг бий болгосон гэгддэг²². ХБНГУ-ын Иргэний хууль (BGB)-ийн 13-р зүйлд дараах байдлаар хэрэглэгчийг тодорхойлсон байна.

13 дугаар зүйл. Хэрэглэгч

Хэрэглэгч гэдэгт аливаа хэлцлийг хийхдээ голлон арилжаа, аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэх эсвэл бие даан мэргэжлийн үйл ажиллагаа эрхлэх зорилго агуулаагүй иргэнийг ойлгоно²³.

2014 оны нэмэлтээр “голлон” гэх нөхцлийг шинээр 13-р зүйлд нэмсэн бөгөөд тус “голлон” гэх нөхцөл нь Европын Холбооны 93/13/ЕЕС²⁴ болон 2011/83/EU²⁵ удирдамжийн аль алинд нь тусгагдаагүй байсан нь нэлээд онцлог бүхий зохицуулалт хэмээн судлаачид дүгнэхэд хүргэсэн байдаг²⁶.

Тус тодорхойлолтын талаар судлаачид тайлбарлахдаа тухайн нэг гэрээг байгуулах үеийн чиг үүргийг нь сайтар судлах шаардлагатай хэмээн үздэг бөгөөд нэг гэрээний хувьд хэрэглэгч боловч, нөгөө гэрээний хувьд аж ахуй эрхлэгч болох боломжтой гэжээ²⁷. Өөрөөр хэлбэл тухайн гэрээг байгуулах болсон зорилго нь давхар (аж ахуй эрхлэгчийн хувиар болоод хэрэглэгчийн хувиар) байж болох бөгөөд гэрээ байгуулах болсон зорилгын 50-аас дээш хувь нь хэрэглэгч эсхүл аж ахуй эрхлэгчийн хувиар гэж үзэхэд хүргэхээр байгаа бол “голлон” гэх шалгуурыг хангасанд тооцдог байна. Энэ нь Япон улсын хоёр шатлалт шалгууртай нэлээд төстэй бөгөөд Япон улсын хувьд жишээ нь цаг хугацааны хувьд 50-аас дээш хувь нь хэрэглэгчийн хувиар

²² https://www.bmj.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Verbraucherrechte.pdf?__blob=publicationFile&v=9 (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 20-ны өдөр)

²³ [gesetze-im-internet.de](https://www.gesetze-im-internet.de) (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 20-ны өдөр), Б.Буянхишиг, ХБНГУ-ын Иргэний хууль (кодификацийн бүрэн эх) (орчуулгыг нэгтгэсэн анхны хэвлэл), УБ., 2017 он, 12 дахь талыг харьцуулан үзнэ үү.

²⁴ COUNCIL DIRECTIVE 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts

²⁵ DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL OF 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council

²⁶ Р.Пүрэвбаатар, Япон улсын хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль: орчуулга, товч тайлбар, УБ., 2020 он, 113-114 дэх тал

²⁷ Dieter Leipold. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) I Einführung und Allgemeiner Teil. 3 Aufl. Mohr Siebeck, 2013. S.108

хэрэглэхээр байвал хэрэглэгч гэж тооцох боломжтой гэх мэт байдлаар тайлбарлахыг хүлээн зөвшөөрдөг байна²⁸.

Тэгэхээр ХЭХтХ дахь хэрэглэгчийн тодорхойлолтыг тайлбарлахдаа хэрэглэгчийн байгуулсан аливаа гэрээг зөвхөн аж ахуйн үйл ажиллагааны болон аж ахуйн үйл ажиллагааны бус хэрэгцээг хангах зорилготой гэж хоёр хэсэгт механикаар хувааж ойлгох буруу болох нь. Өөрөөр хэлбэл бид давхар зорилготой гэрээ гэх ойлголтыг ХЭХтХ-ийн хүрээнд хүлээн зөвшөөрч улмаар Япон болон ХБНГУ-ын хууль зүйн тайлбарт дурдагдсан хоёр шатлалт буюу гэрээ байгуулах болсон зорилгын хувь хэмжээ зэргийг харгалзан үзэх нь ихээхэн чухал төдийгүй бусад орны сүүлийн үеийн эрх зүйн ололт, амжилтаас хоцрохгүй байх нөхцлийг бүрдүүлэх биз ээ.

Судлаач Сатоши Ямамото “Хэрэглэгч гэх ойлголт нь үйлдвэрлэгч зэргийг багтаасан аж ахуй эрхлэгч гэх ойлголттой эсрэгцүүлэх байдлаар ойлгогдох явдал түгээмэл байдаг. Ийм байдлаар хэрэглэгч гэх ойлголтыг ухамсарлах болсон нь түүхийн хувьд 16, 17-р зууны европоос гарвалтай” гээд “Хэрэглэгч гэх ойлголтыг уламжлалт байдлаар бол бүтээгдэхүүний аюулгүй байдал эсхүл тодорхой чанарын талаарх асуудлаас сул, дорой талыг хамгаалах зорилгоор хэрэглэгдэж байсан.” гэжээ²⁹. Улмаар 1960-1970-аад оны үед эдийн засгийн эрх зүй эсхүл захиргааны эрх зүйн салбарын судлаачид голлон судалж байсан бол 1980-аад оны үеэс эхлэн гэрээний эрх зүйн хүрээнд хэрэглэгч гэх ойлголтыг ашиглах явдал түгээмэл болж иргэний эрх зүй, арилжааны эрх зүйн хүрээнд судлах явдал эрчимжсэн байна³⁰. Эндээс дүгнэн үзвэл хэрэглэгч гэх ойлголт нь олон салбар эрх зүйн уулзварт ашиглагддаг чухал нэр томъёо байх бөгөөд сүүлийн жилүүдэд гэрээний эрх зүйн үүднээс судлан оновчтой тодорхойлох нь чухал гэгдэх болжээ. Тиймээс өмнө дурдсанчлан манай улсын Иргэний хуульд тодорхой нөлөөг үзүүлсэн гэгддэг ХБНГУ-ын Иргэний хууль төдийгүй тус улсын онолын ойлголтыг уламжлан авсан Япон улсын холбогдох зохицуулалтыг бид өөрсдийн орны ХЭХтХ-ийн хэрэглээний субъектын хүрээг тодорхойлох харгалзан үзэх нь зайлшгүй чухал болохыг энд онцлон тэмдэглэе.

БНМАУ-ын 1991 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд “худалдагч”-ийн талаарх тодорхойлолт хуульчлагдсан байсан бол 2003 оны ХЭХтХ-д анх удаагаа

²⁸ Р.Пүрэвбаатар, Япон улсын хэрэглэгчийн гэрээний тухай хууль: орчуулга, товч тайлбар, УБ.,2020 он, 114 дэх тал

²⁹ “Монгол улс, Япон улсын хууль тогтоомжийн хөгжил: худалдаа (арилжаа)-ны эрх зүй” илтгэлийн эмхэтгэл, УБ.,2017 он, 154-156 дахь тал

³⁰ Мөн тэнд

“үйлдвэрлэгч”, “гүйцэтгэгч”-ийн тодорхойлолтыг тус тус хуульчилжээ. Эдгээр нэр томъёоны тодорхойлолтыг ОХУ-ын 1992 оны ХЭХтХ-ийн нэр томъёотой харьцуулан үзвэл дараах байдалтай байна.

2003 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль

3.1.2.“худалдагч” гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид бараагаа борлуулж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

3.1.3.“үйлдвэрлэгч” гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор бараа үйлдвэрлэж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

3.1.4.“гүйцэтгэгч” гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

ОХУ-ын 1992 оны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль

Үйлдвэрлэгч – гэж зохион байгуулалтын болон эрх зүйн хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор бараа үйлдвэрлэж байгаа байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч хувь хүнийг;

Гүйцэтгэгч – гэж зохион байгуулалтын болон эрх зүйн хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид төлбөртэй гэрээний үндсэн дээр ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч хувь хүнийг;

Худалдагч – гэж зохион байгуулалтын болон эрх зүйн хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид худалдах, худалдан авах гэрээний үндсэн дээр бараагаа борлуулж байгаа байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч хувь хүнийг;

Ерөнхийдөө ОХУ-ын хуулийн тодорхойлолттой адил агуулгатай гэж дүгнэх бүрэн боломжтой. Гэхдээ гол ялгаатай тал нь юу вэ гэвэл ОХУ-ын хуульд гүйцэтгэгчийг зөвхөн төлбөртэй гэрээний үндсэн дээр ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа гэх байдлаар тодорхойлсон бол Монгол улсын 2003 оны хуулийн хувьд гүйцэтгэгчийг төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа гэх байдлаар илүү өргөн хүрээтэй тодорхойлолтыг хуульчилсан, түүнчлэн ОХУ-ын хувьд “импортлогч”-ийн тодорхойлолтыг 2004 онд нэмэлтээр оруулсан явдал юм.

Эндээс тодорхойлолтын агуулгын хүрээнд үнэлэн үзвэл юун түрүүнд “зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран” гэх нөхцлийг дахин нэг эргэцүүлэн үзэх зайлшгүй шаардлагатай байна. Учир нь Иргэний хуулийн 27 дугаар зүйлд дараах байдлаар хуульчлагджээ.

<p>27.1.Хуулийн этгээд өөрийн нэртэй байна. Хуулийн этгээдийн нэр нь түүний зохион байгуулалт, эрх зүйн хэлбэрийг тусгасан байна.</p> <p>27.2.Хуульд заасан бол хуулийн этгээдийн төрлийг заасан нэртэй байна.</p>
--

Өөрөөр хэлбэл хуулийн этгээдийн хувьд “зохион байгуулалтын хэлбэр”, “эрх зүйн хэлбэр” болон “төрөл” гэсэн гурван ойлголт хэрэглэгдэх боломжтой аж. Энэ талаар Засгийн газрын 2018 оны 339 дүгээрийн тогтоолын хавсралтаар батлагдсан “Хуулийн этгээдийн нэр баталгаажуулах журам”-д зааснаар бол зохион байгуулалтын хэлбэр гэдэгт групп, консерциум, холдинг, корпораци зэргийг ойлгохоор заажээ. Энэ нь Иргэний хуулийн албан ёсны тайлбар биш төдийгүй журам тул Иргэний хуулийн нэр томъёог тайлбарлах гол үндэслэл болж чадахгүй.

Иргэний хуулийн ерөнхийдөө бүтэц, холбогдох зохицуулалтуудыг харьцуулан үзвэл хуулийн этгээдийн төрөл гэдэг нь ашгийн төлөө болон ашгийн төлөө бус гэх ойлголтоор, эрх зүйн хэлбэр гэдэг нь нөхөрлөл, компани, холбоо, сан, хоршоо гэх ойлголтоор, зохион байгуулалтын хэлбэр гэдэг нь бүх гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай, зарим гишүүд нь бүрэн хариуцлагатай, нээлттэй, хаалттай, хувьцаат, хязгаарлагдмал хариуцлагатай нийгэмд үйлчилдэг, гишүүддээ үйлчилдэг зэргээр илэрч болохоор байна. Тиймээс ХЭХтХ-ийн 3.1.2-3.1.4 дэх заалтад зөвхөн “зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран” гэх байдлаар томъёолох нь оновчтой биш байна.

Харин гүйцэтгэгч гэх ойлголтыг тодорхойлохдоо “төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа” гэж томъёолох нь зохистой эсэх асуудал хөндөгдөнө. Учир нь ХЭХтХ-ийн 3.1.6 дахь заалтад ““ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх” гэж Иргэний хуулийн 343, 359 дүгээр зүйлд тодорхойлсныг.” гэж хуульчилсан. Ажил гүйцэтгэх гэрээ болон хөлсөөр ажиллах гэрээ нь аль аль нь хариу төлбөртэй гэрээний ангилалд хамаардаг. Тиймээс ХЭХтХ-ийн 3.1.4 болон 3.1.6 дахь заалтын зохицуулалт өөр хоорондоо зөрчилдөж байна гэсэн үг.

Нөгөөтэйгүүр Иргэний эрх зүйн хувьд хариу төлбөргүйгээр ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх гэх ойлголтыг хэрхэн томъёолох гэсэн асуултад хариулт өгөх зайлшгүй шаардлагатай. Хамгийн боломжит хувилбар нь даалгаврын гэрээний

зохицуулалтаар зохицуулах боломжтой гэх тайлбар байх боловч манай улсын даалгаврын гэрээний зохицуулалт нь өөрөө шууд төлөөллийн тохиолдолд л зөвхөн үйлчлэх боломжтой байдлаар хуульчлагдсан. Хэрвээ хариу төлбөргүйгээр ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлсэн бол энэ тохиолдолд нэрлэгдээгүй гэрээний асуудал хөндөгдөх бөгөөд доголдлын тусгайлсан зохицуулалт яригдахгүй боловч үүргийн зөрчил, онцгой үүргийн зөрчил гэх зэрэг асуудал хөндөгдөх бүрэн боломжтой. Иргэний хуулийн зохицуулалтыг тайлбарлах замаар шийдвэрлэх боломжтой тул биет байдлын доголдол болон чанар, аюулгүй байдлын дутагдал гэх тулгуур ойлголтод суурилсан ХЭХтХ-иар гүйцэтгэгч гэх ойлголтыг заавал “төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа” гэх байдлаар өргөн хүрээтэй тодорхойлох шаардлагагүй байна. Иймд ОХУ-ын зохицуулалттай адилаар буюу анхны рецепц хийсэн орны тогтолцоонд суурилан шинэчлэх нь зохистой байна.

Өөр нэг чухал анхаарал татаж буй асуудал бол ХЭХтХ-ийн 6.4.2 дахь заалтыг эс тооцвол “гүйцэтгэгч” гэх субъектэд дангаараа хамаарах тусгайлсан зохицуулалт алга байна. Хуулийн бүхий л зохицуулалтын хүрээнд үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч гэх байдлаар гурвууланг нь хамтад нь хуульчилжээ. Энэ нь субъектыг гурав хувааж томъёолох ач холбогдол юунд байсан болохыг ойлгоход ихээхэн хүндрэл учруулна. Бараг л чамирхал төдий зохицуулалт болсон гэлтэй.

Өмнө дурдсанчлан бид анх рецепц хийсэн ОХУ-ын хувьд хуулиндаа “импортлогч” гэх ойлголтыг 2004 онд шинээр хуульчилсан. Манай улсын хувьд үйлдвэрлэгч гэхээсээ илүүтэй хэрэглэгч оронд хамаардаг. Уул уурхайн түүхий эдийн үнийн өсөлт, бууралтад хэт эмзэг, төвлөрсөн төлөвлөгөөтэй орны эдийн засгийн нөхцөл байдал, бодлогын өөрчлөлтөөс их хамааралтай эдийн засагтай. Тиймдээ ч ихэнх хэрэглээний бараа, бүтээгдэхүүнийг бусад орноос импортолдог. Импортын бизнес эрхэлдэг аж ахуй эрхлэгч нар ихтэй орон. Энэ онцлогт нийцүүлэн ХЭХтХ-ийн зохицуулалтыг тогтолцоожуулах нь зохистой гэж үзэж байна. Иймд цаашид ХЭХтХ-ийн нэр томъёоны хэсэгт “импортлогч”-ийг нэмэх нь зүйтэй.

2003 оны ХЭХтХ-ийн төслийг хэлэлцэж байх үеийн байнгын хорооны хуралдааны протоколыг үзвэл импортлогчийн талаар бага тусгасан гэсэн шүүмжлэл гарч байсан байх бөгөөд хэлэлцүүлгийн үеэр оролцогчид “худалдагч” гэх ойлголтын хүрээнд импортлогчийг хамааруулан ойлгох боломжтой гэсэн байдлаар хэлэлцэж байжээ³¹.

³¹ УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл, 11 дэх тал

Хэлэлцүүлгийн үр дүнд импортлогч гэх ойлголтыг хуульд хэрхэн тусгахыг эцэслэн шийдэж чадалгүй баталжээ.

Энэ тохиолдолд зарим орны хандлагыг товч харьцуулан үзвэл “үйлдвэрлэгч” гэх ойлголтыг тайлбарлахдаа “өөрийн аж ахуйн үйл ажиллагааны хүрээнд бүтээгдэхүүнийг үйлдвэрлэсэн, боловсруулсан, импортолсон этгээд”-ийг аль алиныг нь хамааруулах байдлаар томъёолох тохиолдол ажиглагдана³². Боловсруулсан гэдэг нь жишээ нь цагаан будаа БНХАУ-аас импортлоод түүнийгээ тодорхой жингээр ангилан өөрийн үйлдвэрт савлан худалдаанд гаргаж байгаа импортлогчийн үйлдлийг ойлгоно гэсэн үг.

Эдгээрээс гадна тухайн бүтээгдэхүүнд өөрийн нэр, арилжааны нэр, барааны тэмдэг болон бусад тэмдгийг байршуулсан эсхүл үйлдвэрлэсэн, боловсруулсан, импортолсон этгээд гэж төөрөгдүүлэхүйц нэршил ашигласан этгээдийг ч нэгэн адил “үйлдвэрлэгч” гэх ойлголтод хамааруулан ойлгодог байна³³. Энэ нь Европын холбооны хувьд ч нэгэнт тогтсон ойлголт аж.

Бидний хувьд ч цаашид ХЭХтХ-ийг шинэчлэхдээ дээрх одоо үеийн бусад орны зохицуулалтыг харгалзан үзэхийн сацуу өөрийн орны эдийн засгийн нөхцөл байдлыг сайтар тунгаан үзэж хуулийн субъектын хүрээ, тодорхойлолтыг өргөжүүлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.

ХЭХтХ-ийн 3.1.6 дахь заалт нь өмнө дурдсанчлан ажил болон үйлчилгээ гэх ойлголтыг хэт явцуу байдлаар тодорхойлсон бөгөөд анх тус хуулийн төслийг боловсруулах үед байнгын хорооны гишүүдээс ойлгомжгүй байна тодорхой болго гэх шаардлага ирсний дагуу ямар нэгэн онолын тайлбар, судалгаагүйгээр маш богино хугацаанд болхи байдлаар томъёолсон зохицуулалт болно³⁴. Иймд өмнөх хэсгүүдийн үнэлгээний агуулгыг харгалзан үзэж цаашид ОХУ-ын Дээд Шүүхийн тайлбартай төсөөтэй байдлаар томъёолох нь тус хуулийн уламжлал, бүтцийн онцлогт илүүтэй нийцэх биз ээ. Харин хэрэглэх хүрээг нарийвчлан тогтоохдоо шинэ зохицуулалт хуульчлах нь зохистой.

ХЭХтХ-ийн 3.1.5 дахь заалтад баталгаат хугацаа гэх ойлголтыг хуульчилжээ. Ингэхдээ “үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн бараа, ажил, үйлчилгээний чанар,

³² <https://laws.e-gov.go.jp/law/406AC0000000085/> (Сүүлд хандсан: 2025 оны 05 сарын 16-ны өдөр)

³³ Мөн тэнд

³⁴ УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 дугаар сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл, 9 дэх тал

аюулгүй байдалд гаргаж өгсөн хугацааг;” гэж тодорхойлсон байна. Гэвч энгийн логикоор бодож үзэхэд энэ хугацаанд л аж ахуй эрхлэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг батлах бөгөөд уг хугацаа дууссан тохиолдолд ямар нэгэн байдлаар хариуцахгүй гэсэн утгыг шууд илэрхийлэхээр болжээ. Энэ нь Иргэний хуулийн үзэл баримтлал, нийт хувийн эрх зүйн тогтолцооны суурь бүтэцтэй огт нийцэхгүй юм.

Иргэний хуульд баталгаат хугацааны талаар дараах зохицуулалтыг хуульчилжээ.

76.2.Хуульд өөрөөр заагаагүй бол шаардах эрх нь эрх зөрчигдсөн, эрх зөрчигдсөн тухай мэдсэн, эсхүл мэдэх ёстой байсан, түүнчлэн гомдлын шаардлага гаргах буюу баталгаат хугацаа тогтоосон бол гомдлын шаардлагын хариуг авсан буюу эдгээр хугацаа дууссан үеэс үүснэ.

254.6.Худалдагч эд хөрөнгийн баталгаат хугацаа тогтоосон бол энэ хугацааны дотор, баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол тухайн эд хөрөнгийг өмчлөх эрхийг шилжүүлэн авснаас хойш зургаан сарын дотор доголдлыг илрүүлсэн худалдан авагч энэ хуулийн 254.1-д заасан шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй.

254.7.Эд хөрөнгийн баталгаат хугацааг худалдан авагчид эрсдэл шилжсэн үеэс эхлэн тоолох бөгөөд хэрэв баталгаат хугацааны дотор гол доголдлыг илрүүлсэн бол худалдан авагчид эрсдэл шилжих үед уг доголдол байсан гэж үзнэ.

349.2.Хууль буюу гэрээнд баталгаат хугацаа заасан бөгөөд уг хугацааны дотор ажлын дутагдлыг илрүүлсэн бол гомдлын шаардлага гаргах хугацааг дутагдал илрүүлсэн өдрөөс эхлэн тоолно.

Жишээ нь ИХ-ийн 76.2-г харахад л баталгаат хугацаа дууссанаар шаардах эрх үүснэ. Тиймээс баталгаат хугацаа дууслаа гээд чанар, аюулгүй байдал алдагдсан талаар гомдол гаргаж болохгүй гэсэн үг биш. ИХ-ийн үзэл баримтлалтай ХЭХтХ-ийн зохицуулалтын агуулга үндсэндээ нийцэхгүй байна.

Гэхдээ Иргэний хуулийн зарим зохицуулалт иргэн, тэр дундаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаас үнэлвэл хангалттай биш төдийгүй эсрэгээрээ эрх зүйн байдлыг нь дордуулсан шинжтэй байна. ИХ-ийн 254.6 дахь хэсгийг аваад үзэхэд л баталгаат хугацааны дотор доголдлыг илрүүлж байж л 254.1-т заасан шаардах эрхийг гаргах эрхтэй болох нь байна. Энэ нь ХЭХтХ-ийн Хоёрдугаар бүлгийн зохицуулалттай шууд

холбогдоно. Гэхдээ бүхий л доголдлын хувьд ИХ-ийн 254.6 дахь хэсгийн зохицуулалт үйлчилнэ гэж тайлбарлавал иргэн, тэр дундаа хэрэглэгчийн эрхийг ихээхэн сулруулна.

Харин “баталгаат хугацаа”-ны гол агуулга, чиг үүргийг илэрхийлсэн зохицуулалт нь ИХ-ийн 254.7 байх бөгөөд баталгааны хугацааны дотор доголдлыг илрүүлсэн бол аж ахуй эрхлэгч нь өөрөөс шалтгаалаагүй доголдол болохыг өөрөө нотлох үүрэг хүлээнэ гэсэн агуулгыг илэрхийлж байна. Энэ нь эрсдэл шилжих үед доголдол байсан гэдгийг нотлох хэрэглэгчийн үүргийг хөнгөлөх чиг үүргийг гүйцэтгэж байна. Түүнчлэн ИХ-ийн 349.2 дахь хэсгийн зохицуулалт баталгаат хугацааны дотор доголдлыг илрүүлсэн бол гомдлын шаардлага гаргах хугацааг дутагдал илрүүлсэн өдрөөс эхлэн тоолно гэх байдлаар хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалт илүүтэй нийцэх зохицуулалтыг тусгасан байна. Иймд цаашид ИХ-ийн 254.7 болон 349.2 дахь хэсгийн агуулга, томъёололд тулгуурлан баталгаат хугацааны тодорхойлолтыг шинэчлэх, ИХ-ийн зарим зохицуулалтыг дагалдах хуулийн төслийн хүрээнд шинэчлэх зайлшгүй шаардлагатай байна. Учир нь ИХ-ийн 76.2 дахь хэсгийн хувьд л гэхэд баталгаат хугацаа дууссан үеэс шууд гомдлын шаардлага гаргах хугацааг тоолохгүйгээр шаардах эрх үүсэх байдлаар тусгасан нь Иргэний хуулийн холбогдох зохицуулалтын агуулгатай зөрчилдөх төдийгүй (ерөнхий болон тусгайгийн харьцаанд байх тул зөрчил биш гэж тайлбарлахыг үгүйсгэхгүй боловч) гомдлын шаардлагын хариуг авсан үеэс шаардах эрх үүсэх ерөнхий концепцийг үгүйсгэж байна.

Мөн одоо цаг үед цахимаар болон зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэх явдал ихээхэн түгээмэл болжээ. Жишээ нь фэйсбүүк ашиглан бараа худалдах явдал маш түгээмэл байна. Боломжтой хүн болгон хямд сайтаас гадны барааг захиалж үнэ нэмэн бусдад sns ашиглан борлуулах нь нэмэгджээ. Үүнээс гадна албан ёсны цахим худалдааны томоохон сайтууд ч бий болсон байна. Иймээс энэ салбарын хэрэглэгчийг хамгаалахын тулд аж ахуй эрхлэгч нарыг нарийвчлан тодорхойлох хэрэгцээ, шаардлага нэгэнт үүсчээ.

Шигтгээ ³⁵

Иргэн ...-с Г гэх пейж хуудаснаас онлайнаар буйдан худалдан авсан чинь чанарын шаардлага хангахгүй буйданг худалдаалсан байна хохиролоо барагдуулж өгөхийг хүссэн гомдлыг худалдан авсан барааг буцаалган төлбөрийг барагдуулсан

Шигтгээ ³⁶

³⁵ ШӨХТГ-ын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2020 оны жилийн ажлын тайлан

³⁶ Мөн тэнд

2020 оны 09 дүгээр сарын 01-ний өдөр бичгээр ирүүлсэн “Инстаграмм хуудаснаа байрлах В хаягаас Adidas брэндийн спорт гутал худалдаж авсан. Тус хуудас нь 100 хувь оригинал бараа худалдаалдаг хэмээн бичиж хуурамч бараа худалдаж байгаа нь олон иргэдийг хохироож байна. Энэ төрлийн худалдааг хязгаарлахад арга хэмжээ авч өгнө үү” гэх гомдол мэдээллийн дагуу судалж холбогдогчоос тайлбар мэдүүлэг авч, гомдол гаргасан иргэн өөрийн биеэр 2020 оны 09 сарын 11-ны өдөр ирж мэдүүлэг өгсөн. Талууд хоорондоо тохирч гомдлыг шийдвэрлэсэн.

Шигтгээ ³⁷

Нуруу амраагч цахим худалдаагаар авсан байхгүй хойгуур ажил дээр үлдээсэн байсан таарахгүй байна сольж өгөхгүй байна гэх иргэн ...-с ирүүлсэн гомдлын дагуу хүргэлтийн 88..... утсаар холбогдоход сольж өгсөн офиссынх нь жижүүр нь хэлээгүй байна гэсний дагуу иргэнтэй ярихад гомдолгүй гэв.

Дээрх гурван тохиолдол нь хуучнаар ШӨХТГ (одоогийн МЭГ)-т иргэдээс ирүүлсэн гомдол бөгөөд аль аль тохиолдолд хэрэглэгч болон аж ахуй эрхлэгчтэй утсаар холбогдох, эсхүл бодитоор уулзах байдлаар асуудлыг шийдвэрлэжээ. Өөрөөр хэлбэл хуулийн тодорхой журам баримтлахгүйгээр шууд талуудын зөвшилцлөөр маргааныг шийдвэрлэж байгаа байдал ажиглагдана. Угтаа хуулиар бол хэрэглэгч онлайн, цахимаар авсан ч бай доголдол эрсдэл шилжихээс өмнө байсан гэдгийг нотлох шаардлагатай тулгардаг. Үүнийг төдийлөн тодруулалгүй, аж ахуй эрхлэгч нь угаас доголдолтой бараа шилжүүлсэн байгаа тул хүлээн зөвшөөрч мөнгийг нь буцаасан, сольж өгсөн байна. Тиймээс цаашид зохицуулалтыг тодорхой болгох, хялбаршуулсан байдлаар хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх журмыг хуульд тусгайлан зохицуулж өгөх шаардлагатай байна. Энэ нь талуудын эрх ашгийг хохироохгүй байх, процедурын шударга байдлыг хангах чухал ач холбогдолтой юм. Нөгөөтэйгүүр ийм байдлаар асуудлыг шийдвэрлээд байвал хэрэглэгч өөрийн эрхийг бүрэн хангаж чадахгүй байх, өөрийн эрхийг бүрэн мэдэлгүйгээр ашиггүй байдлаар шийдвэрлүүлэх, аж ахуй эрхлэгч ч гэсэн цаашид зөрчлийн хэрэг үүсэх гэх мэт асуудлаас сэрэмжилж асуудалд хөнгөн хуумгай хандах магадлалтай.

Дээрх үнэлгээний агуулгаас дүгнэн үзвэл ХЭХТХ-ийн 3 дугаар зүйлийн зохицуулалт нь ХЭХТХ-ийн нэр томъёог хуулийн зорилгыг бүрэн хангахуйц байдлаар буюу зөв томъёолоогүй, бусад хуулийн зохицуулалттай харилцан уялдаа муутай,

³⁷ Мөн тэнд

шаардлагатай буюу цаг үеийн нөхцөл байдалд нийцсэн бүх нэр томъёог бүрэн хуульчлаагүй байна.

В.ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал

Үнэлэх хэсэг	4 дүгээр зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчим
Томъёолсон шалгуур	Тус зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчмыг зөв, бүрэн дүүрэн тодорхойлж чадсан эсэх?
үзүүлэлт	Тус зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчмыг ойлгомжтой, тодорхой томъёолж чадсан эсэх?

Хуулийн зарчим болон хэм хэмжээ гэх хоёр ойлголтыг харьцуулан тайлбарлах нь элбэг. Ерөнхий байдлаар авч үзвэл хэм хэмжээтэй харьцуулахад илүү хийсвэр, ерөнхий шинжтэй зохицуулалтыг зарчим гэж ойлгох боломжтой. Зарчим гэдэг нь зарим тохиолдолд нарийвчилсан бус ерөнхий гэсэн утга санааг өөртөө багтаадаг. Нөгөөтэйгүүр зарчим нь хуулийг хэрэглэх, тайлбарлах тохиолдолд түүний үндэслэл болдог суурь үзэл баримтлал, үнэт зүйлийг илэрхийлдэг. Тийм ч учраас хэм хэмжээг нөхөх чиг үүргийг ч гүйцэтгэнэ. Энэ талаар судлаач Д.Баярсайхан өөрийн Эрх зүйн онол бүтээлдээ “Эрх зүйн ерөнхий зарчмуудаас гадна салбар эрх зүйн болон салбар хоорондын зарчмууд нь хоорондоо уялдаа холбоотой бөгөөд эрх зүйн харилцаанд болон түүнээс үүдэлтэй ямар нэгэн асуудлыг шийдвэрлэхэд шууд болон шууд бус замаар нөлөөлж үйлчилнэ. Эрх зүйн зарчмууд нь зайлшгүй, нөлөөлөгч шинжээрээ эрх зүйн зохицуулалтанд шийдвэрлэх үүрэгтэй” гэжээ³⁸.

ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.1-д “зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдал, тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа, зориулалтын зохих шаардлагыг хангасан байх;” гэж заажээ. Гэвч ХЭХтХ-д “хэрэглэгчийн аюулгүй байдал” гэх ойлголт огт дурдагдсангүй. Харин “бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал”, “барааны чанар, аюулгүй байдал” гэх нэр томъёо тусгагджээ. Тиймээс хэрэглэгчийн аюулгүй байдал гэх ойлголтыг хэрхэн ойлгох вэ гэсэн асуулт үүснэ. Логикийн хувьд авч үзвэл ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх хэсэгт заасан “хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд ...-д гэм хор учруулсны ...” гэх нөхцөл нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдал гэх ойлголтыг илэрхийлэхэд хамгийн тохиромжтой хэсэг байна. Өөрөөр хэлбэл чанар, аюулгүй байдал хангагдаагүйгээс хэрэглэгчийн амь нас,

³⁸ Д.Баярсайхан, Эрх зүйн онол, УБ.,2010 он, 69 дэх тал

эрүүл мэндэд гэм хор учрахгүй байх нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдалд хамаарч болох юм.

Гэвч энэ тохиолдолд Иргэний хуулиар шийдвэрлэхээр зааснаас хэтрэхгүй байх бөгөөд хуулийн дийлэнх зохицуулалтыг аваад үзвэл биет байдлын доголдлыг арилгуулах буюу ахин гүйцэтгэлд чиглэсэн хэрэглэгчийн шаардах эрх, хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх нөхцөл, гомдлын шаардлага гаргах хугацаа, баталгаат хугацаа тогтоох, мэдээлэл авах гэх зэрэг хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэндэд гэм хор учруулах тохиолдлоос ялгаатай тогтолцооны талаар зохицуулжээ. Тиймээс зарчим гэх статустайгаар хэрэглэгчийн аюулгүй байдал гэх нэр томъёог ашигласан нь тус хуулийн агуулгатай нийцэхгүй байна гэж дүгнэж байна.

Түүнчлэн тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа гэх нөхцлийг тусгасан байх боловч яагаад зөвхөн энэ дөрвөн нөхцлийг дурдсан эсэх нь тодорхойгүй байна. Иргэний хуулийн зохицуулалтад биет байдлын доголдлыг дараах байдлаар зохицуулсан байдаг.

251 дүгээр зүйл. Худалдсан эд хөрөнгийн биет байдлын доголдол

251.1.Гэрээгээр тогтоосон тоо, хэмжээ, чанар бүхий эд хөрөнгийг биет байдлын хувьд доголдолгүй гэж үзнэ.

251.2.Хэрэв гэрээнд эд хөрөнгийн чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой эд хөрөнгийг биет байдлын доголдолгүй гэж үзнэ.

251.3.Үүргийн гүйцэтгэлд ноцтой нөлөө үзүүлэхээргүй бол эд хөрөнгийн зарим хэсгийг дутуу буюу гэрээнд зааснаас өөр барааг бага хэмжээгээр шилжүүлсэн, эсхүл эд хөрөнгийн нэг хэсэг нь доголдолтой байсан ч түүнийг бүхэлд нь доголдолтой гэж үзэхгүй.

290 дүгээр зүйл. Эд хөрөнгийн доголдол

290.1.Гэрээгээр тогтоосон тоо, хэмжээ, чанар бүхий эд хөрөнгийг биет байдлын доголдолгүй гэнэ.

290.2.Гэрээнд эд хөрөнгийн шинж чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой эд хөрөнгийг биет байдлын доголдолгүй гэж үзнэ.

353 дугаар зүйл. Ажлын үр дүнгийн доголдол

353.2.Гэрээнд заасан тоо, хэмжээ, чанарт тохирч байвал ажлын үр дүнг биет байдлын доголдолгүй гэнэ.

353.3.Хэрэв гэрээнд ажлын үр дүнгийн тоо, хэмжээ, чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой ажлын үр дүнг биет байдлын доголдолгүй гэнэ.

ИХ-ийн дээрх зохицуулалтын нийтлэг тал нь субъектив болон холимог байдлаар биет байдлын доголдлыг тогтоосон явдал юм. Субъектив гэдэг нь биет байдлын доголдлыг гэрээний агуулгаас ялгаатай эсэхээр тогтоох тохиолдлыг ойлгох бөгөөд энэ тохиолдолд тоо, хэмжээ, чанар гэсэн гурван ойлголтыг хамруулан авч үздэг. Удаах буюу холимог байдлаар тогтоох гэдэг нь гэрээнд тухайн эд зүйлийн зориулалтыг нь заасан буюу талууд тохиролцсон (субъектив) тохиолдолд бодит байдал дээр тухайн эд зүйл нь тус зориулалтаар ашиглахад нийцэхгүй байгаа (объектив) үед хэрэглэгддэг. Гэтэл ХЭХтХ-ийн 4.1.1 дэх заалтад “тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа” гэсэн дөрвөн элементийг хуульчилсан байгаа нь ИХ-ийн зохицуулалттай зөрчилтэй эсхүл хууль хэрэглээний ойлгомжгүй нөхцөл байдлыг бий болгохоор байна.

ИХ-д зааснаар бол хугацаа нь үүрэг гүйцэтгэх хугацааг илэрхийлэх бөгөөд энэ тохиолдолд тус хуулийн 222 дугаар зүйлийн дагуу хохирол нэхэмжлэх боломжийг олгодог. Харин “зориулалтын зохих шаардлагыг хангасан байх” гэдэг нь гэрээнд заасан зориулалт бус тухайн эд зүйл ямар зориулалтаар үйлдвэрлэгдсэн тэр зориулалтаар ашиглах шаардлага (стандарт гэх мэт)-ыг хангаж байна уу үгүй юу гэдэгт шууд холбогдож байна. Иймд ХЭХтХ-ийн 4.1.1 дэх заалтын хувьд системчлэлгүй, ИХ-тай зөрчилдөөнтэй, зарчмын чиг үүргийг гүйцэтгэхэд тохиромжгүй зохицуулалт байна.

ХЭХтХ-ийн 4.1.2-т заасан бараа, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл олж авах гэх агуулга нь гэрээний нэг талын мэдээлэл авах үүргийн талаарх зохицуулалттай холбогдоно. ИХ-д заасны дагуу бол иргэн нь үүргийн агуулгыг тодорхойлоход шаардлагатай мэдээллийг авах эрхтэй бөгөөд энэ нь гэрээний бэлтгэл үе шатанд төдийгүй гэрээ байгуулагдсаны дараа ч хэрэгжих боломжтой юм. Энэ агуулгыг бүрэн дүүрэн илэрхийлсэн эсэх нь эргэлзээтэй. Нөгөөтэйгүүр ХЭХтХ-д 7 дугаар зүйлийг эс тооцвол мэдээлэл авах эрхийг баталгаажуулсан зохицуулалт алга байна. Гэвч 7 дугаар зүйлийн зохицуулалт нь зөвхөн барааны хувьд л томъёологджээ. Ажил, үйлчилгээний талаар зохицуулалт хуульчлагдаагүй байна. Хэрэглээний соёл эзэмших боломжоор хангагдсан байх гэсэн агуулгын хувьд ХЭХтХ-ийн 9 дүгээр зүйлд “Хэрэглэгч хэрэглээний соёл эзэмших, энэ талаар сурах бололцоогоор хангагдах эрхтэй.” гэж тунхагласнаас бараг хэтрэхгүй байна. Учир нь хэрэглээний соёл эзэмших эрхийн агуулга тодорхойгүйн дээр хэрэгжүүлэх аргын хувьд ХЭХтХ-ийн 18.1.2, 19.1.4-т тус тус заажээ. Өөрөөр хэлбэл энэ эрхийг хэрэгжүүлэх зорилгоор Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Засаг

дарга хэрэглэгчид хэрэглээний соёл эзэмшүүлэх сургалт зохион байгуулах бүрэн эрхтэй, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага хэрэглээний соёлын талаар албан бус сургалт явуулах чиг үүрэгтэй аж.

Нийслэлийн хүний нөөцийн хөгжлийн хэлтсээс төрийн албан хаагчдад зориулсан “Нийслэл академи аппликейшн”-ийг хөгжүүлэн хэрэглээнд нэвтрүүлсэн боловч хэрэглэгч нарт зориулсан сургалтын байнгын платформ үүсгээгүй байна³⁹. Зарим нэг хэвлэлийн мэдээллийг судлан үзвэл дүүргийн засаг даргын тамгын газрын хэлтэс нэгжийн зүгээс энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага, хуучнаар ШӨХТГ-тай хамтран “олон улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын өдөр”-т зориулан нэг удаагийн сургалт, арга хэмжээг л тогтмол бус байдлаар зохион байгуулдаг аж⁴⁰. Энэ нь нэг талдаа зорилго нь тодорхойгүй, бэлгэдлийн шинжтэй байгаатай нөгөө талаас жишээ нь засаг даргын үүрэг бус бүрэн эрх байдлаар хуульчилсантай холбоотой байх бүрэн боломжтой.

Харин энэ чиглэлээр төрийн бус байгууллагууд зохих хэмжээнд үйл ажиллагааг өнөөдрийг хүртэл тасралтгүй явуулсаар иржээ. Уг чиг үүргээ гүйцэтгэхдээ төрийн байгууллага, ШӨХТГ (одоогийн МЭГ), Засаг даргын тамгын газруудтай төсөл хөтөлбөр, аян зохион байгуулах чиглэлээр санамж бичиг, үр дүнгийн гэрээ байгуулах замаар ажилладаг байна⁴¹. Түүнчлэн Монголын хэрэглэгчдийн удирдлагын академи нэртэй ТББ-ын зүгээс аж ахуйн нэгж байгууллагуудын удирдлага, салбар нэгжийн дарга нарт хэрэглэгчийг дээдэлсэн менежментийн боловсрол олгох, нийт хэрэглэгчдийг соён гэгээрүүлэх чиглэлээр үйл ажиллагааг дагнан явуулдаг байна⁴².

Зарим аймгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэг ТББ-ын зүгээс дараах онцлох ажлуудыг хийж гүйцэтгэсэн байна. Жишээ нь Дархан-Уул аймгийн хувьд 70377134 утсаар иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч хэвшүүлэх үүднээс Хэрэглэгчийн төвийг байнга ажиллуулдаг байна. Булган аймгийн хувьд 2014-2020 онд Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах аймгийн дэд хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэн засаг даргатай жил бүр гэрээ байгуулан ажилладаг байна. Салбар зөвлөлийг 12 суманд 84 гишүүнтэйгээр

³⁹ <https://niislelacademy.mn/courses>

⁴⁰ <https://www.facebook.com/100064697832465/posts/1917797691865183/>,
<https://www.facebook.com/100067782859049/posts/3455350301343813/>,
<https://www.nad.ub.gov.mn/n/436>, <https://news.mn/r/740410/>,
<https://khovsgol.gov.mn/home/d/allnews/2234>,

⁴¹ Монголын Хэрэглэгчдийн Эрх Ашгийг Хамгаалах Нийгэмлэгүүдийн Үндэсний Холбооны “Хэрэглэгчийн эрх” сонин, 2021 оны тусгай дугаар, 3 дахь тал

⁴² Мөн тэнд

байгуулсан аж. Ховд аймгийн хувьд орон нутгийн телевизэд тогтмол мэдээллийн цагтай болохоор төлөвлөж мэдээллээр ханган ажилладаг байна⁴³.

Гэвч аймгуудад үйл ажиллагаа явуулдаг Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгийн үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг судлан үзэхэд засаг даргын тамгын газрын зарим ажлыг гүйцэтгэхэд дэмжлэг үзүүлдэг мэт нөхцөл байдал ажиглагдав. Жишээ нь Ховд аймгийн Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгийн зүгээс сумдын худалдаа, үйлчилгээний чанарт үзлэг шалгалт хийж, нийлэг хальсан уутыг хэрэглээнээс хасах Засгийн газрын тогтоолыг сурталчлан таниулах, хэрэгжүүлэх ажлыг аймгийн МХГ, Стандарт хэмжил зүйн газартай хамтран үе шаттайгаар зохион байгуулсан, Баянхонгор аймгийн Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгийн хувьд гишүүд нь үнэлгээ тогтоох комисс, эрүүл мэндийн үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөл олгох, баталгаажуулалтын салбар зөвлөлийн бүрэлдэхүүнд орж ажилладаг, Сэлэнгэ аймгийн хувьд төр засгийн бодлогыг аймаг орон нутагт хэрэгжүүлэх зорилгоор 17 сум 6 тосгонд төлөөлөлтэйгээр ажилладаг гэж өөрсдийн үйл ажиллагаагаа тодорхойлсон зэргийг энд дурдаж болохоор байна⁴⁴.

Иймд цаашид ХЭХТХ-ийн 4.1.2-т заасан зарчмын агуулгыг зөв тодорхойлох, зарчим болон хэрэглэгчийн эрхийн агуулгыг тусгаарлах, хэрэгжүүлэх арга замыг илүү тодорхой, үр дүнтэй болгох үүднээс хуульд шинэчлэлт хийх зайлшгүй шаардлагатай байна.

ХЭХТХ-ийн 4.1.3-т заасан зарчмын хувьд мөн адил асуудал үүсч байна. Учир нь хуульд хэрэглэгчид учирсан хохирлыг арилгуулах тусгайлсан зохицуулалт байхгүй. ИХ-г эшлэсэн төдий байгаа нь тухайн зохицуулалт цаашид хэрхэн хэрэгжих нь тодорхойгүй нөхцөл байдлыг бий болгохоор байна. Нөгөөтэйгүүр ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн зохицуулалтын хувьд 4, 5, 6 дахь хэсэгт л “учруулсан хохирол, нөхөн төлбөрийг гаргуулж” гэх нөхцлийг хуульчилсан байна. Энэ тохиолдолд ЗтХ-ийн 4.3 дугаар зүйлийн “Энэ хуулийн тусгай ангид заасан тохиолдолд зөрчил үйлдсэн хүн, хуулийн этгээдээс учруулсан хохирол, нөхөн төлбөрийг гаргуулж, зөрчлийн улмаас учирсан хохирол барагдуулах, хор уршгийг арилгах арга хэмжээнд зарцуулж, үлдсэн хэсгийг улсын төсөвт төвлөрүүлнэ.” гэх хэм хэмжээ үйлчлэх бөгөөд эрх бүхий албан тушаалтан буюу ШӨХТГ-ын улсын байцаагч учруулсан хохирол, нөхөн төлбөрийг арилгуулна. Энэ тохиолдолд 2021 оны 07 сарын 06-ны өдөр Монгол Улсын Ерөнхий Прокуророос

⁴³ Мөн тэнд 7 дахь тал

⁴⁴ Мөн тэнд 7 дахь тал

баталсан “Зөрчлийн улмаас учирсан хохирол, нөхөн төлбөрийг тооцох журам”-ын дагуу хохирол, нөхөн төлбөрийг улсын байцаагч гаргуулан шийдвэрлэнэ. Гэвч тус журмын зохицуулалт нь хохирол, нөхөн төлбөрийг тооцох чиглэлээр ямар ч тусгайлсан зохицуулалтыг хуульчлаагүй буюу зөвхөн ямар хууль тогтоомжийг ашиглах, шинжээч томилох, улсын байцаагч хэрхэн ажиллах талаар л зохицуулсан байна. Иймд ХЭХтХ-ийн дагуу хэрэглэгчид учирсан хохирол, нөхөн төлбөрийг тооцоход Иргэний эрх зүйн өндөр мэдлэг зайлшгүй шаардагдана. Тиймээс улсын байцаагчийн мэдлэг, ур чадвар нь хэрэглэгчийн эрх ашгийг бүрэн хамгаалахад хүрэлцэх эсэх нь эргэлзээ үүсгэж байна.

Нөгөөтэйгүүр хүрээлэн буй орчинд учирсан гэм хорыг арилгах агуулга тусгагдсан байх боловч энэ нь хүрээлэн буй орчинд гэм хор учруулснаас хэрэглэгчид шууд бус байдлаар хохирол учрах тохиолдлыг хэлж байгаа эсэх нь тодорхойгүй байна. Түүнчлэн бусад байгууллагын чиг үүрэгтэй хэрхэн уялдах вэ гэдэг асуулт огт зохицуулагдаагүй орхигджээ.

3.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хоёрдугаар бүлгийн зохицуулалтын хүрээнд үнэлсэн байдал

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хоёрдугаар бүлгийн эрх зүйн зохицуулалтын хэрэгжилтийн үр дагаврыг үнэлэхийн өмнө энэ бүлгийн зорилгыг тодорхойлох шаардлагатай. Иймээс ХЭХтХ-ийн хоёрдугаар бүлгийн эрх зүйн зохицуулалтын зорилго, хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалтын хүрээг авч үзье.

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 19 дүгээр зүйлд “Төрөөс хүний эрх, эрх чөлөөг хангахуйц эдийн засаг, нийгэм, хууль зүйн болон бусад баталгааг бүрдүүлэх, хүний эрх, эрх чөлөөг зөрчихтэй тэмцэх, хөндөгдсөн эрхийг сэргээн эдлүүлэх үүргийг иргэнийхээ өмнө хариуцна” гэж заасны дагуу аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд үүссэн харилцаанд хэрэглэгчийн эрхийг төр хамгаална.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь төрийн үүрэг тул хэрэглэгч нь төрөөс эрхээ хамгаалуулахыг шаардах эрхтэй байна. Төр хүний эрх, эрх чөлөө хангахуйц хууль зүйн баталгааг бий болгох үүргийн хүрээнд хүний эрхийг хамгаалах механизмыг бүрдүүлж, эрх зүйн зохицуулалтыг бий болгож, улмаар уг менахизмаар дамжуулж урьдчилан сэргийлэх, эрх нь зөрчигдсөн тохиолдолд хэрэглэгчийн зөрчигдсөн эрхийг сэргээх байдлаар хэрэгжинэ.

Эрх зүйн хэм хэмжээ нь урьдчилан сэргийлэх чиг үүрэг болон хамгаалах чиг үүрэгтэй⁴⁵ бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад эрх зүйн хэм хэмжээний урьдчилан сэргийлэх чиг үүрэг, хамгаалах чиг үүрэг аль аль нь чухал үүргийг гүйцэтгэнэ. Урьдчилан сэргийлэх чиг үүргийн хүрээнд бараа, ажил, үйлчилгээний аюулгүй байдлыг хангадаг. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулиас гадна Иргэний хууль⁴⁶, Хүнсний тухай хууль⁴⁷, Хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах тухай хууль⁴⁸, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн тухай хууль⁴⁹, Барилгын тухай хууль⁵⁰, Зар сурталчилгааны тухай хууль⁵¹, Өрсөлдөөний тухай хууль⁵² зэрэг олон хууль тогтоомж урьдчилан сэргийлэх чиг үүргийг гүйцэтгэдэг. Өөрөөр хэлбэл, төр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргийг нийтийн болон хувийн эрх зүйн хүрээнд хамгаалдаг бөгөөд нийтийн эрх зүйн хүрээнд урьдчилан сэргийлэхэд чиглэсэн эрх зүйн зохицуулалт нь аливаа хяналтыг хэрэгжүүлж, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлж, хэрэглэгчийн эрхийг зөрчиж болзошгүй хууль бус үйлдэл, эс үйлдлийг таслан зогсоох, хэрэглэгчийн эрх зөрчсөн үйлдэлд хариуцлага хүлээлгэх байдлаар илэрнэ.

Харин хувийн эрх зүйд хүлээсэн үүргийг гүйцэтгүүлэх, эрх зөрчсөн үйлдлийг таслан зогсоох, учруулсан хохирлыг арилгуулах гэх мэт хамгаалалтын аргыг хэрэглэдэг. Үүргийг гүйцэтгүүлэх, учруулсан хохирлыг арилгуулах хамгаалалтын арга нь гэрээний үүргийн гүйцэтгэлийг нөгөө талаас шаардах, үүргээ зохих ёсоор гүйцэтгээгүйн улмаас хэрэглэгч нь учирсан хохирлоо нөхөн төлүүлэхийг шаардах байдлаар хэрэгждэг.

Дээрх байдлаар хэрэглэгчийн эрхийг нийтийн болон хувийн эрх зүйн үүднээс ялгамжтай хамгаалах асуудлыг хөндсөн учир нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль нь нийтийн болон хувийн эрх зүйн зохицуулалт агуулсан хууль юм. Иймээс үнэлгээ хийж буй зохицуулалт нь нийтийн болон хувийн эрх зүйн хамгаалалтын аль нь болохыг тодорхойлсны үндсэн дээр үнэлгээ хийх нь зохистой байна. ХЭХтХ-ийн хоёрдугаар бүлэг буюу “Хэрэглэгчийн эрх”-ийн зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хувийн эрх зүйн үүднээс хамгаалсан зохицуулалт болжээ. Учир нь энэ бүлгийн 5 дугаар зүйлд үүргийн гүйцэтгэлд чиглэсэн шаардах эрхийг, 6 дугаар зүйлд учруулсан хохирлыг нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой харилцааг тус тус зохицуулсан байна. Энэ утгаараа хоёрдугаар бүлгийн эрх зүйн зохицуулалт нь хувийн эрх зүйн суурь зарчим, онол болон

⁴⁵ Д.Баярсайхан, Эрх зүйн онол., УБ., 49 дэх тал

⁴⁶ Иргэний хууль, 2002

⁴⁷ Хүнсний тухай хууль, 2012 он

⁴⁸ Хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах тухай хууль, 2012 он

⁴⁹ Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн тухай хууль, 2024 он

⁵⁰ Барилгын тухай хууль, 2016 он

⁵¹ Зар сурталчилгааны тухай хууль, 2002 он

⁵² Өрсөлдөөний тухай хууль, 2010 он

Иргэний хууль, бусад хувийн эрх зүйн хууль тогтоомжид нийцсэн байх шаардлагатай тул дараах байдлаар үнэлгээг хийлээ.

А.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлгээ хийсэн байдал

Үнэлэх хэсэг:	5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх хэсэг: Чанар, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах хэрэглэгчийн эрх
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none">- Хэрэглэгчид доголдолгүй бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэхийг шаардах эрхийн агуулгыг зөв тодорхойлсон эсэх- Энэ зүйлд “ажил, үйлчилгээ” гэж томьёолсон нь ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээний хүрээгээр хязгаарласан эсэх- Гэрээний зүйлийн доголдлыг ИХ-д тодорхойлсноос илүү нарийвчлан тодорхойлсон эсэх

Аливаа эрх зүйн зохицуулалтын практикт хэрэгжиж буй эсэх, хэрэгжиж буй бол хэрхэн хэрэгжиж байгааг үнэлэхийн тулд тухайн эрх зүйн зохицуулалтын зорилгыг тодорхойлох шаардлагатай. Энэ хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалтын зорилго нь хуулийн системчлэлийн хувьд хувийн эрх зүйн зохицуулалт агуулсан бүлэгт зохицуулагдсан байгаагаас дүгнэвэл, хувийн эрх зүй дэх гэрээний харилцаа байх бөгөөд хэрэглэгч нь гэрээний нөгөө талаас биет байдлын доголдолгүй хөрөнгө шилжүүлэхийг шаардах эрхийн зохицуулалт гэж үзэж болно. Түүнчлэн энэ зүйлд “*гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй*” гэсэн агуулга нь гэрээний нөгөө талаас шаардах эрхтэй болохыг илэрхийлдэг. Гэвч эрх зүйн зохицуулалтын хууль зүйн техник нь нийтийн эрх зүйн агуулгатай бичигдсэн, хувийн эрх зүй дэх “шаардах эрх”-ийн агуулгыг илэрхийлээгүйн улмаас хэрэглэгч төрөөс дээрх эрхээ хангаж, хамгаалах шаардах эрхтэй мэт томьёолсон. Тодруулбал, “Эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр шаардлага хангасан бараа хэрэглэх, ажил үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй” гэсэн томьёоллоор зохицуулсан. Энэ эрх зүйн зохицуулалтыг хувийн эрх зүй дэх субъектив эрхийн нэг төрөл болох шаардах эрхийн агуулгаар томьёолж, улмаар хэнээс шаардахыг тодорхой зохицуулаагүй байна.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалт нь хувийн эрх зүйн зохицуулалт буюу хэрэглэгч нь гэрээний нөгөө талаас шаардах эрхийн зохицуулалт атал хэрэглэгч төрөөс шаардах агуулгатай зохицуулалт болсон нь энэ заалтыг хэрэгжүүлэхэд хүндрэл учрах төдийгүй хэрэглэгчид ойлгомжгүй зохицуулагдсан байна. Эрх зүйн зохицуулалтын зорилгыг тодорхойлохын тулд хуулийн тайлбар хийсний үндсэн дээр эрх зүйн зохицуулалтын агуулгыг тодорхойлоход хүргэж байгаа нь хэрэглэгчид ойлгомжгүй байдлаар зохицуулагдсан байгааг илэрхийлнэ. ХЭХтХ-ийн 5.1 дэх заалт нь хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчээс доголдолгүй зүйл нийлүүлэхийг шаардах эрхийн зохицуулалт боловч шаардах эрхийн агуулгаар томъёологдож зохицуулагдаагүй тул хэрэглэгчид шууд ойлгох боломжгүй болжээ.

Эрх зүйн зорилгыг дээрх байдлаас тодорхойлбол, Хэрэглэгч нь гэрээний нөгөө талаас биет байдлын доголдолгүй хөрөнгө, ажил, үйлчилгээ шаардах хувийн эрх зүй, нэн ялангуяа гэрээний эрх зүйн шаардах эрхийн зохицуулалт боловч хэрэглэхэд хүндрэлтэй байдлыг бий болгосон байна.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1-д үйлчлэх хүрээг “бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах” гэж өргөн хүрээнд тодорхойлжээ. Өөрөөр хэлбэл худалдах-худалдан авах гэрээнээс гадна ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээгээр хязгаарлахгүй хэрэглэгчтэй байгуулах бүхий л ажил, үйлчилгээтэй холбоотой гэрээнд үйлчлэхээр зохицуулсан. Гэвч энэ хуулийн зорилтын хүрээнд авч үзвэл, ажил, үйлчилгээ гэж өргөжүүлсний ач холбогдолгүй болжээ. Тодруулбал, ХЭХтХ-ийн зорилт буюу хуулийн 1.1-д “Энэ хуулийн зорилт нь бараа, бүтээгдэхүүн /цаашид "бараа" гэх/ худалдах, худалдан авах, **ажил гүйцэтгэх болон үйлчилгээ үзүүлэх** явцад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино” гэж заасан. Энд заасан “ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх” гэдгийг энэ хуулийн 3.1.6-д Иргэний хуулийн 343, 359 дүгээр зүйлд заасан ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээ гэж тодорхойлсон. Иймээс ХЭХтХ-ийн зорилт нь худалдах худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээгээр хязгаарласан тул ХЭХтХ-ийн 5.1-д өргөжүүлэн зохицуулсны ач холбогдолгүй болжээ.

Эндээс дүгнэвэл ХЭХтХ-ийн 5.1 дэх хэсэг нь Иргэний хуулийн худалдах худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээнээс бусад ажил, үйлчилгээтэй холбоотой гэрээний харилцаанд үйлчлэх боломжгүй эрх зүйн зохицуулалт болжээ.

Биет байдлын доголдлыг худалдах худалдан авах гэрээ болон ажил гүйцэтгэх гэрээнд хэрхэн тодорхойлсныг авч үзье.

Иргэний хууль 2002 он Худалдах худалдан авах гэрээ	Иргэний хууль 2002 он Ажил гүйцэтгэх гэрээний зохицуулалт	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 2003 он
<p>251.1.Гэрээгээр тогтоосон тоо, хэмжээ, чанар бүхий эд хөрөнгийг биет байдлын хувьд доголдолгүй гэж үзнэ.</p> <p>251.2.Хэрэв гэрээнд эд хөрөнгийн чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой эд хөрөнгийг биет байдлын доголдолгүй гэж үзнэ.</p> <p>251.3.Үүргийн гүйцэтгэлд ноцтой нөлөө үзүүлэхээргүй бол эд хөрөнгийн зарим хэсгийг дутуу буюу гэрээнд зааснаас өөр барааг бага хэмжээгээр шилжүүлсэн, эсхүл эд хөрөнгийн нэг хэсэг нь доголдолтой байсан ч түүнийг бүхэлд нь доголдолтой гэж үзэхгүй.</p>	<p>353.2.Гэрээнд заасан тоо, хэмжээ, чанарт тохирч байвал ажлын үр дүнг биет байдлын доголдолгүй гэнэ.</p> <p>353.3.Хэрэв гэрээнд ажлын үр дүнгийн тоо, хэмжээ, чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой ажлын үр дүнг биет байдлын доголдолгүй гэнэ.</p>	<p>5.1. Эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр шаардлага хангасан бараа хэрэглэх, ажил үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй.</p>

Эндээс дүгнэвэл, Иргэний хуулийн холбогдох зохицуулалт болох худалдах худалдан авах гэрээнд биет байдлын доголдол, ажил гүйцэтгэх гэрээнд ажлын үр дүнгийн доголдлыг тодорхойлжээ. Иргэний хуулиар худалдах худалдан авах гэрээ болон

ажил гүйцэтгэх гэрээний аль алинд нь биет байдлын доголдлыг гэрээгээр тодорхойлсон тоо, хэмжээ, чанарт нийцсэн байдлаар тодорхойлсон бол ХЭХтХ-иар гэрээгээр тодорхойлсон тоо, хэмжээ чанараас гадна “Эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ” гэж илүү нарийвчлан зохицуулсан байна. Өөрөөр хэлбэл, Иргэний хуулиар зөвхөн гэрээгээр тогтоосон тоо хэмжээ, чанараар тодорхойлсон бол Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд “гэрээгээр тохиролцсон заасан чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагаас гадна эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомжид заасан шаардлагыг хангасан бараа, ажил, үйлчилгээ” гэж илүү нарийвчлан зохицуулжээ.

ХЭХтХ-иар биет байдлын доголдлыг илүү нарийвчлан тодорхойлох шаардлага нь тухайн чиглэлээр аж ахуй эрхлэгчтэй харьцуулахад хэрэглэгч нь мэдлэг мэдээлэл дутмаг тал болохын хувьд хэрэглэгч гэрээгээр эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, норм дүрмийг тодорхойлон заах боломжгүй. Нөгөө талаас эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, норм, дүрмийг нэг бүрчлэн гэрээгээр тохиролцох шаардлагагүй заавал дагаж мөрдөх шинжтэй тул аж ахуй эрхлэгчээс хэрэглэгч зохих шаардлагад нийцсэн бараа ажил, үйлчилгээ шаарлах эрхтэй байдлаар зохицуулсан. Түүнээс гадна хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээ нь ихэнхдээ нэг бүрчилсэн тохиролцооны үр дүн бус, гэрээний стандарт нөхцөлд үндэслэдэг. Иймээс гэрээгээр тогтоосон чанар, тоо хэмжээнээс гадна эрх бүхий байгууллагаас баталсан “стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор”-д үндэслэсэн байхыг шаардсан байгаа нь ИХ-иас илүү хамгаалалтыг бий болгосон байна.

Иймээс хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний хувьд аж ахуй эрхлэгчээс эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор нь аюулгүй байдлын үүднээс гэрээгээр тохиролцох боломжгүй юм. Энэ утгаараа ИХ-иас илүү нарийвчлан зохицуулсан нь энэ эрх зүйн зохицуулалтын ололт болохыг онцлон тэмдэглэх нь зүйтэй. Хэрэглэгч нь мэдлэг, мэдээлэл дутмаг гэрээний тал болохын хувьд болон арилжаа эрхлэгчтэй гэрээ байгуулахаас аргагүй нөхцөл байдлын улмаас гэрээгээр эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт болон бусад шаардлагад нийцэхгүй, барилгын норм, дүрэм зөрчсөн эд хөрөнгө, ажлын үр дүнг хүлээн авахаар тохиролцохыг үгүйсгэхгүй.

Шигтгээ⁵³

Барилга угсратын чиглэлээр үйл ажиллагаа эрхлэх Д ХХК нь орон сууцны квадрат метрийг хэмжих хэмжээг стандарт зааснаар бус, гэрээгээр тодорхойлж, гэрээнд стандарт мөрдөхгүй байхаар хэрэглэгчид хохиролтой хэлцэл хийжээ.

Энэ мэт байдлаар эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт болон бусад шаардлагыг мөрдөхгүй байдлаар бараа, ажил үйлчилгээ нийлүүлэх боломжтой тул хуулиар дээрх хамгаалалтыг бий болгожээ. Аж ахуй эрхлэгч нь энэ чиглэлийн мэдлэгтэй тал болохын хувьд эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, барилгын дүрэм гэх мэт зүйлсийг зөрчсөн гэрээ байгуулахгүй байх болон дээрхийг зөрчсөн бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэхгүй байх үүрэгтэй.

Эрх бүхий байгууллагаас баталсан шаардлагуудаас гадна гэрээгээр тохиролцсон тоо, хэмжээ, чанарт нийцсэн байх ёстой. Гэхдээ ихэнх тохиолдолд хэрэглэгчийн гэрээгээр чанарын талаар тохиролцоогүй байх тохиолдол байдаг. Энэ тохиолдолд гэрээнд заасан зохицуулалтаар ашиглах боломжтой ажил үйлчилгээ байхаас гадна Иргэний хуулийн 214 дүгээр зүйлийн 214.1-д “Үүргийн гүйцэтгэлийн чанарын талаар гэрээнд тодорхой заагаагүй бол үүрэг гүйцэтгэгч нь ердийн шаардлагад нийцүүлэн үүргээ гүйцэтгэж, дундаас доошгүй чанарын эд хөрөнгө шилжүүлэх үүрэгтэй” гэж заасны дагуу дундаас доошгүй чанартай эд хөрөнгийг хэрэглэгчид шилжүүлэх үүрэгтэй.

Практикт ХЭХТХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалтыг хэрэглэж байгаа байдлыг авч үзвэл иргэний хэргийн шүүхийн практик огт хэрэглэхгүй байгаа гэж үзэж болно. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлсэн албан шаардлагад тодорхой тооны хүрээнд хэрэглэж байна.

Шигтгээ⁵⁴

Эрчим хүчээр хангах үйлчилгээ үзүүлэгч компани эрчим хүчний үнийг нэмж авч байсан асуудлыг шалгаж, шалгалтаар Эрчим хүчний зохицуулах хороогоор батлагдаагүй тарифаар эрчим хүчний үнийг тооцож хэрэглэгчээр төлүүлж байсан зөрчилд 2020 оны 03 сарын 26-ны өдөр албан шаардлага хүргүүлсэн байна. Энэ албан шаардлага ХЭХТХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1-д заасныг үндэслэснээс үүсчээ.

Эрчим хүчний зохицуулах хороо нь Эрчим хүчний тухай хуулийн 9 дүгээр зүйлийн 9.1.4-д “...хэрэглэгчид худалдах үнийг тогтоох” гэж заасны дагуу тогтоодог. Гэтэл аж ахуй эрхлэгч “Д” компани нь Эрчим хүчний зохицуулах хорооны батлаагүй

⁵³ ШӨХТГ-ын жилийн ажлын тайлан

⁵⁴ Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагын албан шаардлага

үнээр тооцож, цахилгааны үнийг хэрэглэгчээр төлүүлж байгаа нь ХЭХтХ-ийн 5.1-д заасан хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн гэж үзжээ. Гэвч энэ нь ХЭХтХ-ийн 5.1-д “Хэрэглэгч эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор... “-ын алинд нь ч хамаарахгүй байна. Өөрөөр хэлбэл энд “эрх бүхий байгууллагаас баталсан үнэ, тариф” гэж заагаагүй болно. Эндээс дүгнэвэл зарим тохиолдолд ХЭХтХ-ийн 5.1-д заасныг буруу хэрэглэж байгаа нь тус зохицуулалтыг ойлгомжгүй байдалтай холбоотой байж болох юм.

Шигтгээ⁵⁵

“Ш” ХХК нь гадаах талбайн зогсоолын зориулалтыг өөрчлөн худалдаа үйлчилгээний тайлбай болгосон асуудлыг шалгаж, Барилгын тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.26 дахь заалт, ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалт болон 12 дугаар зүйлийн 12.1-д заасан үндэслэлээр албан шаардлага хүргүүлсэн байна.

Эндээс дүгнэвэл хууль хэрэглээний хувьд гэрээний үндсэн дээр зөвхөн бараа, ажил үйлчилгээ шилжүүлэх үед бус, аж ахуй эрхлэгч хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн аливаа тохиолдолд эрх бүхий байгууллагаас баталсан шаардлага хангагдах эрхтэй гэж тайлбарлан хэрэглэж байна. Өөрөөр хэлбэл хувийн эрх зүйн шаардах эрхийн агуулгаар бус, нийтийн эх зүйн агуулгаар тайлбарлан хэрэглэж байна. Ярилцлагын судалгаанд оролцсон улсын байцаагч нараас ХЭХтХ-ийн 5.1 заалтыг хэрхэн ойлгож, хэрэглэж байгааг асуухад “аж ахуй эрхлэгчийн үүргийн зөрчилтэй холбож албан шаардлага хүргүүлдэг тул ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дахь заалт төдийгүй бусад хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалт албан шаардлагад түгээмэл хэрэглэдэггүй” гэжээ.⁵⁶

Эцэст нь дүгнэвэл, ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалт нь “хангуулах эрхтэй” гэсэн томъёолж, улмаар хэнээс шаардах эрхтэй болохыг тодорхойлоогүй нь хэрэглэгч энэ эрх зүйн зохицуулалтыг үндэслэн шаардах эрхээ хэрэгжүүлэх боломжгүй болгосон. Мөн “ажил, үйлчилгээ үзүүлэх” гэж өргөжүүлж зохицуулсан боловч энэ хуулийн зорилт болон 3.1.6-д зааснаар ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээгээр хязгаарлагдаж байна. Харин биед байдлын доголдлыг ИХ-д зааснаас илүү нарийвчлан тогтоосон нь хэрэглэгчийн эрхийн бодит хамгаалалт болсон байна.

Б.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2, 5.3 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

5.2.Хэрэглэгч баталгаат болон эдэлгээний хугацааны дотор барааны чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрхтэй.

⁵⁵ Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагын албан шаардлага

⁵⁶ Хэрэглэгчийн хэргийн асуудал хариуцсан улсын байцаагчдаас авсан ярилцлагын судалгааны үр дүн

5.3.Хэрэв үйлдвэрлэгч удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол барааг худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс эхлэн хэрэглэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол 6 сарын хугацаанд барааны чанар, аюулгүй байдлын баталгаа авах эрхтэй.

Томьёолсон шалгуур
үзүүлэлтүүд

- Тус эрх зүйн зохицуулалт нь Иргэний хуульд зааснаас илүү эрх зүйн хамгаалалт тогтоосон эсэх ?
- Тус зохицуулалт нь ойлгомжтой, тодорхой томьёологдсон эсэх

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2 , 5.3 дахь заалт нь бараа, ажил, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын хугацааг зохицуулсан хоорондоо харилцан шүтэлцээтэй эрх зүйн зохицуулалт тул хамтад нь үнэлж байгаа болно. Энэ хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.2-д заасан “Хэрэглэгч нь баталгаат болон эдэлгээний хугацаанд чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрхтэй” гэж зохицуулсан нь баталгаат хугацаа тогтоосон нөхцөлд чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрхтэй юу эсхүл баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрх үү гэдэг нь ойлгомжгүй байна.

Энэ зохицуулалт нь аливаа бараа, ажил, үйлчилгээнд баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхийг хэрэглэгчид олгосон зохицуулалт гэж үзэж болох боловч зөвхөн “бараа” гэж хязгаарласан байгаа нь ажил үйлчилгээнд хамаарахгүй нь тодорхой байна. Мөн тус хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.3-д “Хэрэв үйлдвэрлэгч удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол барааг худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс.....6 сарын хугацаанд чанар аюулгүй байдлын баталгаа авах эрхтэй” гэжээ. Эндээс дүгнэвэл, зөвхөн “удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд баталгаат хугацаа тогтоох”-ийг хэрэглэгч шаардах эрхийн агуулгатай зохицуулалт төдийгүй зөвхөн худалдах худалдан авах гэрээний харилцааг зохицуулсан байна. Энэ хуулийн 5.2 болон 5.3 дахь заалт нь аль аль нь “бараа” гэж хязгаарласан байгаа нь худалдах худалдан авах гэрээний зохицуулалт болохыг агуулж байна.

Шүүхийн практикт ХЭХтХ-ийн 5.2-д заасан “баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхтэй” холбогдуулж ирсэн маргаан, түүнийг шийдвэрлэсэн шийдвэр байхгүй байна.⁵⁷ харин иргэний хэргийн шүүхээр ИХ-д заасан хугацаанд гомдлын шаардлага гаргах хугацаанд нь нөгөө талдаа гомдлын шаардлага гаргасан эсэхийг тогтоох байдлаар

⁵⁷ Монгол Улсын шүүхийн шийдвэрийн цахим сан- <https://shuukh.mn>

шийдвэрлэдэг. Өөрөөр хэлбэл ХЭХтХ-ийн 5.2-д заасан баталгаа олгохгүй байгаатай холбогдуулж гаргасан маргааны зохицуулалтыг шүүх хэрэглэгддэггүй байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагаас баталгаат хугацаа тогтоогоогүй аж ахуй эрхлэгчид холбогдуулж үүсгэсэн шийдвэрлэсэн зөрчлийн хэрэг болон аж ахуй эрхлэгчид албан шаардлага гаргасан тохиолдол байхгүй байна. Эндээс дүгнэвэл энэ заалт огт хэрэгждэггүй заалт эсхүл сайн хэрэгждэг тул “баталгаат хугацаа тогтоохтой” холбоотой маргаан гардаггүй гэж үзэж болох боловч Улсын байцаагчдаас авсан ярилцлагын судалгаанд Монгол Улсын Засгийн газрын Олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 тусгай дугаар болон Монополын эсрэг газрын “Хэрэглэгчийн утас-115” тусгай дугаарт ирж буй гомдлыг хүрээнд аж ахуй эрхлэгч “бараанд баталгаат хугацаа тогтоохгүй байна” гэсэн гомдол ирдэг бөгөөд аж ахуй эрхлэгч нартай холбогдож баталгаат хугацаа тогтоолгодог тул улсын байцаагчийн хяналт шалгалтын хүрээнд албан шаардлага хүргүүлдэггүй гэж хариулжээ.⁵⁸ Эндээс дүгнэвэл бараанд баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхээ, аж ахуй эрхлэгч бараанд баталгаат хугацаа тогтоохгүй эрх зөрчигдсөн нөхцөлд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагад хандаж шаардах эрхээ хэрэгжүүлж байна.

Шигтгээ⁵⁹

Засгийн газрын мэдээллийн “11-11 төв”-өөс ирүүлсэн иргэн н.Энхбаатарын “С” төвийн дэлгүүрээс 2019 оны 7 дугаар сарын 10-ны өдөр 998 850 төгрөгөөр ахуйн зориулалттай цахилгаан зүлэг хадагч багажийг худалдан авсан боловч бараанд баталгаа гаргаж өгөхгүй байна шалгаж өгнө үү.” гэх гомдлыг судалж, Соёолж төвд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллах талаарх зөвлөмжийг хүргүүлэв.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2, 5.3-д заалтын практик ач холбогдлыг авч үзвэл,

Худалдагчаас барааны чанарт баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхтэй байхаар зохицуулах нь хэрэглэгчийн эрхийг чухал хамгаалалт боловч ИХ-д худалдах худалдан авах гэрээнд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй байсан ч 6 сарын дотор гомдлын шаардлага гаргах эрхтэй байхаар зохицуулсан.

Баталгаат хугацааны агуулга нь нөгөө талдаа гомдлын шаардлага гаргах хугацааг илэрхийлнэ. ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2-д заасан баталгаат хугацааны дотор

⁵⁸ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын улсын байцаагч нартай ярилцсан ярилцлагын тэмдэглэл

⁵⁹ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн тайлан

хангагдах агуулга нь энэ хугацаанд аливаа доголдол (худалдан авагчийн буруугаас бий болгосноос бусад доголдол) илэрсэн тохиолдолд доголдлыг арилгуулах эрхийг илэрхийлнэ. Худалдах худалдан авах гэрээнд баталгаат хугацаанд тогтоосон эсэхээс үл хамаарч Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлийн 254.6-д “Худалдагч эд хөрөнгийн баталгаат хугацаа тогтоосон бол энэ хугацааны дотор, баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол тухайн эд хөрөнгийг өмчлөх эрхийг шилжүүлэн авснаас хойш зургаан сарын дотор доголдлыг илрүүлсэн худалдан авагч энэ хуулийн 254.1-д заасан шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй” гэж заасан. Өөрөөр хэлбэл, худалдагч баталгаат хугацаа тогтоогоогүй тохиолдолд 6 сарын баталгаатай гэсэн агуулга илэрхийлнэ. Энэ тохиолдолд дээрх баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрх нь хэрэглэгчийн эрхийн бодит хамгаалалт болж чадах уу?

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.3 дахь заалт нь хэрэглэгчийн эрхэд ИХ-иас илүү хамгаалалт тогтоогоогүй харин хязгаарласан зохицуулалт болжээ. Нөгөө талаар ХЭХтХ-иар хэрэглэгч баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхтэй байхаар тогтоосон нь хэрэглэгч баталгаат хугацаа тогтоохгүй байгаа асуудалд маргах гомдол гаргах байдлыг бий болгож байгаа нь энэ зохицуулалтын үр дагавар гэж үзэхээр байна. Худалдагчаас баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардаж байгаа нөхцөлд ИХ-д зааснаас илүү хамгаалалтыг бий болгох 6 сараас дээш хугацаа тогтоогоогүй нөхцөлд энэ нь хэрэглэгчийн эрхийн эрх зүйн хамгаалалт болохгүй.

<p>Жишээ нь: <i>Гар утас худалдан авах үед 2 сарын баталгаат хугацаа тогтоосон нөхцөлд гар утсыг шилжүүлж авснаас хойш 3 дах сард доголдол илэрсэн нөхцөлд баталгаат хугацаа дууссан гэж үзэж гомдлын шаардлага гаргах боломжгүй болно.</i></p>

Иймээс баталгаат хугацааны 6 сараас дээш хугацаагаар тогтоох агуулгаар зохицуулаагүй нөхцөлд баталгаат хугацаа шаардах эрхийн зохицуулалт нь практик ач холбогдолгүй төдийгүй, хэрэглэгчийн эрхийг ИХ- зааснаас илүү дордуулж байна. Өөрөөр хэлбэл, Энэ хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.3-д “үйлдвэрлэгч баталгаа тогтоогоогүй бол 6 сарын хугацаанд баталгаа авах эрхтэй” гэж зохицуулсан нь ямар ач холбогдолгүй зохицуулалт болох нь тодорхой байна.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.3-д зарим тодорхойгүй асуудлууд байгаагийн нэг нь ажил, үйлчилгээнд баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардахгүй байгаа нь хууль бүтээх үйл ажиллагааны алдаа юу? Эсхүл бусад шалтгаан байгаа эсэх нь тодорхойгүй байна. Хууль бүтээх үйл ажиллагаанд гарсан алдаа байх магадлал нь ХЭХтХ-ийн 3 зүйлийн

3.1.5-д буюу “нэр томьёо” хэсэгт “Баталгаат хугацааг үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн бараа, **ажил, үйлчилгээний** чанар, аюулгүй байдалд гаргаж өгсөн хугацааг баталгаат хугацаа гэнэ” гэж заасан. Энэ заалтаас дүгнэвэл ажил үйлчилгээнд баталгаат хугацаа тогтоохтой холбоотой асуудлыг зохицуулах нь тодорхой байгаа боловч ажил үйлчилгээг орхигдуулсан байгаа нь алдаатай зохицуулалт гэж үзэхээр байна. Мөн “Удаан хугацаанд хэрэглэгдэх бараа” гэдэгт ямар барааг ойлгох вэ? гэдэг нь тодорхойгүй. Иргэний эрх зүй дэх үл хэрэглэгдэх⁶⁰ эд юмсыг тодорхойлсон байж болох юм.

Эдэлгээний хугацааны хувьд чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрх зүйн зохицуулалт хэрхэн хэрэглэх нь тодорхойгүй байна. Иргэний хуулиар эдэлгээний хугацаа нь барааны талаарх мэдээллийн агуулгад хамаарч байгаа. Тодруулбал, ИХ-ийн 243.2-д “Худалдагч худалдаж байгаа хөрөнгийн зориулалт, хэрэглээний шинж чанар, хадгалах, хэрэглэх, тээвэрлэх нөхцөл журам, баталгаат болон эдэлгээний хугацаа, үйлдвэрлэгчтэй холбогдсон үнэн зөв мэдээллийг худалдан авагчид өгөх үүрэгтэй” гэж заасан. Учир нь эдэлгээний хугацаа нь тухайн эд хөрөнгийн насжилттай холбоотой бөгөөд эд хөрөнгийг ашиглах хугацаанд доголдол илэрвэл уг доголдлыг арилгуулах шаардлага гаргах хугацаа нь баталгаат хугацааны агуулгыг илэрхийлнэ. Аж ахуй эрхлэгч бараанд эдэлгээний хугацаа тогтоох нь ямар ч ач холбогдолгүй зохицуулалт болно. Учир нь тухайн барааг “ямар хугацаанд ашиглах” гэсэн талаар эдэлгээний хугацаа тогтоож байгаа нь эдэлгээний хугацааг тогтоож байгаа мэт боловч энэ нь баталгаанаас ялгагдах зүйл байхгүй болно. Энэ утгаараа дээр дурдсанаар эдэлгээний хугацаа нь мэдээллийн үүрэгт хамаарна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагын 2018 оноос хойших тайланд тусгагдсан гомдол шийдвэрлэсэн байдал, албан шаардлагуудаас үзвэл эдэлгээний хугацаа тогтоохтой холбоотой маргаан гараагүй байгаа нь энэ зохицуулалт хэрэгжих боломжгүй зохицуулалт болохыг харуулж байна.

В.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

5.4. “Бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг Иргэний хуулийн арван найм, тавин хоёрдугаар

⁶⁰ Иргэний эрх зүйд эд юмсын хэрэглэгдэх ба үл хэрэгдэх эд юмс гэж ангилдаг бөгөөд нэг удаагийн хэрэглээгээр устадаггүй эд юмсыг үл хэрэглэгдэх эд юмс гэнэ.

бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй.

Томьёолсон шалгуур
үзүүлэлтүүд

- Гэм хор арилгуулах эрх зүйн зохицуулалтыг 5 дугаар зүйлд зохицуулсан нь хуулийн системчлэлийн хувьд зөв үү
- Гэм буруугийн зарчимд үндэслэх нь зөв үү

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх заалтын зорилго нь Хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчийн үйлдэл, эс үйлдлийн улмаас учирсан гэм хорыг арилгуулах үндэслэл, журмыг ХЭХтХ-иар зохицуулахгүй болохыг тодорхой заасан байна.

Хэрэглэгч болон аж ахуй эрхлэгчийн хооронд үүсэж байгаа эрх зүйн харилцаа нь гэрээний үндсэн дээр үүсдэг бөгөөд ХЭХтХ-ийн 5.1-д заасан үүргээ зөрчсөний улмаас хэрэглэгчид хохирол учирсан нөхцөлд энэ нь гэрээний үүргийн зөрчлийн улмаас үүссэн хохирол болно⁶¹. Харин аж ахуй эрхлэгчийн хэрэглэгчид учруулсан гэм хорыг хэрэглэгчийн эрх зүйн үүднээс тусгайлан зохицуулах шаардлагагүй тул гэм хорын эрх зүйн хүрээнд иргэний хуульд заасан журмаар хохирлоо арилгуулахыг тогтоосон.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх заалт нь системчлэлийн алдаатай зохицуулалт болсон байна. Учир нь 5 дугаар зүйлийн зорилго нь хэрэглэгчийн гэрээний үүргийн гүйцэтгэлд чиглэсэн шаардах эрхийг зохицуулсан атлаа 5.4-д гэм хорын харилцааг зохицуулсан нь тухайн зүйлийн системчлэлийг алдагдуулах нөхцөл болжээ. Тодруулбал, гэрээний болон гэм хорын хохирол нөхөн төлүүлэхтэй холбоотой харилцааг энэ хуулийн 6 дугаар зүйлээр зохицуулсныг анхаарч үзээгүй байна. Энэ нь системчлэлийн хувьд алдаатай гэж үзэхээр байна.

Аж ахуй эрхлэгчийн бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсан тохиолдолд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулиар бус, Иргэний хуульд заасан журмын дагуу гэм хор арилгуулахаар заасан нь төдийлөн ач холбогдолгүй зохицуулалт болсон. Учир нь дээрх байдлаар зохицуулсан эсэхээс үл хамаарч ИХ-д заасан үндэслэл, журмаар гэм хор арилгуулах нь тодорхой юм.

⁶¹ Гэрээний үүргийн зөрчлийн улмаас үүссэн хохирлыг 6-р зүйлийн үнэлгээнд тодорхой тайлбарласан.

Иргэний хуулиар нэгэнт хамгаалагдсан эрх буюу гэм хорын арилгуулах эрхийг дээрх байдлаар зохицуулснаар хууль хэрэглээний хүндрэлтэй байдлыг бий болгосон байна. Учир нь ХЭХтХ-ийн 5.4-д “...гэм хор учруулсны төлбөрийг **буруутай** этгээдээр төлүүлэх эрхтэй” гэж зохицуулжээ. Энэ нь гэм буруугийн зарчимд үндэслэсэн байна. Гэтэл ИХ-ийн гэм хорын эрх зүйн зохицуулалтаас хэрэглэгчийн эрхэд илүү хамааралтай нь ИХ-ийн 512 дугаар зүйлд заасан бүтээгдэхүүний хариуцлага бөгөөд энэ нь гэм буруугүйгээр хариуцлага хүлээлгэх зарчим буюу хатуу хариуцлагад үндэслэдэг. Энэ тохиолдолд гэм хорын эрх зүйн онолын суурь үзэл санаа болон ИХ-ний хуулийн 512 дугаар зүйлтэй зөрчилдөх агуулгатай зохицуулалт болсон.

Г.ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.5 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг:	5.5.Хэрэглэгч чанаргүй бараа, ажил, үйлчилгээний улмаас зөрчигдсөн эрхээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагаар дамжуулан хамгаалуулах эрхтэй.
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none">- Тус зохицуулалт нь Төрийн бус байгууллагын төлөөлөн нэхэмжлэлээр хамгаалуулах эрх мөн эсэх- Төрийн бус байгууллагаар итгэмжлэлийн үндсэн дээр төлөөлүүлж шүүхээр эрхээ хамгаалуулах эрх эсэх

Энэ эрх зүйн зохицуулалт нь найруулга зүйн хувьд алдаатай томьёологдсон тодорхойгүй зохицуулагдсаны улмаас эрх зүйн зохицуулалтын хэрэгжих боломжгүй байдал бий болжээ. Өөрөөр хэлбэл “Хэрэглэгч нь төрийн бус байгууллагаар дамжуулан хамгаалуулна” гэж томьёолсон нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөн нэхэмжлэх (Class action) эрхийг зохицуулсан уу? эсхүл хэрэглэгч дангаараа төрийн бус байгууллагад хандаж итгэмжлэлийн үндсэн дээр төлөөлүүлэх эрхийг зохицуулсан эсэх нь тодорхойгүй байна. Тус эрх зүйн зохицуулалтын “төрийн бус байгууллагаар дамжуулан хамгаалуулах” агуулга нь төлөөлөн нэхэмжлэлийг зохицуулаагүй болох нь дараах үндэслэлээр тодорхойлогдоно. Үүнд:

- ТББ-ийн бүрэн эрхэд төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах эрх нь зохицуулагдах шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл, төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах эрхийг нь төрийн бус

байгууллагад олгох ёстой. Гэвч төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах эрх ТББ-ийн эрхэд зохицуулаагүй байна.

- “Хэрэглэгчдийг төлөөлөн” гэсэн агуулгаар томьёологдох байсан. Жишээ нь, Үнэт цаасны тухай хуулийн 21 дүгээр зүйлийн 21.2.-д ”Үнэт цаас гаргагч, эсхүл түүний эрх бүхий албан тушаалтан нь хувьцаа эзэмшигч болон хөрөнгө оруулагчийн эрх ашгийг хохироосон, хууль бус үйл ажиллагаа явуулсан гэж үзвэл Хороо хувьцаа **эзэмшигчдийг** төлөөлөн шүүхэд нэхэмжлэл гаргаж болно” гэж зохицуулалттай төстэй байдлаар тодорхой томьёологдох байжээ.
- ТББ нь олон тооны хэрэглэгчдийг төлөөлөн нэхэмжлэл гаргасан нөхцөлд улсын тэмдэгтийн хураамжаас чөлөөлөгдсөн нөхцөлд хэрэгжих боломжтой тул Улсын тэмдэгтийн хураамжийн тухай хуулиар улсын тэмдэгтийн хураамжаас чөлөөлөгдөх зохицуулалт тусгайлан зохицуулагдах байсан.

Иймээс энэ зохицуулалтын зорилго нь хэрэглэгчдийн эрхийг төлөөлөх нэхэмжлэх эрхийн зохицуулалт гэж үзэх боломжгүй юм.

Эрх нь зөрчигдсөн хэрэглэгч ТББ-д хүсэлт гаргаж, итгэмжлэлийн үндсэн дээр төлөөлүүлэх хэрэглэгчийн эрхийг зохицуулсан байж болох боловч нэг талаас энэ нь өмгөөллийн үйлчилгээний шинжтэй болно. Хууль зүйн үйлчилгээ болох өмгөөллийн үйлчилгээ нь тусгай зөвшөөрлийн үндсэн дээр хэрэгжих тул боломжгүй юм. Нөгөө талаас иргэн болон захиргааны хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаанд хэн ч төлөөллийг чөлөөтэй хэрэгжүүлж болно. Энэ агуулгаар нь авч үзвэл ердийн төлөөллийн харилцаа гэж тайлбарлаж, хэрэглэгч нь төрийн бус байгууллагаар дамжуулж төлүүлэх хэрэглэгчийн эрх гэж үзвэл, Хэрэглэгч нь ТББ-аас зөрчигдсөн эрхийг төлөөлж хамгаалахыг шаардах эрх тул хэрэглэгч шаардсан нөхцөлд ТББ нь зөрчигдсөн эхийг нь төлөөлөн хамгаалах үүрэгтэй болно. Энэ утгаараа мөн ТББ-ийн бүрэн эрхэд тодорхой зохицуулах байсан. Улмаар хэрэглэгчийн энэ эрх нь эсрэгээрээ ТББ-ийн үүрэг болно. Хэрвээ ТББ-д хуулиар үүрэг болгож байгаа бол зардлыг шийдвэрлэх шаардлагатай болно. Иймээс энэ заалт хэрхэн хэрэгжих нь тодорхойгүй байна.

Тухайн үеийн хууль тогтоогчийн хүсэл зоригийг авч үзвэл, УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгын хороодын 2003 оны 12 сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдаанаар энэ эрх зүйн зохицуулалтын асуудал хэлэлцэгдэж томьёоллыг нь өөрчилсөн байдаг. Анхны томьёолол нь:

“Хэрэглэгч нь чанаргүй бараа, ажил үйлчилгээний улмаас зөрчигдсөн эрхээ эрх нь зөрчигдсөн бусад хэрэглэгчидтэй хамтарч хэрэглэгчийн эрх, ашгийг

хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагаар дамжуулан эрхээ хамгаалуулах эрхтэй”⁶² гэж томъёолж байсан.

Энэ томъёоллыг зарим гишүүдийн зүгээс “хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарласан байна үзэж, хэрэглэгч өөрөө эрхээ хамгаалах боломжгүй төрийн бус байгууллагатай хамтарсан байхыг шаардаж байна, заавал төрийн бус байгууллагаар дамжих шаардлагатай бол байна” гэж шүүмжлэлтэй хандаж байжээ.⁶³ Энэ асуудалд хууль боловсруулсан ажлын хэсгээс зөвхөн төрийн бус байгууллагаар дамжуулахгүй өөрөө эрхээ хамгаалуулж болно. Гол нь мэргэжлийн хяналт байна уу, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллага байна уу, орон нутгийн засаг захиргаа байна уу тэрүүгээр эдгээр байгууллагаар эрхээ хамгаалуулж хөөцөлдүүлэх эрхтэй. Гэтэл төрийн бус байгууллагаар дамжуулж эрхээ хамгаалуулах эрх нь хаягдаад байгаа учраас ажлын хэсгээс энэ заалтыг оруулж ирсэн” гэжээ⁶⁴.

Эндээс дүгнэвэл хэрэглэгч нь мэргэжлийн хяналтын байгууллага болон хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагад хандаж, гомдлоо шийдвэрлүүлдэгтэй нэгэн адил төрийн бус байгууллагад хандах агуулгаар зохицуулжээ. Энэ тохиолдолд төрийн бус байгууллагад шалгах эрх байхгүй тул улсын байцаагчийн эрх хуулиар олгогдоогүй тул хэрэгжих боломжгүй зохицуулалт болжээ.

Практикт хэрхэн хэрэгжиж байгааг хэрэглэгчийн эрхийн чиглэлээр үйл ажиллагаа эрхэлдэг төрийн бус байгууллагын удирдах албан тушаалтан, ажлын албаны ажилчдаас авсан ярилцлагын судалгаанаас үзвэл энэ эрх зүйн зохицуулалтын хүрээнд хэрэглэгчийг хамгаалах зорилгоор шүүхэд төлөөлөн нэхэмжлэл гаргаж, хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаанд оролцсон, мөн тодорхой хэрэглэгчийг дангаар нь төлөөлж оролцсон тохиолдол байхгүй байна⁶⁵. Харин гомдол ирсэн тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагад гомдлыг хүргүүлэх, эсхүл тус байгууллагад хандахыг зөвлөдөг байна.⁶⁶

Иймээс хэрэглэгчийн энэ эрх нь тодорхойгүй зохицуулагдсаны улмаас өнөөдрийг хүртэл хэрэгжээгүй байна.

⁶² УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгун хороодын 2003 оны 12 сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл.

⁶³ УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгун хороодын 2003 оны 12 сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл: Б.Баатарзоригийн асуулт.

⁶⁴ УИХ-ын нийгмийн бодлого, хууль зүйн байнгун хороодын 2003 оны 12 сарын 17-ны өдрийн хамтарсан хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл: Э.Гомбожавын тайлбар.

⁶⁵ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын улсын байцаагч нартай ярилцсан ярилцлагын тэмдэглэл

⁶⁶ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын удирдлага, ажлын албаны мэргэжилтэн нартай ярилцсан ярилцлагын тэмдэглэл

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хоёрдугаар бүлэг буюу “хэрэглэгчийн эрх” бүлэг нь өмнө дурдсанаар үүргийн гүйцэтгэлд чиглэсэн эрхийг тавдугаар зүйлд зохицуулсан бол ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлээр аж ахуй эрхлэгч үүргээ гүйцэтгээгүйн улмаас учирсан хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг зохицуулсан.

Энэ хуулийн 6 дугаар зүйлийн гарчиг нь “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх хэрэглэгчийн эрх” гэж томъёолсноос дүгнэвэл зөвхөн хохирлыг нөхөн төлүүлэх харилцааг зохицуулсан гэж харагдаж байна. Гэвч эрх зүйн зохицуулалтын агуулга нь энэ хуулийн 6 дугаар зүйлийн гарчигтай нийцэхгүй байна. Мөн хуулийн системчлэлийн хувьд 5 дугаар зүйлд хэрэглэгчийн гэрээний үүргийн гүйцэтгэл, 6 дугаар зүйлд үүргийн зөрчлийн улмаас үүсэх үр дагавар болох хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг зохицуулсан мэт байгаа боловч зөвхөн хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг бус доголдол арилгуулах аргыг хамааруулж зохицуулснаар энэ зүйлийн системчлэл алдагдсан байна. Улмаар 6 дугаар зүйлийн эрх зүйн зохицуулалт аль нь ч хэрэглэхэд хүндрэлтэй болжээ.

Хэрэглэгчийн хохирол нөхөн төлүүлэх эрх: Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.14-д “Бусдын хууль бусаар учруулсан хохирлыг нөхөн төлүүлэх”⁶⁷ гэж заасан бөгөөд хохирол нөхөн төлүүлэх эрх нь үндсэн эрхийн хүрээнд зохицуулжээ. Энэ нь хувийн эрх зүйд Иргэний хуулийн хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийн зохицуулалтаар хэрэгжиж ирсэн бөгөөд хэрэглэгчийн гэрээнд хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийн зохицуулалтыг тусгайлан зохицуулжээ. Ийнхүү энэ хуулиар хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг тусгайлан зохицуулах нь хэрэглэгчийн гэрээнд чухал ач холбогдолтой. Учир нь хэрэглэгчийн гэрээний үүргийн зөрчлөөс үүссэн хохирол нөхөн төлүүлэх онцлог зохицуулалтыг энэ хуулиар илүү нарийвчлан зохицуулах шаардлагатай.

Энэ зүйлээр аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд байгуулсан хэрэглэгчийн гэрээний үүргийн зөрчлөөс үүссэн хохирлыг зохицуулсан. Харин хэрэглэгчид учирсан гэм хорыг арилгуулахтай холбоотой харилцааг ИХ-иар зохицуулахыг ХЭХтХ-ийн 5.4-д тодорхой заасан. Гэтэл 6 дугаар зүйлд “гэм хорыг арилгуулах” гэж томъёолж байгаа нь ХЭХтХ-ийн 5.4 дэх заалттай зөрчилдөж байна.

Д.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

⁶⁷ Монгол Улсын Үндсэн хууль, 1992 он

Үнэлэх хэсэг.	6.1.Хэрэглэгч үйлдвэрлэгчийн буруугаас өөрт учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална.
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none"> - Хэрэглэгчийн хохирол нөхөн төлүүлэх эрх тодорхой зохицуулагдсан уу? - ИХ-ийн 512 дугаар зүйлийг илүү нарийвчлан зохицуулсан эсэх - Гэм буруугийн зарчимд үндэслэсэн нь хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарласан эсэх

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1-д “.....гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх” гэж заасан нь гэрээний үүргийн зөрчлөөс үүссэн хохирол болон гэм хорыг зэрэгцүүлэн зохицуулжээ. Энэ зохицуулалтын зорилго нь хохирлын эрх зүйн суурь зохицуулалт болох нөхөн сэргээх ашиг сонирхол (restitution interest)-ыг хамгаалсан зохицуулалт буюу хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг зохицуулахад чиглэсэн байж болох юм. Эх газрын эрх зүйн системтэй улсуудын ИХ-ийн үүргийн ерөнхий ангид хохирол нөхөн төлүүлэх суурь зарчмыг тодорхойлдог бөгөөд энэ хүрээнд хохирол нөхөн төлүүлэх ерөнхий зохицуулалдахыг эрмэлзсэн байж болох юм.

Хувийн эрх зүй дэх хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийн хүрээнд юуны өмнө нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалах бөгөөд энэ ашиг сонирхлыг тэргүүн ээлжид анхны байдалд нь оруулах (natural restitution)-ын дагуу хохирлыг арилгадаг. Хохирол төлүүлэх нь юуны өмнө ИХ-ийн 228.1-д заасны дагуу өмнөх байдалд нь сэргээх зарчмыг тэргүүн ээлжид баримтална.⁶⁸ Энэ зарчим нь хохирол арилгах суурь зарчим учраас гэрээний болон гэрээний бус үүрэгт аль алинд үйлчилнэ.

Энэ утгаараа ХЭХтХ-иар 6 дугаар зүйлийн 6.1-д “гэм хорыг арилгуулах, хохирол нөхөн төлүүлэх” гэж томьёолсон байж болох юм. Гэхдээ хохирол нөхөн төлүүлэх замаар гэм хорыг арилгадаг болохын хувьд хувийн эрх зүйд нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтыг “хохирол нөхөн төлүүлэх” ерөнхий томьёолж зохицуулдаг. Нөгөө талаар нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалж байгаа байгаа ерөнхий зохицуулалт гэж үзвэл хохирлыг хэрхэн арилгах асуудлыг тодорхой зохицуулснаар нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалсан гэж үзнэ. Өөрөөр хэлбэл хохирлыг нөхөн төлөхөд юуны өмнө өмнөх байдалд нь оруулж, боломжгүй бол мөнгөөр

⁶⁸ Т.Мэндсайхан., Гэрээний эрх зүй 2021 он, 281 дэх тал

нөхөн төлөх байдлаар зохицуулж хамгаалдаг. Гэтэл хохирлыг хэрхэн төлүүлэхийг тодорхойлоогүй нь нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалсан зохицуулалт гэж үзэх боломжгүй байна.

Нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг бүрэн агуулгаар нь зохицуулаагүй байна. Энэ утгаараа практик ач холбогдолгүй эрх зүйн зохицуулалт болжээ. Нөгөө талаар зөвхөн “үйлдвэрлэгчийн буруугаас” гэж тодорхойлсон нь нөхөн сэргээх ашиг сонирхлыг хамгаалах бус, үйлдвэрлэгчийн бүтээгдэхүүний хариуцлагыг тодорхойлсон зохицуулалт гэж үзэхээр байна. Үйлдвэрлэгчийн хэрэглэгчийн өмнө хүлээх бүтээгдэхүүний хариуцлагыг тодорхойлсон гэж үзвэл “гэм хорын аливаа харилцааг ИХ-иар зохицуулах” агуулгыг энэ хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.4-д заасан тул эргэлзээтэй байна. Гэсэн хэдий ч зөвхөн үйлдвэрлэгчийг онцолсон учир ИХ-ийн 512 дугаар зүйлд заасан бүтээгдэхүүний хариуцлагын зохицуулалт гэж үзэхээс аргагүй байна. Учир нь үйлдвэрлэгч нь хэрэглэгчид гэм хор учруулах цорын ганц нөхцөл нь үйлдвэрлэгчийн бүтээгдэхүүний дутагдлын улмаас хэрэглэгчид гэм хор учирч болно. Хэрэв Иргэний хуулиар зохицуулан хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан байхад ХЭХтХ-иар зохицуулж, дахин хамгаалалт тогтоож байгаа бол хэрэглэгчийн эрхийг илүү хамгаалалт тогтоох шаардлагаар ХЭХтХ-д зохицуулсан байх учиртай.

Хэрэглэгч нь худалдагчаас тодорхой барааг худалдан авсны дараа тухайн барааны дутагдлын улмаас өөрийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөөрөө хохирсон тохиолдолд худалдагчтай байгуулсан гэрээ, үүргийн эрх зүйн ерөнхий ангийн зохицуулалтын дагуу хохирлоо шаардах боломжтой. Гэвч худалдагч нь ихэнх тохиолдолд төлбөрийн чадвар сул, жижиг аж ахуйн нэгж, хувиараа аж ахуй эрхлэгч байх нь олонтоо. Энэ тохиолдолд тус эрсдэлийг бууруулах зорилгоор хэрэглэгчид шууд тухайн барааны үйлдвэрлэгчид хандан хохирлоо шаардах боломжийг олгох тогтолцоог ихэнх улс орон нэвтрүүлсэн байдаг. Үүнийг нийтлэг байдлаар олон улсын түвшинд “Бүтээгдэхүүнээс хамаарах хариуцлага (Product Liability)” гэж нэрлэх нь бий.⁶⁹ Энэ хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэсэг нь хэрэглэгч нь үйлдвэрлэгчээс бараа, ажил үйлчилгээний дутагдлын улмаас үүссэн гэм хорыг шаардах эрхийг тодорхойлсон агуулгатай эрх зүйн зохицуулалт болсон. Хэрэглэгчийн үйлдвэрлэгчээс шаардах эрхийг энэ хуулиар зохицуулах шаардлагатай боловч иргэний хуулиас илүү хамгаалалт тогтоох шаардлагатай. Иймээс Иргэний хууль болон ХЭХтХ-ийг харьцуулан үзвэл.

Иргэний хууль болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн харьцуулалт

⁶⁹ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтын зарим асуудал., УБ., 2022 он 15 дахь тал

<p style="text-align: center;">Иргэний хууль (2002 оны)</p> <p>512 дугаар зүйл Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний дутагдлын улмаас үүссэн гэм хорыг арилгах</p> <p>512.1.Чанар муутай бараа, бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэгч нь хохирогчтой гэрээний харилцаатай байсан эсэхээс үл хамааран уг бараа, бүтээгдэхүүний улмаас учирсан гэм хорыг хариуцан арилгах үүрэгтэй.</p> <p>512.2.Бараа, бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэгч дараах тохиолдолд энэ хуулийн 512.1-д заасан хариуцлагаас чөлөөлөгдөж болно:</p> <p>512.2.1.уг бараа, бүтээгдэхүүнийг борлуулах зорилгоор үйлдвэрлээгүй;</p> <p>512.2.2.борлуулахаар үйлдвэрлэн гаргах үед тухайн бараа, бүтээгдэхүүн бусдад хохирол учруулахуйц байгаагүй гэдгийг баримтаар нотолсон;</p> <p>512.2.3.бараа, бүтээгдэхүүн гэмтэл согогтой боловч үйлдвэрлэн гаргах үед тухайн үеийн норм, стандартад тохирч байсан;</p> <p>512.2.4.бараа, бүтээгдэхүүнийг борлуулахаар үйлдвэрлэн гаргах үеийн шинжлэх ухаан, техникийн түвшнээс шалтгаалан тэдгээрийн гэмтэл согогийг илрүүлэх боломжгүй байсан;</p> <p>512.2.5.тухайн бараа, бүтээгдэхүүнийг хадгалах, ашиглах журам зөрчсөний улмаас гэм хор учирсан болохыг түүнийг худалдсан буюу үйлдвэрлэсэн этгээд нотолсон.</p> <p>512.3.Энэ хуулийн 512.2.5-д заасан зөрчлийн улмаас бусдад гэм хор учирсан бол уг зөрчил гаргасан этгээд гэм хорыг хариуцна.</p>	<p style="text-align: center;">Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль (2003 оны)</p> <p>6 дугаар зүйл</p> <p>6.1. Хэрэглэгч үйлдвэрлэгчийн буруугаас өөрт учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална.</p>
---	--

512.4.Ажил, үйлчилгээний дутагдлын улмаас үүссэн гэм хорыг хариуцахад энэ зүйлд заасан журам нэгэн адил үйлчилнэ.	
---	--

Эндээс харвал хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулиар илүү нарийвчлан зохицуулаагүй байна. ИХ-ийн хамгаалалтаас илүү нарийвчлан онцлог зохицуулалт эрх зүйн хамгаалалт тогтоогоогүй тохиолдолд энэ хуулиар дээрх байдлаар зохицуулах шаардлагагүй байжээ. Нөгөө талаас “... хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална” гэсэн нь бие даасан шаардах эрх гэж үзэх боломжгүй юм. Улмаар ХЭХТХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4.-д “Бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг Иргэний хуулийн арван найм, тавин хоёрдугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй” гэж гэм хорыг учруулсны төлбөрийг Иргэний хуульд заасан журмаар арилгуулахаар зохицуулсан тул гэм хор арилгуулах эрхийг зохицуулах шаардлагагүй байсан.

Үйлдвэрлэгчийн хариуцлагыг ХЭХТХ-иар тодорхойгүй байдлаар зохицуулахын зэрэгцээ гэм буруугийн зарчимд үндэслэсэн байгаа нь хэрэглэгчийн эрхийг Иргэний хуулийн 512.1-д заасантай зөрчилдөж байгаа төдийгүй хэрэглэгчийн эрхийг ИХ-иас илүү дордуулсан байна. Тодруулбал, Үйлдвэрлэгчийн хариуцлага нь гэм буруугийн зарчимд үндэслэхгүй, гэм буруугийн зарчимд үндэслэдэг. Гэтэл энэ хуулиар “үйлдвэрлэгчийн буруугаас” гэж томъёолсон нь гэм буруугийн зарчимд үндэслэжээ. Хэрэглэгч үйлдвэрлэгчээс бараа, ажил үйлчилгээний дутагдлын улмаас учирсан гэм хорыг арилгуулах эрхийг хэрэглэгчийн эрхийг иргэний хуулиас илүү дордуулан агуулгатай зохицуулжээ.

Практикт хэрхэн хэрэгжиж байгааг тандвал, үйлдвэрлэгчийн бүтээгдэхүүний хариуцлагатай холбоотой асуудлыг хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагаас гомдлын хүрээнд хяналт шалгалт хийж, албан шаардлага хүргүүлсэн тохиолдол байхгүй байна. Харин шүүхээр шийдвэрлэсэн шүүхийн шийдвэрээс үзвэл Монгол улсад бүтээгдэхүүний хариуцлагатай холбоотой хэд хэдэн маргааныг шийдвэрлэсэн⁷⁰ байх бөгөөд ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэрэглээгүй байна.

⁷⁰ Үйлдвэрлэгчийн доголдолтой холбоотой 5 хэргээс 2 нь эрүүгийн журмаар шийдвэрлэгдсэн бол 3 нь Иргэний хуулийг хэрэглэн шийдвэрлэсэн байна.

Энэ нь ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх заалт нь практик ач холбогдолгүй хэрэгждэггүй зохицуулалт болохыг харуулж байна.

Е.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.2 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.	6.2.Бараанд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй.
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none">- Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлолт ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдсөн эсэх- Тус зохицуулалтын агуулга ойлгомжтой зохицуулагдсан эсэх?

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.2-д хохирол шаардах эрхийг зохицуулсан бөгөөд биет байдлын болон эрхийн доголдолтой эд хөрөнгө нийлүүлсний улмаас уг хохирол учирсан байх урьдчилсан нөхцөл тогтоожээ. Энэ зохицуулалтын зорилго нь худалдах худалдан авах гэрээнд худалдагч эд хөрөнгийн болон эрхийн доголдолтой бараа шилжүүлсний улмаас хохирол учирсан бол уг хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрхийг хэрэглэгчид олгосон зохицуулалт байна.

Худалдагч нь хэрэглэгчид биет байдлын болон эрхийн доголдолтой бараа шилжүүлсэн тохиолдолд хохирлоо нөхөн төлүүлэх эрхийг ИХ-иар зохицуулсан боловч хэрэглэгчийн эрхийг илүү хүчтэй хамгаалалт тогтоосон, хэрэглэгчийн онцлогийг анхаарсан зохицуулалтаар хамгаалах ёстой. Энд юуны өмнө биет байдлын доголдлыг илүү тодорхой байдлаар зохицуулсан байж болохоор байна. Учир нь барааны биет байдлын доголдолд “хугацаа” хамаарахаар зохицуулсан нь онцлог байна. Өөрөөр хэлбэл хугацаа нь дууссан бараа нь доголдолд хамаарахаар зохицуулсан байж болох юм. Гэвч дээрх байдлаар тайлбарлан хэрэглэх эсэх нь тодорхойгүй байна. “Барааны хугацаа дууссан” нь биет байдлын доголдол байж болох хэдий ч ИХ-д чанар тоо хэмжээ гэж тодорхойлсон. Нөгөө талаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зорилгоор илүү нарийвчлан зохицуулж болох хэдий ч хугацаа дуусан байгаа нь түүний чанар, аюулгүй байдлаар тодорхойлогдоно. Иймээс хугацаа дуусах нь чанарт хамаарах асуудал тул “хугацаа” биет байдлын доголдол гэж үзэх боломжгүй юм. Нөгөө талаар өмнөх болон хойших

доголдлыг зохицуулсан эрх зүйн зохицуулалтаас харвал хугацаа нь доголдолд хамаарахгүй байгаа нь энд хугацааг биет байдлын доголдол гэж зохицуулсан нь бусад зохицуулалттай зөрчилдөж байна.

Гэрээний зүйлийн биет байдлын болон эрхийн доголдлын улмаас хэрэглэгчид учирсан хохирлыг шаардах эрхтэй боловч үүргийн гүйцэтгэлийн хамт хохирол шаардах, эсхүл үүргийн гүйцэтгэлийн оронд хохирол шаардах эрхтэй эсэх нь тодорхойгүй байна.

ХЭХтХ-ийн 6.2-д “.....гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй” гэж заасан. Энд гэрээгээр тогтоосон баталгаат хугацаа хэврээ хугацаа тогтоогоогүй бол гомдлын шаардлага хугацааг ойлгох уу? Эсхүл учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирол шаардах хугацаа юу? Гэсэн ойлгомжгүй байдлаар зохицуулсан байна. Хэврээ баталгаат хугацаа гэж үзвэл энд зөвхөн биет байдлын доголдлын улмаас учирсан хохирол бус, эрхийн зөрчилтэй холбоотой хохирол шаардах эрхийг зохицуулсан тул гэрээгээр тогтоосон хугацаа нь баталгаат хугацаа бус болох нь тодорхой байна. Мөн гэрээгээр хугацаа тохиролцоогүй бол энэ нь гомдлыг шаардлага гаргах хугацаа гэж үзвэл энд “нэн даруй” гэж зохицуулсан байгаа нь гомдлын шаардлага гаргах хугацааны зохицуулалт биш байна. Иймээс хохирол шаардах эрхийн хугацааг зохицуулсан байгаа нь тодорхой байна. Гэтэл хохирол шаардах эрхийг зөвхөн ИХ-д заасан хөөн хэлэлцэх хугацаагаар тодорхойлдог. Нэн ялангуяа хэрэглэгчийн гэрээнд хохирол шаардах эрхийн хугацааг гэрээгээр тодорхойлох боломжгүй. Хэрэглэгчийн гэрээнд хохирлын талаар тохиролцохыг ихэнх улсын эрх зүйд хориглодог. Хохирлын талаар гэрээгээр тохиролцох нь хэрэглэгчийг эрхийг зөрчих тул зарим улсын хувьд хуулиар хориглодог.⁷¹ Тухайлбал, ХБНГУ-ын ИХ-ийн хэрэглэгчийн гэрээгээр хохирлын хэмжээ тохиролцохыг тусгайлан хориглосон байдаг. Гэтэл ИХ-иар тодорхойлсон хөөн хэлэлцэх хугацаагаар зохицуулсан асуудлыг нэн даруй гэж хохирол шаардах эрхийг хязгаарласан байна.

Ё.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

6.3.Хэрэглэгч согог гэмтэлтэй, иж бүрдэлгүй, тоо, хэмжээ, чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан худалдагчид Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу уг барааны доголдлыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар дараах шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй:

Томьёолсон шалгуур
үзүүлэлтүүд

- Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлолт ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдөх эсэх
- Гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд хохирол шаарлах эрхтэй юу?
- Хохирол шаардах эрхийг хэрэгжүүлэх хугацааг “Нэн даруй” гэж тогтоосон нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн эсэх

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь заалт нь худалдах худалдах авах гэрээнд худалдагч нь хэрэглэгчид биет байдлын доголдолтой бараа шилжүүлсэн бол доголдлыг хэрхэн арилгах аргыг зохицуулсан байна. Энэ хуулийн системчлэлийн хувьд 6 дугаар бүлэг нь бүхэлдээ “Хохирол нөхөн төлүүлэх” харилцааг зохицуулахаар системлэгдсэн боловч доголдлыг арилгах аргыг энэ зүйлээр зохицуулж байгаа нь системчлэлийн хувьд ойлгомжгүй болжээ.

Худалдах худалдах авах гэрээгээр биет байдлын доголдолгүй эрхийн зөрчилгүй хөрөнгийг худалдан авагчийн өмчлөлд шилжүүлэх үүрэгтэй. Энэ үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд доголдлыг арилгуулах эсхүл доголдолтой хөрөнгө шилжүүлсний улмаас учир хохирлоо шаардах эрхийг худалдагч хэрэгжүүлэх эрхтэй. Худалдагч ямар хөрөнгө шилжүүлэх үүрэгтэй байсан, тухайн хөрөнгийг шинж байдал, тоо хэмжээний хувьд дордуулсан бол биет байдлын доголдолтой гэж үзнэ.

Иргэний хууль болон ХЭХтХ-д заасан биед байдлын доголдлыг тодорхойлсон эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулбал

Иргэний хууль (2002 он)	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, (2003 он)
251 дүгээр зүйл. Худалдсан эд хөрөнгийн биет байдлын доголдол	5.1. Хэрэглэгч эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ,
251.1.Гэрээгээр тогтоосон тоо, хэмжээ, чанар бүхий эд хөрөнгийг биет байдлын хувьд доголдолгүй гэж үзнэ.	

<p>251.2.Хэрэв гэрээнд эд хөрөнгийн чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжтой эд хөрөнгийг биет байдлын доголдолгүй гэж үзнэ.</p>	<p>аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй</p> <p>6.2.Бараанд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй.</p> <p>6.3.Хэрэглэгч согог гэмтэлтэй, иж бүрдэлгүй, тоо, хэмжээ, чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан худалдагчид Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу уг барааны доголдлыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар дараах шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй:</p>
--	--

ХЭХтХ-д биед байдлын доголдлын талаар тодорхой тогтсон зохицуулалт байхгүй хоорондоо зөрчилдсөн агуулгатай байна. Энэ хуулийн 5.1-д биет байдлын доголдлыг томъёолсон боловч дахин томъёолохдоо “хугацаа”-г нэмсэн. Энэ хугацаа гэдэг нь юуны хугацаа болох нь тодорхойгүй байгаа бол 6.3-д “согог гэмтэл” “иж бүрдэл” нэмсэн. Энд томъёолсон согог гэмтэл нь чанараас ямар ялгаатай болох, иж бүрдэл нь тоо хэмжээнээс юугаар ялгагдах гэх мэт асуудал дагуулсан. Өөрөөр хэлбэл согог гэмтэл нь чанарт, иж бүрдэл нь тоо хэмжээнд хамаарах эсэх асуудлыг тодорхойлох асуудал үүсэхээр байна.

Энэ заалт нь ИХ-ийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу доголдлыг арилгуулах гэж заасан атлаа 6 дугаар зүйлийн 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 дэх заалтууд Иргэний хуулийн 254.1-д заасан доголдол арилгуулах аргуудыг давтан зохицуулсан байна.

Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйл	ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь заалт
---------------------------------	---

254.1.Худалдан авагч нь эд хөрөнгийн доголдлыг арилгуулах	6.3.1.барааны доголдлыг үнэ төлбөргүй арилгуулах
254.1.доголдолгүй тухайн төрлийн эд хөрөнгөөр солиулах,	6.3.4.доголдолтой барааны оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараагаар солих 6.3.6. худалдагч нь барааны согог гэмтэл, иж бүрдлийн талаар урьдчилан мэдэгдээгүй тохиолдолд уг барааг хэрэглэгчийн шаардлагаар нэн даруй, ийм боломжгүй бол хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд, эсхүл тухайн барааг буцаан эхний ээлжид солих буюу иж бүрдүүлж өгөх.
254.1. доголдлыг арилгахад гаргасан зардлаа төлүүлэх,	6.3.1. уг доголдлыг хэрэглэгч өөрөөсөө болон гуравдагч этгээдээр арилгуулахад гаргасан зардлыг нөхөн төлүүлэх;
254.1. гэрээг цуцлах тухай шаардлага гаргах	6.3.5.гэрээг цуцлах;
254.2. доголдлыг арилгахад шаардлагатай мөнгөний хэмжээгээр анхны үнийг бууруулахаар шаардаж болно. Энэ тохиолдолд үнэлгээг гэрээ байгуулах үеийн үнээр тодорхойлно.	6.3.2.барааны үнийг доголдлын хэмжээтэй дүйцүүлэн бууруулах;
254.3.Энэ хуулийн 251.3-т зааснаас бусад тохиолдолд худалдагч нь гэрээнд заасан тоо, хэмжээнээс дутуу эд хөрөнгө илгээсэн бол худалдан авагч уг эд хөрөнгийг хүлээн авахаас татгалзах эрхтэй.	6.3.3.гэрээнд заасан тоо, хэмжээнээс дутуу барааг хүлээн авахаас татгалзах
254.4.Худалдан авагч энэ хуулийн 254.3-т заасан эд хөрөнгийг хүлээн авсан бол худалдагч нь гэрээний үнэд хувь тэнцүүлэн дутуу эд хөрөнгийн үнийг буцааж төлнө.	6.3.6. Хэрэв ийм боломжгүй болон хэрэглэгч шаардсан бол барааны үнэ, хөлсийг бүрнээр, эсхүл зөрүүг буцааж олгох;

	6.3.6. худалдагч нь барааны согог гэмтэл, иж бүрдлийн талаар урьдчилан мэдэгдээгүй тохиолдолд уг барааг хэрэглэгчийн шаардлагаар нэн даруй, ийм боломжгүй бол хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд иж бүрдүүлж өгөх.
ИХ-ийн 205.1	барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах;

Дээрхээс дүгнэвэл ИХ-ийн 254 дүгээр зүйлд зааснаас илүү нөхцөл тусгаагүй агуулгын хувьд давтан зохицуулсан байна. Мөн ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.3 , 6.3.5 заалт нь гэрээнээс татгалзах эрхийг зохицуулсан бол бусад зохицуулалт биет байдлын доголдлыг арилгуулах аргыг зохицуулсан байна. Энд хохирлыг агуулгатай ганцхан зохицуулалт байгаа бөгөөд энэ нь доголдлыг өөрөө буюу бусдаар холбоотой зардлыг шаардаж буй нь хохирол болох бөгөөд бусад нь хохирлын агуулгаагүй зохицуулалт байна. Гэтэл ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3-д “хохирол нөхөн төлүүлэх талаар дараах шаардлагыг гаргах эрхтэй” гэж заасан атлаа хохирол нөхөн төлүүлэх эрх зүйн зохицуулалт агуулаагүй байна.

ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дах хэсгийн хэрэглээг иргэний хэргийн шүүхийн практикт хэрхэн хэрэглэж байгааг тандсан боловч шүүхийн практикт огт хэрэглэгддэггүй зохицуулалт байна. Эдгээр заалт нь иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлийн 254.1 дэх хэсгийг агуулгын хувьд дахин зохицуулсан тул иргэний хэргийн шүүхийн практикт хэрэглэх шаардлагагүй байдлыг бий болгосон байж болох юм. Харин хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллага гомдлыг шийдвэрлэхэд хэрэглэж байна.

Шигтгээ⁷²

2019 оны 8 сарын 16-ний өдөр иргэн С.Алтайцэцэгийн Засгийн газрын 11-11 төвд ирүүлсэн гомдол, мэдээллийн дагуу холбогдогчоос тайлбар мэдээлэл, нотлох баримтыг авч үзэхэд худалдагч нь хэрэглэгчийн тавьсан иж бүрдэлгүй бараа борлуулсан гэх шаардлагыг хүлээн авч барааг иж бүрдэлтэй болгож өгсөн

⁷² Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн тайлан

ИХ-ийн 254-д зааснаас өөрөөр зохицуулсан шинэлэг нэг зохицуулалт нь “иж бүрдүүлж өгөх” гэсэн эрх зүйн зохицуулалт байна. ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.6.-д “худалдагч нь барааны согог гэмтэл, иж бүрдлийн талаар урьдчилан мэдэгдээгүй тохиолдолд уг барааг хэрэглэгчийн шаардлагаар нэн даруй, ийм боломжгүй бол хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд, эсхүл тухайн барааг буцаан эхний ээлжид солих буюу **иж бүрдүүлж** өгөх. Хэрэв ийм боломжгүй болон хэрэглэгч шаардсан бол барааны үнэ, хөлсийг бүрнээр, эсхүл зөрүүг буцааж олгох” гэж заасан. Энд “иж бүрдүүлж өгөх” гэсэн ойлгомжгүй томъёолсон хэдий ч эд юмсын бүрдэл хэсэгтэй холбоотой энэ хууль “иж бүрдүүлж өгөх” томъёолсон байна.

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйл нь ИХ-ийн холбогдох зохицуулалттай агуулгын хувьд давхцаж байгаа боловч нэр томьёо, иргэний эрх зүйн тогтсон ойлголтод нийцээгүй зохицуулалт агуулсан байна. Тухайлбал, талуудын аль нэг нь үүргээ зөрчсөний улмаас гэрээнээс татгалзсан бол түүнийг үр дагаврыг ИХ-ийн 205 дугаар зүйлд тодорхой, нарийн зохицуулсан бөгөөд юуны түрүүнд ИХ-ийн 205.1-д “Хууль буюу гэрээнд заасны дагуу аль нэг тал нь гэрээнээс татгалзсан бол талууд гэрээний гүйцэтгэлийг биет байдлаар нь, түүнчлэн гэрээ биелснээс олсон ашгийг харилцан буцааж өгөх үүрэгтэй” гэж заасан. Үүнийг иргэний эрх зүйд солилцооны үүрэг гэж нэрлэдэг. ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.4-д “барааг буцаан өгч үнийг тооцож авах эрхтэй” гэж зохицуулалт нь гэрээнээс татгалзсаны үр дагавар буюу ИХ-ийн 205.1-д заасан зохицуулалт болно. Өөрөөр хэлбэл найруулгын хувьд өөр боловч агуулгын хувьд гэрээний татгалзсаны үр дагавар юм. Гэтэл ХЭХтХ-ийн 6.3.4-д “барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах эрхтэй” гэж заасан боловч гэрээнээс татгалзсантай холбоотой бусад үр дагаврыг зохицуулаагүй байна.

Гэрээнээс татгалзах нь ИХ-ийн 225 дугаар зүйлийн 225.1д заасан хэд хэдэн урьдчилсан нөхцөлийг хангасан байхыг шаардана. Түүний нэг нь “үүргийг гүйцэтгэх нэмэлт хугацаа тогтоох” урьдчилсан нөхцөл юм. Харин ХЭХтХ-д дээрх урьдчилсан нөхцөлийг хангах эсэх нь тодорхойгүй байна. Гэтэл шүүхийн практикт ХЭХтХ-ийг хэрэглэхгүйг байгаа тул хэрэглэгчийн гэрээнд барааг нь буцаан өгч, үнийг тооцож авахын өмнө гэрээнээс татгалзах эрхийг ИХ-ийн 225.1-д заасны дагуу шалгаж, нэн ялангуяа нэмэлт хугацаа тогтоосон эсэхийг шалгаж үздэг. Нөгөө талаас хэрэглэгч үүрэг гүйцэтгэх нэмэлт хугацаа тогтоохгүй байж болох хэдий ч үүрэг гүйцэтгэх нэмэлт хугацаа тогтохгүй болохыг тодорхой зохицуулах шаардлагатай байна. Энэ нь Иргэний хуулиас илүү хамгаалсан хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалт гэж үзэж болох юм. Гэсэн хэдий ч практикт үндсэн агуулгаар хэрэгжихгүй байна.

Шигтгээ⁷³

Иргэн “Х”-ээс ирүүлсэн “Lily” америк гэр ахуйн барааны дэлгүүрээс 1.555,000 төгрөгийн унтлагын ор худалдан авсан бөгөөд чанарын шаардлага хангаагүй, цөмөрсөн тул буцаах гэтэл авахгүй гээд байна гэх гомдлын дагуу тус дэлгүүрийн менежер “С”-ийн 8909**** утсаар холбогдож, хууль тайлбарлан орны мөнгө болох 1.400,000 төгрөг /10% суутгасан/-ийг иргэнд буцаан олгуулж, гомдлыг барагдуулсан.

Дээрх тохиолдолд аж ахуй эрхлэгч хэрэгчид доголдолтой бараа шилжүүлсэн бол ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.4-д “барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах” заасны дагуу 10 хувийг суутгахгүйгээр үнийг нь буцаан шаардах эрхтэй. Гэвч хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллага оролцож, гомдлыг шийдвэрлэж, үнийг буцаан олгуулсан атлаа 10 хувийг суутгуулсан байгаа нь хуулийн дээрх заалт хэрэгжихгүй байгааг харуулж байна.

Энэ асуудалд эрх зүйн дүгнэлт хийвэл, худалдагч болон хэрэглэгчийн хооронд худалдах худалдан авах гэрээ байгуулсан байна. Худалдагч нь ИХ-ийн 243.1-д зааснаар биет байдлын доголдолгүй хөрөнгийг худалдан авагч буюу хэрэглэгчийн өмчлөлд шилжүүлэх үүрэгтэй боловч энэ үүргээ зөрчсөн. Өөрөөр хэлбэл үүргийн зөрчил гаргасан бөгөөд худалдагч үүргээ зөрчсөн тул худалдан авагч гэрээнээс татгалзсан байна. Гэрээнээс татгалзсаны үр дагавар нь ИХ-ийн 205.1-д “Хууль буюу гэрээнд заасны дагуу аль нэг тал нь гэрээнээс татгалзсан бол талууд гэрээний гүйцэтгэлийг биет байдлаар нь, түүнчлэн гэрээ биелснээс олсон ашгийг харилцан буцааж өгөх үүрэгтэй” гэж заасны дагуу талууд гэрээний үүргийн гүйцэтгэлийг биет байдлаар нь буцааж өгөх буюу худалдан авагч шилжүүлэн авсан доголдолтой барааг, худалдагч үнийг нь буцааж өгөх үүрэгтэй. Гэвч худалдагч 10 хувийг суутган авч байгаа нь худалдагч үндэслэлгүйгээр хөрөнгөжиж байгаа болно.

Дээрх байдлаас дүгнэвэл, ИХ-ийн гэрээнээс татгалзсан үр дагаврын зохицуулалтыг ХЭХТХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.4-д давтан зохицуулсан боловч энэ заалт хэрэгжихгүй байна.

Шигтгээ⁷⁴

Иргэн “Г”-ээс ирүүлсэн “О” худалдааны төвийн гар утасны тасгаас “Iphone 5” маркийн гар утсандаа зай худалдан авсан худалдагч нь зайг хийж байхдаа утасны дэлгэцийг гэмтээсэн боловч хүлээн зөвшөөрөхгүй намайг хохироож байна гэх гомдлын дагуу тус

⁷³ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн тайлан

⁷⁴ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн ажлын тайлан

төвийн зохион байгуулагч “Х”-тэй 9909**** утсаар холбогдож уг иргэний гомдлыг барагдуулахаар болов.

Ж.ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дэх хэсгийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

6.4.Чанарын шаардлага хангаагүй, гэрээний үүргээ биелүүлээгүй ажил, үйлчилгээ үзүүлснээс хэрэглэгчид учирсан хохирлыг дор дурдсанаар арилгуулна:

6.4.1.гэрээнд заасан болзол, чанарын шаардлага хангаагүй ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэсний улмаас хэрэглэгчид учирсан хохирлын хэмжээгээр гэрээний үнийг багасган төлөх;

6.4.2.хэрэглэгчийн эд материалыг ашиглан ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэхдээ гэрээний болзлыг хангаагүйгээс хэрэглэгч хүлээн авахаас татгалзсан тохиолдолд гүйцэтгэгч гэрээнд өөрөөр заагаагүй бол ижил нэр төрөл, чанартай эд материалаар гэрээний болзлыг хангасан ажил, үйлчилгээг гүйцэтгэж өгөх.

Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none">- Барааны биет байдлын доголдлын тодорхойлсон зохицуулалтууд нь ИХ-ийн биет байдлын доголдлын зохицуулалттай зөрчилдсөн эсэх- Гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд хохирол шаардах эрхтэй юу?- Хохирол шаардах эрхийг хэрэгжүүлэх хугацааг “Нэн даруй” гэж тогтоосон нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн эсэх
--------------------------------	---

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4-д ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллах гэрээний доголдлыг арилгах аргыг зохицуулсан байна. Энд худалдах худалдан авах гэрээний доголдол арилгуулах эрх зүйн зохицуулалт болох 6.3-д заасантай нэгэн адил “хэрэглэгчид учирсан хохирлыг дор дурдсанаар арилгуулах” гэж томьёолсон боловч хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийн зохицуулалт агуулгаагүй, зөвхөн доголдол арилгуулах аргыг зохицуулжээ.

Иргэний хуулийн 352 дугаар зүйл	ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дэх заалт
352.2.1.гүйцэтгэсэн ажлын үр дүн доголдолтой бол ажил гүйцэтгэгчийн саналаар түүний зардлаар уг доголдлыг	6.4.2.хэрэглэгчийн эд материалыг ашиглан ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэхдээ гэрээний болзлыг хангаагүйгээс хэрэглэгч хүлээн авахаас татгалзсан

арилгуулах, эсхүл ажлыг шинээр гүйцэтгүүлэх;	тохиолдолд гүйцэтгэгч гэрээнд өөрөөр заагаагүй бол ижил нэр төрөл, чанартай эд материалаар гэрээний болзлыг хангасан ажил, үйлчилгээг гүйцэтгэж өгөх.
352.2.2.доголдлыг арилгуулахаар тогтоосон хугацаанд ажил гүйцэтгэгч ямар нэгэн арга хэмжээ аваагүй бол захиалагч уг доголдлыг арилгаж, түүнтэй холбогдсон зардлаа нөхөн төлүүлэх;	
352.2.3.доголдлын улмаас ажлын үр дүнгийн үнэ нь буурсан хэмжээнд хувь тэнцүүлэн ажил гүйцэтгэгчид төлбөл зохих хөлсийг бууруулах.	6.4.1.гэрээнд заасан болзол, чанарын шаардлага хангаагүй ажил, үйлчилгээ гүйцэтгэсний улмаас хэрэглэгчид учирсан хохирлын хэмжээгээр гэрээний үнийг багасган төлөх;

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дэх хэсэгт доголдлыг арилгах аргыг зохицуулахдаа ИХ-ийн 352.2.1, 352.2.3-д заасан аргыг давтан зохицуулсан байна. Харин ИХ-ийн 352 дугаар зүйлийн 352.2.2 дахь хэсэгт “ доголдлыг арилгуулахаар тогтоосон хугацаанд ажил гүйцэтгэгч ямар нэгэн арга хэмжээ аваагүй бол захиалагч уг доголдлыг арилгаж, түүнтэй холбогдсон зардлаа нөхөн төлүүлэх эрхтэй” гэж заасан. ХЭХтХ-иар хэрэглэгч нь доголдлыг арилгаж, доголдол арилгасан зардлыг нөхөн төлүүлэх эрхийг олгоогүй байгаа нь хэрэглэгчийн эрхийг ИХ-д зааснаас илүү дордуулсан байна.

ХЭХтХ-иар Ажил, үйлчилгээний улмаас учирсан хохирлыг арилгуулах эрхийг зохицуулаагүй боловч хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллага гомдлыг шийдвэрлэхдээ учирсан хохирлыг арилгуулж байна.

Шигтгээ⁷⁵

Иргэн “С” 2019 оны 09 дүгээр сарын 17-ний өдөр “С” ХХК хими цэвэрлэгээний газарт өвлийн куртка цэвэрлүүлэхээр өгсөн ба 09 дүгээр сарын 19-ны өдөр куртка очиж авах гэтэл химийн бодисонд түлэгдэж, цайрсан гэх гомдлыг ирүүлсэн. “С” ХХК нь тухайн

курткиг түлж цайруулсанаа хүлээн зөвшөөрч хэрэглэгчийн хохирлыг 100% барагдуулж шийдвэрлэжээ.

3.ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.	7.1.Хэрэглэгч барааны талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдах эрхтэй. 7.2.Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө: 7.2.1.үйлдвэрлэгчийн нэр, хаяг, барааны болон бусад таних тэмдэг, таницын тухай код; 7.2.2.барааны зориулалт, хэрэглээний шинж чанар; 7.2.3.барааны орц, найрлага, хадгалах, хэрэглэх арга зүй; 7.2.4.барааны нэр төрөл, үнэ; 7.2.5.барааны хэмжээ, хэмжих нэгж; 7.2.6.барааны баталгаат болон эдэлгээний хугацаа; 7.2.7.барааг зөв хэрэглэх тухай заавар.
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	- Хэрэглэгчийн барааны талаар бодит мэдээлэл авах эрх зөрчигдөж байгаа эсэх? - Тус зохицуулалт нь зорилгодоо нийцсэн байдлаар зохицуулагдсан эсэх?

Хэрэглэгч барааны талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдах эрхтэй. Энэ эрх нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зармын хүрээнд ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.2.-д “хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл олж авах, хэрэглээний соёл эзэмших боломжоор хангагдсан байх” гэж зохицуулагдсан байна. Хэрэглэгч бараанаас сонголт хийхийн тулд тухайн барааны мэдээлэлд үндэслэнэ. Хэрэглэгчид өгсөн мэдээлэл нь бодит байдалд нийцээгүй мэдээлэл эсхүл аж ахуй эрхлэгч ямар ч мэдээлэл өгөөгүй нөхцөлд хэрэглэгч барааны шинж байдлын талаар төөрөгдөх нөхцөл бий болно.

ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйлийн 7.1-д “мэдээлэл авах эрх”-ийг “мэдээллээр хангагдах эрх” гэж томьёолж, улмаар хэрэглэгч зөв сонголт хийхэд туслах агуулгатай байна. Хэрэглэгч бодит мэдээлэлд үндэслэж зөв сонголт хийх нөхцөл бүрдэнэ. Нөгөө талаас мэдээлэлгүй бол огт сонголт хийхгүй байх нөхцөл бий болох тул хэрэглэгч бодит мэдээлэл авах эрх нь хэрэглэгчийн үндсэн эрх болно. Бараа, ажил, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрх нь сонголт хийхэд туслах, чиглүүлж байгаа боловч харин тухайн сонголт “үнэн сонголт” гэдгийг хэрхэн ойлгох нь тодорхойгүй байна.

Худалдааны төв, супермаркетаас худалдан авалт хийж байгаа хэрэглэгчийн хувьд зөвхөн барааны мэдээлэлд үндэслэдэг тул барааны мэдээлэл чухал үүргийг гүйцэтгэдэг бөгөөд тухайн барааны мэдээлэл бодит байдлаас зөрүүтэй байх, эсхүл мэдээлэл өгөөгүй нөхцөлд буруу сонголт хийх, эд зүйлийн шинж байдлын талаар ноцтой төөрөгдөх болно. Хэрэглэгч худалдааны төв, супермаркетаас худалдан авалт хийсэн бага үнийн дүнтэй барааны хувьд бодит мэдээлэл авах эрх зөрчигдсөний улмаас буруу сонголт хийсэн гэж маргаж, эрх бүхий байгууллагад гомдол үүсгэх нь бага, цөөн тохиолдолд хэрэглэгч барааг буцаах байдлаар эрхээ хамгаалдаг.

Хэрэглэгчийн барааны талаар бодит мэдээлэл авах эрхийг зөрчиж буй хэлбэр нь мэдээлэл өгөхгүй буюу шошгогүй байх, мэдээлэл нь бодит байдалд нийцэхгүй байх, хуульд заасан хэлээр мэдээлэл бичигдээгүй байх зэрэг хэлбэрээр илэрч байна. Бараа нь ямар нэгэн шошгогүй байх нь савласан бүтээгдэхүүнд түгээмэл илэрдэг. Шошгогүй байх нь ямар ч мэдээлэл өгөхгүй байгааг илэрхийлэх боловч бараа дээр мэдээлэл байхгүй ч жин, хэмжээ, үнэтэй холбоотой мэдээллийг тусад байршуулах, амаар мэдээлэл өгөх, хэрэглэгч хичээл зүтгэл гаргаж бусад ажилтнаас мэдээллийг олж авахаас гадна эсхүл жингийн талаар хэрэглэгч өөрөө таамаглан сонголт хийдэг. ХЭХТЗБ-ын хяналт шалгалтаар бараа нь шошгогүй байх, килограммаар савласан бараа нь жин хэмжээндээ хүрэх байх зөрчлүүд илэрсэн байна. Энэ нь мэдээлэл нь бодит байдалд нийцэхгүй байгааг илэрхийлэх бөгөөд хэрэглэгч бодит мэдээллээр хангагдах эрх зөрчигдөж байна.

*Шигтгээ*⁷⁶

”Э” ХХК-ийн килограммаар савласан чихэрт хаяг шошго байхгүй нь тогтоогджээ.

“Б” ХХК-ийн хүнсний дэлгүүрт худалдаалж буй килограммаар савласан бор будаа жиндээ хүрээгүй, бүтээгдэхүүний хадгалах хугацаа бичигдээгүй, хэрэглэх заавар байхгүй зэрэг нөхцөл байдал илэрсэн. Хяналт шалгалтаар илэрсэн байдлыг арилгуулахаар аж ахуйн нэгжүүдэд шаардлага өгч, хуулийн хэрэгжилтийг хангуулсан.

Бараа нь шошготой боловч мэдээлэл нь буруу бол бодит байдалд нийцэхгүй мэдээлэлд хамраана. Өөрөөр хэлбэл хэрэглэгч мэдээлэлд үндэслэж сонголт хийж байгаагийн хувьд мэдээлэлд үндэслэн эд зүйлийн шинж байдлын талаар ноцтой төөрөгдөх нөхцөл бий болно.

⁷⁶ ШӨХТГ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2018 оны жилийн ажлын тайлан

Шигтгээ⁷⁷

Стандарт хэмжил зүйн газартай хамтран мөнгөн аяга үйлдвэрлэгчдийн мөнгөн аяганд орж байгаа мөнгөний хэмжээ, орц, тогтоосон сорьц зэрэг нь MNS6505:2015 стандартад нийцэж байгаа эсэхэд хяналт шалгалтын ажлыг хийжээ. Хяналт шалгалтаар аж ахуй эрхлэгчийн үйлдвэрлэж, худалдаж буй мөнгөн аяга нь сорьцын тэмдэггүй, жиндээ хүрэхгүй, барааны шошгон дахь мэдээлэл буруу зэрэг нөхцөл байдал тогтоогдсон.

ХЭХТХ-ийн 7.1.-д “Хэрэглэгч барааны талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдах эрхтэй” гэж заасныг практик улсын байцаагч болон шүүх аль аль нь буруу ойлгон хэрэглэх тохиолдол байна. Өөрөөр хэлбэл арилжаа эрхлэгч бараа бүтээгдэхүүн худалдахгүй байх шийдвэрийг гаргасан шалтгаан үндэслэлээ тайлбарлаагүй нь “бодит мэдээлэл өгөөгүй” гэж дээрх заалтыг зөрчсөн гэж улсын байцаагч аж ахуй эрхлэгчид арга хэмжээ авсныг шүүх үндэслэлтэй гэж дүгнэсэн бол Улсын дээд шүүхээс бараа худалдахгүй гэж худалдахгүй байх шалтгааныг тайлбарлаагүй нь ХЭХТХ-ийн 7.1-д заасан бодит мэдээлэл авах эрхийг зөрчсөн гэж үзэхгүй гэж дүгнэсэн.

Шигтгээ

Шатахуун түгээх чиглэлээр үйл ажиллагаа эрхлэгч А ХХК нь шатахуун борлуулах үйл ажиллагааг тодорхойгүй шалтгаанаар зогсоосон. Зарим станцуудын хувьд засвар хийж байгаа гэж тайлбарласан боловч зарим нь тодорхой шалтгаан үндэслэл хэрэглэгчид хэлээгүй байна. Энэ асуудлаар улсын байцаагч шалгалт хийхэд засвар хийж байна гэсэн тайлбар нь худлаа болох нь тогтоогдсон байна. Иймээс улсын байцаагч хэрэглэгчид барааны талаар бодит мэдээлэл авах хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн гэж үзэж Зөрчлийн тухай хуульд заасны дагуу торгосон байна.

ЗХДЗШХ-ийн хэрэглэгчийн барааны талаар болми мэдээлэл авах хэрэглэгчийн эрхийг тайлбарласан үндэслэл⁷⁸

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1-д “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах зарчмыг баримтална”, 4.1.2-т “хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл олж авах, хэрэглээний соёл эзэмших боломжоор хангагдсан байх” гэж заажээ.

⁷⁷ ШӨХТГ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн ажлын тайлан

⁷⁸ Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн 2019 оны 6 сарын 20-ны өдрийн 221/МА2019/0350 дугаар магадлал

“Т” ХХК-ийн шатахуун түгээх 1, 4, 10, 14, 30 дугаар станцууд нь шатахуун борлуулах үйл ажиллагаагаа тодорхойгүй шалтгаанаар зогсоосон, зарим станцуудын хувьд засвар хийж байгаа гэж тайлбарласан боловч бодит байдал дээр засвар үйлчилгээ хийгдээгүй буюу хэрэглэгчдэд ийнхүү шатахуунаа борлуулахгүй байгаа шалтгаан, нөхцөлийн талаар үнэн бодит мэдээллээр хангах хуулийн дээрх зохицуулалтад заасан үүргээ хэрэгжүүлээгүй болох нь баримтуудаар тогтоогдсон тул хариуцагчаас Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйлийн 1.1-д Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль зөрчиж **“үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч барааны талаар үнэн зөв, бодит мэдээллээр хэрэглэгчийг хангах”** үүргээ биелүүлээгүй бол хуулийн этгээдийг таван мянган нэгжтэй тэнцэх хэмжээний төгрөгөөр торгохоор заасны дагуу “Т” ХХК-д шийтгэл ногдуулсныг буруутгах боломжгүй байна.

УДШ-ийн барааны талаар бодит мэдээлэл авах эрх буюу ХЭХТХ-д 7 дугаар зүйлийн 7.1-ийг тайлбарласан үндэслэл⁷⁹

Хэрэгт авагдсан нотлох баримтуудаас үзэхэд, нэхэмжлэгч “Т” ХХК нь өөрийн худалдан борлуулж буй бараа, бүтээгдэхүүний талаар хэрэглэгчдэд үнэн зөв, бодит мэдээлэл өгөөгүй зөрчил гаргасан нь тогтоогдоогүй, өөрөөр хэлбэл хариуцагч нараас “тус компани шатахууны хязгаарлалт хийсэн, энэ талаар хэрэглэгчдэд үнэн, зөв мэдээлэл өгөөгүй” гэж нэхэмжлэгчийг буруутгасан боловч **бараагаа худалдахгүй болсон шалтгаан, нөхцөлийн талаар хэрэглэгчдэд мэдээлэл өгөөгүй гэх үндэслэл нь** Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.2-т заасан хэрэглэгчид өгөх барааны талаарх мэдээлэлд хамаарахааргүй байна. Иймд хариуцагч Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газрын улсын байцаагч нараас нэхэмжлэгч хуулийн этгээдийг Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйлийн 1-ийн 1.1 дэх хэсэгт заасныг зөрчсөн гэж үзэж, 0005510 дугаар шийтгэлийн хуудсаар торгох шийтгэл оногдуулсан нь хуульд нийцээгүй, уг шийтгэлийн хуудсыг хүчингүй болгох үндэслэлтэй байна.

ХЭХТЗБ-ын улсын байцаагч, шүүх дээрх заалтыг буруу ойлгож хэрэглэж байгаа нь тухайн зохицуулалтыг хэрэглэгч ойлох түвшинд зохицуулах шаардлагатай байгааг харуулж байна.

⁷⁹ УДШ-ийн Захиргааны хэргийн шүүх хуралдааны 2019 оны 10 сарын 07-ны өдрийн 303 дугаар тогтоол

ХЭХТХ-ийн 7-р зүйлд заасан хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахын тулд нөгөө талд аж ахуй эрхлэгч нарт үүрэг болгосон зохицуулалтын аргыг хэрэглэдэг бөгөөд түүний нэг нь Хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хуулиар мэдээллийг Монгол хэл, эсхүл Англи, Орос хэл дээр байхаар зохицуулсан. Гэтэл аж ахуй эрхлэгч нар дээрх үүргийг зөрчсөн зөрчил түгээмэл байна. Энэ нь ХЭХТЗБ-ийн хяналт шалгалт хийсэн жилийн ажлын тайлангаас тодорхой харагддаг.

*Шигтгээ*⁸⁰

“О” худалдааны төвд худалдаалж буй “Gut and Gunstig” нэрийн хүнсний бүтээгдэхүүний шошго Герман хэл дээр бичигдсэн, “Jelly stick” нэрийн резинэн чихрийн шошго Солонгос хэл дээр бичигдсэн,

“А” ХХК-ийн худалдааны төвд худалдаалж буй “Dr Witt” нэрийн ундаа, “Bonart marshmallow” нэрийн хөөсөн ууттай чихэр зөвшөөрөгдсөнөөс өөр хэл дээр хаяг шошготой

Зарим аж ахуй эрхлэгчийн хувьд хяналт шалгалтаар хэрэглэгчийн барааны талаар мэдээлэл авах эрхийг зөрчсөн нь тогтоогдож албан шаардлага хүргүүлсэн нь ч зөрчлөө арилгахгүй хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөөр байгаа тохиолдлууд байна. Энэ тохиолдолд улсын байцаагч Зөрчлийн хуулиар торгохоос өөр арга хэмжээ авах эрх байхгүй байгаа нь аж ахуй эрхлэгчид дээрх байдлаар хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөөр байх шалтгаан нь байж болох юм.

*Шигтгээ*⁸¹

2019 оны 12 дугаар сарын 13-ны өдрийн 1/32 тоот удирдамжийн дагуу хяналт шалгалтыг хийхэд Хяналт шалгалтад “Н” ХХК-ийн “С”, “Т” ХХК “Х” ХХК хамрагджээ. Сүлжээ дэлгүүрүүд шошгод агуулагдах мэдээлэл нь Герман, Солонгос хэл дээр бичигдсэн хүнсний бүтээгдэхүүнийг худалдан борлуулж байгаа зөрчил илэрсэн байна. Албан шаардлагын хариуг хугацаанд нь ирүүлээгүй, зөрчил давтан гаргасан Т ХХК -д Зөрчлийн тухай хуулийн 15 дугаар зүйлийн 15.2 дахь хэсэгт зааснаар торгосон байна.

Зарим барааны хувьд зориулалт хэрэглээний шинж чанар, хадгалах хэрэглэх арга зүйг тодорхойлох нь аюулгүй байдлыг хангах урьдчилсан сэргийлэх нөхцөл бий болгоно.

⁸⁰ ШӨХТГ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2018 оны жилийн ажлын тайлан

⁸¹ ШӨХТГ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2020 оны жилийн ажлын тайлан

”Таван толгой түлш” ХХК-д сайжруулсан шахмал түлшний уутан дээр ашиглахад дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа, анхааруулга зэргийг тусгаагүй байх тул хаяг шошгожилтыг яаралтай шинэчлэн, холбогдох зааварчилгаа, анхааруулгыг тусган борлуулна уу гэх улсын ахлах байцаагчийн 2019.10.17-ны өдрийн 7/30 тоот албан шаардлагыг хүргүүлсэн.

Дээрхээс дүгнэвэл хэрэглэгчийн хэрэглэгчийн бараа, ажил үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрх зөрчигдөж байна. Зөвхөн жилд 1-2 удаа цөөн тооны аж ахуй эрхлэгч нарт шалгалт хийхэд шалгалт бүрээр зөрчил илэрч байгаа төдийгүй зарим нь зөрчлөө арилгахгүй байгаа нь хэрэглэгчийн бараа, ажил үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрх зөрчигдөж, дээрх заалт хэрэгжихгүй байгааг харуулж байна. Нөгөө талаар хууль хэрэглээний хувьд уг заалтын хэрэглээ тайлбар дээр зөрүү үүсэж байгаа нь энэ эрх зүйн зохицуулалтыг илүү тодорхой болгох шаардлагыг илтгэж байна.

ХЭХТХ-ийн 7 дугаар зүйлийн 7.2-д “Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө” гэж заасан нь тус зохицуулалт нь хэрэглэгчийн эрхэд хамаарах эсэх асуудалд дүгнэлт хийх шаардлагатай нөхцөлийг үүсгэж байна. Юуны өмнө хуулийн системчлэлийн үүднээс дүгнэлт хийвэл, ХЭХТХ-ийн 7 дугаар зүйл нь тус хуулийн хоёрдугаар бүлэг буюу “хэрэглэгчийн эрх” бүлэгт байршсан бөгөөд 7 дугаар зүйл нь “Барааны талаар мэдээлэл авах хэрэглэгчийн эрх” гэсэн гарчигтай байгаагаас дүгнэвэл 7.2 дах заалт нь хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалт гэж тайлбарлахаар байна. Гэтэл үйлдвэрлэгчийн үүрэг байдлаар томьёолсон байгааг харвал энэ нь үйлдвэрлэгчийн үүргийн зохицуулалтыг хэрэглэгчийн эрхийн бүлэгт зохицуулсан шинжтэй байна. Нөгөө талаар ХЭХТХ-ийн 7 дугаар зүйлийн 7.2-д заасан агуулгыг барааны онцлогоос хамаарч Хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын тухай хуулийн 12 дугаар зүйл, Эм эмнэлгийн хэрэгслийн тухай хуулийн 25 дугаар зүйлд илүү нарийвчлан зохицуулсан бөгөөд эдгээр хуульд аж ахуй эрхлэгчийн үүрэг болгож зохицуулсан. Мөн эрх зүйн зохицуулалтын аргын хувьд нэг талаас хэрэглэгч мэдээлэл авах эрх байхаар нөгөө талаас аж ахуй эрхлэгчийн үүрэг байхаар тус тус зохицуулж болох боловч зохистой хууль зүйн техникийн хувьд нэг асуудлыг давтан зохицуулах нь зохистой бус юм. Харин аж ахуй эрхлэгчийн үүргийн хүрээнд зохицуулсан нөхцөлд хэрэглэгч үүргээ биелүүлэхийг шаардах эрхтэй байх болно.

⁸² ШӨХТГ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газрын 2019 оны жилийн ажлын тайлан

ХЭХтХ-ийн 7.2-д “Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө” гэж заасан нь импортлогч, худалдагч зэрэг бусад ахуй эрхлэгчийг орхигдуулж, улмаар зөвхөн бараагаар хязгаарласан байна. Хэрэглэгч нь бараагаар хязгаардахгүй бараа, ажил, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрхтэй. Энэ эрхийг “бараа” гэж хязгаарласан байгаа бусад ажил, үйлчилгээнд мэдээлэл авах эрхийг хязгаарласан агуулгатай зохицуулалт болжээ. Үйлдвэрлэгчээр хязгаарласан нөхцөлд импортын бүтээгдэхүүнд энэ заалтаар үүрэг хүлээлгэх боломжгүй болж байна. Өөрөөр хэлбэл Үйлдвэрлэгчээр хязгаарласан заалт нь ОХУ-ын хүнсний бүтээгдэхүүний үйлдвэрт Монгол Улсын хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөхийг үүрэг болгох боломжгүй тул импортын бүтээгдэхүүнд хэрэглэгдэхгүй зохицуулалт болжээ. Гэсэн хэдий ч ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйлийг 7.2 дахь заалтын зохицуулалтын зорилго нь хэрэглэгчийн мэдээлэл авах эрхийг хангах зорилгоор үйлдвэрлэгчээр хязгаарлахгүй аж ахуй эрхлэгч нарт үүрэг болгосон зохицуулалт тул зорилгодоо нийцсэн байдлаар зохицуулаагүй ч практикт зорилгоор нь тайлбарлан үйлдвэрлэгчээр хязгаарлахгүй хэрэглэж байна.

И.ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг:	10 дугаар зүйлийн 10.1-10.5 дахь хэсэг:
Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none"> - Иргэний хуульд заасан хугацаагаар гомдлын шаардлагыг тодорхойлохыг давтан зохицуулах нь зохистой эсэх - ИХ-ийн 349 дүгээр зүйлд заасан гомдлын шаардлага гаргах хугацаагаар хязгаарлах нь үндэслэлтэй эсэх - Доголдлыг арилгах хугацааг гэрээгээр тохиролцож, бичгээр байгуулсан гэрээнд тусгасан байхаар зохицуулсан нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан зохицуулалт эсэх

ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйлээр Бараа, ажил, үйлчилгээний доголдолтой холбогдуулж гомдлын шаардлага гаргах хугацаа тогтоож, түүнийг тоолох журмыг тодорхойлсон байна. Энэ хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1-д бараа, ажил, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын шаардлага гаргах хугацааг тогтоохыг зорьсон боловч ИХ-ийн 254 дүгээр зүйл⁸³, 349 дүгээр зүйлд зааснаас өөрөөр илүү эрх зүйн хамгаалалт тогтоогоогүй

⁸³ Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйл, 349 дүгээр зүйлийн гомдлын шаардлага гаргах хугацааны зохицуулалт:

- 254 дүгээр зүйлийн 254.6-д “ баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол 6 сарын дотор гомдол гаргах эрхтэй” байхаар зохицуулсан.
- 349.1-д “Ажил гүйцэтгэгч гэрээний нөхцөлийг зөрчсөн буюу гүйцэтгэсэн ажилд ямар нэг доголдол байвал захиалагч энэ тухай гомдлын шаардлагыг хууль буюу гэрээнд өөрөөр заагаагүй бол ажил хүлээн авснаас хойш зургаан сарын дотор, хэвийн байдлаар хүлээн авах үед илрүүлэх боломжгүй

байна. ХЭХтХ-иар дээрх байдлаар зохицуулсан эсэхээс үл хамаарч ИХ-д заасан хугацааг баримтлах нь тодорхой юм. Энэ ч утгаараа шүүхийн практикийг авч үзвэл ХЭХтХ-ийн дээрх эрх зүйн зохицуулалтыг бус, ИХ-ийн гомдлын шаардлага гарах хугацааны зохицуулалтыг хэрэглэж байна.

ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйлд “ажил, үйлчилгээнд” гэж заасан тул хөлсөөр ажиллах гэрээнд гомдлын шаардлага гаргах хугацаа гэж ойлгож болох юм. ИХ-иар хөлсөөр ажиллах гэрээнд гомдлын шаардлага гаргах хугацааг тусгайлан зохицуулаагүй тул хугацаагаар хязгаарлагдахгүй болно. Гэтэл ИХ-ийн 10.1-д “ажил, үйлчилгээ” гэж зохицуулсан тул ХЭХтХ-иар хугацааны хязгаарлалт тогтоосон агуулгатай байна. Мөн ИХ-ийн аялал жуулчлалын гэрээ, тээвэрлэлтийн гэрээний харилцаанд хэрэглэгч гомдлын шаардлага гаргах хугацааг хамаарч байгаа эсэх нь тодорхойгүй байна. Нөгөө талаар “ажил, үйлчилгээнд ИХ-ийн 349 дүгээр зүйлд заасан хугацааг баримлахаар заасан нь тээвэрлэлтийн гэрээ болон аялал жуулчлалын гэрээнд ИХ-ийн 349 дүгээр зүйл хэрэглэх агуулгатай болжээ. Гэтэл аялал жуулчлалын гэрээ болон тээвэрлэлтийн гэрээнд тухайн гэрээний онцлогоос хамаарч гомдлын шаардлага гаргах хугацааг ялгамжтай байдлаар тодорхой зохицуулсан.⁸⁴ Энэ нь хэрэглэгчийн эрхийг ИХ-д зааснаас илүү дордуулсан агуулгатай зохицуулалт болсон хэдий ч шүүхийн практикт хөлсөөр ажиллах гэрээнд ХЭХтХ-ийн 10.1-д заасан хугацаанд үндэслэж, хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарлахгүй байна.

дутагдлын тухай гомдлын шаардлагыг ажил хүлээн авснаас хойш нэг жилийн дотор гаргана. Барилга, байшингийн ийм дутагдлын талаар ажил хүлээн авснаас хойш гурван жилийн дотор гомдлын шаардлага гаргаж болно”

⁸⁴ ИХ-ийн Аялал жуулчлалын гэрээний эрх зүйн зохицуулалт:

- ИХ-ийн 375 дугаар зүйлийн 375.1-д “Жуулчин энэ хуулийн 372.3, 374 дүгээр зүйлд заасан шаардлагыг гэрээнд заасан аяллын хугацаа дууссанаас хойш гурван сарын дотор тур оператор, аяллын агентад гаргаж болно”
- ИХ-ийн 375.2.-д “Энэ хуулийн 375.1-д заасан хугацаа хэтэрсэн явдалд жуулчин гэм буруугүй бол дээрх хугацаа өнгөрснөөс хойш гомдол гаргаж болно” гэж заасан.

ИХ-ийн Тээвэрлэлтийн гэрээний эрх зүйн зохицуулалт:

- 394 дүгээр зүйлийн 394.2.-д “Ачаа хүлээн авагч ачааны илэрхий гэмтэл, дутагдлын талаарх шаардлагыг ачаа хүлээн авсан өдөр, харин далд дутагдалтай холбоотой шаардлагыг ачааг хүлээн авсан өдрөөс хойш 7 хоногийн дотор бичгээр, эсхүл цахим хэлбэрээр тээвэрлэгчид гаргана”
- 394.3-д “Ачаа хүлээн авагч, тээвэрлэгч талууд ачааны байдлыг хамтран шалгасан боловч нуугдмал дутагдал, гэмтлийг тухайн үед илрүүлж чадаагүй бол ажлын 7 хоногийн дотор шалгасан үр дүнгийн талаар эсрэг нотолгоо гаргаж болно” гэж тус тус зохицуулсан байна. 394.4.Ачаа хүлээн авагч хугацаа хэтэрсэнтэй холбоотой шаардлагаа ачаа хүлээн авсан өдрөөс хойш 21 хоногийн дотор тээвэрлэгчид бичгээр, эсхүл цахим хэлбэрээр гаргасан тохиолдолд хугацаа хэтэрснээс үүссэн хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрхтэй. 394.5.Энэ зүйлд заасан хугацааг тоолохдоо ачаа илгээсэн, шалгасан буюу хүлээлгэж өгсөн өдрийг оролцуулан тооцохгүй.
- 394.6.Тээвэрлэгч, ачаа хүлээн авагч талууд шаардлагатай шалгалт хийх, зайлшгүй хэрэгтэй гэж үзсэн хүчин зүйлүүдийг тогтооход бие биедээ харилцан туслах үүрэгтэй.

Хууль тогтоох явцад байнгын хорооны хурал болон УИХ-ын чуулганы хуралдаан дээр ИХ-д нийцүүлэхийг удаа дараа шаардсан байдаг бөгөөд нэн ялангуяа гомдлын шаардлага гаргах хугацаа иргэний хуульд нийцэж байгаа эсэхийг хөндсөн байдаг.⁸⁵

ХЭХТХ-ийн 10.1, 10.2.-д гомдлын шаардлага гаргах хугацааг “баталгаат хугацаа” гэж зохицуулсан нь энэ хоёр ойлголтыг нэг утгаар хэрэглэсэн байдал үүсэж байна. Улирлын чанартай барааны хувьд тоолох хугацааг иргэний хуулиас илүү нарийвчлан онцлог зохицуулсан байна. Баталгааны хугацааны баталгаат хугацаа нь тухайн улирал эхлэх үеэс тооцогдоно.

Энэ хуулийн төслийн хүрээнд анхны хэлэлцүүлэг буюу УИХ-ын 2003 оны 12 сарын 12-ны өдрийн чуулганы нэгдсэн хуралдаанд хэлэлцүүлсэн хуулийн төслийн хүрээнд гомдлын шаардлага гаргах хугацааны зохицуулалтыг тусгаагүй байсан нь хуралдааны тэмдэглэлээс харагдаж байна. Тодруулбал,

..... гишүүний асуулт,

”...баталгаат хугацааг тодруулах шаардлагатай гэж бодож байгаа юм, одоо хэрэглэгч худалдаж авсан бараа үйлчилгээн дээрээ янз бүрийн гомдлын шаардлага гаргах хугацаа энэ дотор байхгүй байна. Гомдлын шаардлага гаргах хугацааг яагаад хийгээгүй юм бэ? Гомдлын шаардлага тавих хугацааг Иргэний хууль дотор хийсэн байгаа биз дээ, 6 сар хүртэлх хугацаанд гээд, тэгэхээр энэ хууль Иргэний хуультай нийцүүлээд энэ хугацааг бас тодруулж болохгүй байсан болов уу” гэжээ.

Ажлын хэсгийн хариулт.

“Гомдлын шаардлага гаргах хугацааны асуудлаар хариульа, энийг бид Иргэний хуультай зохицуулахаар авч үзсэн юм. Гомдлын шаардлага гаргах хугацааг хэрэглэгч Иргэний хуульд заасан хугацаанд гаргана гэсэн энэ зохицуулалтаар авч үзэж, Хэрэглэгчийн эрхийг хмагаалах тухай хуулийн шинэчлэсэн найруулгын төсөлд тусгаагүй юм. Бид хэд хэдэн зүйл дээр Иргэний хуулийн хугацаа, гомдлын шаардлага гаргах хугацаа мөн баталгаат хугацааны асуудлыг Иргэний

⁸⁵ УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 12-ны өдрийн чуулганы нэгдсэн хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл

хуультай зохицуулж, бас цааш нь нарийвчлан боловсруулалтын үед дахин авч үзнэ гэсэн бодолтой байгаа” гэжээ.⁸⁶ Улмаар УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 26-ны өдөр (Баасан гариг)-ийн чуулганы нэгдсэн хуралдаанд хуулийн төслийг танилцуулгад “Бараа ажил, үйлчилгээний талаар гомдлын шаардлага гаргах болон баталгаат хугацаа тогтоохзэрэг асуудлыг Иргэний хуультай нийцүүлэн өөрчлөх, түүнчлэн зарим зүйл заалтыг холбогдох хуульай нийцүүлэх шаардлагын үүднээс төслийн10.1 дэх хэсэгт өөрчлөлт оруулав” гэжээ.⁸⁷

Эндээс дүүгнэвэл хуулийн төслийг боловсруулсан ажлын хэсэг “гомдлын шаардлага гаргах хугацааг тусгайлан зохицуулах бус, Иргэний хуулийн холбогдох зохицуулалт үйлчлэнэ” гэсэн байр сууртай боловч эцсийн хэлэлцүүлгээр гомдлын шаардлага гаргах хугацаа, түүнийг тоолох журмыг нэмж оруулах болжээ. Энэ зохицуулалтаар нарийвчлан зохицуулах гэж тодорхой заалт тусгасан нь хууль хэрэглээний хувьд хүндрэлтэй байдлыг үүсгээд зогсохгүй, хэрэглэгчийн эрхийг дордуулсан агуулгатай болжээ.

Шүүхийн практик худалдах худалдан авах гэрээ болон ажил гүйцэтгэх гэрээнд дээрх хугацаагаар гомдлыг шаардлага гаргах хугацааг тодорхойлж байгаа боловч ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйлийн 10.1-д үндэслэхгүй, ИХ-ийг хэрэглэж байгаа байна. Иймээс энэ зохицуулалтыг хэрэгжилт үр нөлөөгүй зохицуулалт болсон.

Бараа, ажил үйлчилгээний доголдол арилгах хугацааны зохицуулалтын хувьд “.....доголдлыг боломжтой хугацаанд арилгах үүрэг хүлээнэ. ” гэж заажээ. Доголдол арилгах хугацааг тусгайлан зохицуулсан нь сайшаалтай хэрэг боловч “Боломжит хугацаа, анзын хэмжээг гэрээнд зааж хоёр тал гарын үсэг зуран баталгаажуулсан байна” гэж зохицуулсан нь хэрэглэгчийн ИХ-ийн зохицуулалтаас илүү дордуулсан байна. Хэрэглэгч нь өмнө дурдсанаар гэрээний сул тал буюу санал болгосн нөхцөлийг хүлээн зөвшөөрч гэрээ байгуулна. Боломжит хугацаа нь тухайн нөхцөл байдал тохирохгүй урт хугацаа тогтоох боломжтой, нөгөө талаа бичгээр байгуулаагүй гэрээний хувьд боломжит хугацааг тохиролцоогүй гэж үзэж, энэ тохиолдолд ямар үр дагавар үүсэх вэ? Харин доголдлыг гэрээнд заасан хугацаанд арилгаагүй бол анз төлүүлэхээр зохицуулсан нь

⁸⁶ УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 12-ны өдрийн чуулганы нэгдсэн хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл

⁸⁷ УИХ-ын 2003 оны намрын ээлжит чуулганы 12 дугаар сарын 26-ны өдөр (Баасан гариг)-ийн чуулганы нэгдсэн хуралдааны дэлгэрэнгүй тэмдэглэл

хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах онцлог зохицуулалт болсон хэдий ч практикт хэрэгжддэггүй зохицуулалт байна.

Дээрх эрх зүйн зохицуулалтын хэрэгжилтийн хувьд мөн Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагын гомдол шийдвэрлэсэн тайлан, ярилцлагын судалгаанаас дүгнэвэл практик хэрэглэдэггүй байна. Мөн шүүхийн практикт хэрэглээгүй огт хэрэглээгүй байна.

Й.ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

11 дүгээр зүйлийн 11.1-11.2 дахь хэсэг:

**Томьёолсон шалгуур
үзүүлэлтүүд**

- Бараагаар хязгаарласан нь үндэслэлтэй юу эсэх

ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.1 дэх заалт нь дараах асуудлыг бий болгож байна.

- Хуулийн системчлэлийн алдаа бий болгосон тухайд. ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.1-д хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх нөхцөлийг зохицуулах зорилготой зохицуулалт болох нь түүний гарчгаас тодорхой харагддаг. Гэтэл энэ зүйлд хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний хэлбэрийг тодорхойлсон байна. Энэ хуулийн “Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх” гэсэн гарчгийн хүрээнд гэрээний хэлбэрийг тодорхойлсон нь системчлэлийн хувьд алдаатай зохицуулалт болсон байна. Учир нь хууль зүйн техникийн хувьд гарчиг нь мэдээллийн чиг үүрэг гүйцэтгэдэг тухай өмнө дурдсан. Иймээс хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээ нь зөвхөн ямар тохиолдолд хүчин төгөлдөр бус болох нөхцөлийг тогтоож, харилцан тэгш бус талуудын хувьд хооронд байгуулж буй гэрээний сул тал болох хэрэглэгчийг хамгаалж, хүчин төгөлдөр бус байх хэлцлийг тогтоох зорилготой зохицуулалт юм. Гэтэл энэ хуульд хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх нөхцөлийг зохицуулсан зүйлд гэрээний хэлбэрийг тодорхойлсон нь алдаатай зохицуулалт болжээ.
- Үр нөлөөгүй эрх зүйн зохицуулалт болсон тухайд: Мөн Иргэний хуульд заасан хэлцлийн хэлбэрийг дахин давтан зохицуулсан зохицуулалт болжээ. Тодруулбал,

ИХ-ийн 42 дугаар зүйлийн 42.1-д “Хэлцлийг хуульд заасан хэлбэрээр, хуульд заагаагүй бол талууд хэлэлцэн тохиролцож амаар буюу бичгээр хийнэ” гэж, ИХ-ийн 42¹-д “Хуульд зааснаар бүртгүүлэх, нотариатаар гэрчлүүлбэл зохих болон бичгээр хийхээр заасан хэлцлийг цахим хэлбэрээр хийж болно” гэж хэлцлийн хэлбэрийг тодорхойлсон. Иймээс Иргэний хуульд зааснаар гэрээг амаар болон бичгээр байгуулахаас гадна цахим хэлбэрээр байгуулж болно. Хэрэглэгчийн гэрээний хэлбэрийг ИХ-д заасныг давтан зохицуулах нь илүүц болсон төдийгүй улмаар давтсан агуулгатай тул үр нөлөөгүй зохицуулалт болсон байна. Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний хэлбэрийг зохицуулсан эсэхээс үл хамаарч ИХ-ийн холбогдох зохицуулалтаар амаар болон бичгээр байгуулахаас гадна цахим хэлбэрээр байгуулах бүрэн боломжтой нь билээ.

- Хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний талыг буруу тодорхойлсон тухайд. Хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний нөгөө тал нь зөвхөн үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч байхаар зохицуулж, худалдагчийн орхигдуулсан байна. Энэ заалтын хүрээнд худалдах худалдан авах гэрээ гэж гэрээний төрлийг тодорхойлсон тул худалдагч байгаа гэж тайлбарлаж болох боловч хэл зүйн үүднээс тайлбар хийвэл гэрээний нөгөө талыг тодорхойлсны хувьд зөвхөн үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчтэй байгуулсан худалдах худалдан авах гэрээ гэж тайлбарлах бүрэн боломжтой байна. Үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчээс бусад худалдагчтай хийсэн худалдах худалдан авах гэрээ хамаарахгүй гэж тайлбарлах боломжтой байгаа нь хууль хэрэглээний маргаантай байдлыг бий болгохоор зохицуулжээ.
- Гэрээний төрлийг тодорхойлоход хүндрэл байдлыг бий болгосон. Худалдах худалдан авах гэрээнд бараа бэлтгэн нийлүүлэх гэрээ хамаарахаар зохицуулсан гэтэл “нийлүүлэх” гэж тусгайлан зохицуулсан нь ойлгомжгүй байна. 1994 оны иргэний хуульд “бэлтгэн нийлүүлэх гэрээ”-г гэрээний бие даасан төрөл болгон зохицуулж байсан бол 2002 оны Иргэний хуулиар гэрээний бие даасан төрөл бус худалдах худалдан авах гэрээ гэж ИХ-ийн 243.1-д “Худалдах-худалдан авах гэрээгээр худалдагч нь биет байдлын доголдолгүй, эрхийн зөрчилгүй хөрөнгө, түүнтэй холбоотой баримт бичгийг худалдан авагчийн өмчлөлд шилжүүлэх буюу **бараа бэлтгэн нийлүүлэх**, худалдан авагч нь худалдагчид хэлэлцэн тохирсон үнийг төлж, худалдан авсан хөрөнгөө хүлээн авах үүргийг тус тус хүлээнэ” гэж бэлтгэн нийлүүлэх гэрээ нь худалдах худалдан авах гэрээний зохицуулалтад агуулагдаж байгаа болно. Өөрөөр хэлбэл, 1994 оны иргэний хуулийн агуулгаар зохицуулж, “худалдах худалдан авах, нийлүүлэх, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх гэрээ” гэж бэлтгэн нийлүүлэх гэрээний бие даасан

төрлийг бий болгосон гэж үзэхээр байна. Энэ нь иргэний хуульд нийцэхгүй төдийгүй гэрээний төрлийг тодорхойлоход хүндрэл учруулахаар байна.

Гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх

Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх суурь зохицуулалт нь ИХ-ийн 56 дугаар зүйл бөгөөд улмаар стандарт нөхцөлтэй гэрээний хувьд ИХ-ийн 202 дугаар зүйл үйлчлэн. Харин тусгайлсан зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.2-д хэрэглэгчийн гэрээний хүчин төгөлдөр бус байх нөхцөлийн зохицуулалт болно.⁸⁸ Энэ зохицуулалтын хувьд ИХ-ийн 56 дугаар зүйл, 202 дугаар зүйлийг давтан зохицуулаагүй нь хэрэглэгчийн гэрээний онцлогийг анхаарсан зохицуулалт болсон.

ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлд “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж” гэж тодорхойлсон бол ХЭХтХ-ийн 2.1-д заасны дагуу хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах агуулгыг илэрхийлсэн бүхий л хууль тогтоомж хамаарах байсан. Гэвч “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах энэ хууль” гэж тодорхойлсноор юуны өмнө зөвхөн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуульд зааснаас дордуулсан нөхцөл байхыг ойлгоно. Харин “бусад хууль тогтоомж” гэж өргөжүүлснээр эрх зүйн зохицуулалт зорилгодоо нийцэхүйц болжээ. Учир нь “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай энэ хууль” гэж заахаас гадна “бусад хууль тогтоомж” гэж тодорхойлсноор хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ нь аливаа хууль тогтоомжид заасан нөхцөлөөс дордуулсан нөхцөл хүчин төгөлдөр бус байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгуулга хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээг хүчин төгөлдөр бус гэж үзсэн шийдвэр байхгүй болохыг судалгаанд оролцогчид илэрхийлж байсан. Улсын байцаагчид гэрээг хүчин төгөлдөр бус гэж үзэх эрх хэмжээ байхгүй зөвхөн шүүх шийдвэрлэнэ гэж үзэж, хэрэглэдэггүй гэж хариулсан.⁸⁹ Харин шүүх хэрэглэж байгаа эсэхийг шүүхийн шийдвэрийн цахим сангийн хүрээнд судалсан боловч хэрэглэсэн тохиолдол олдсонгүй. Харин хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх ХЭХтХ-ийн 11.2-д заасан тохиолдлуудыг санхүүгийн хэрэглэгчийн тохиолдол дээр авч үзье.

Шигтгээ⁹⁰

⁸⁸ “Гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх” гэсэн томъёоллоор зохицуулсан байгаа нь хүчин төгөлдөр гэж тооцож болох хэлцэл бус, хүчин төгөлдөр бус байх хэлцлийн зохицуулалт бөгөөд 202 дугаар зүйлийн 202.1-д заасан хэлцлийн нарийвчилсан зохицуулалт юм.

⁸⁹ Судалгааны тэмдэглэл

⁹⁰ Баянгол дүүргийн Иргэний хэргийн анхан шатны шүүхийн 2020 оны 11 сарын 09-ны өдрийн 03367 дугаар шийдвэр.

https://shuukh.mn/single_case/99269?daterange=2020-11-09%20-%202020-11-09&id=1&court_cat=1&bb=1

Зээлийн үйл ажиллагаа эрхлэгч “Г” ХХК болон “П” нарын хооронд 2017 оны 01 сарын 27-ны өдөр 3 сая төгрөгийн “кредит карт эзэмшигчтэй байгуулах гэрээ”-г 24 сарын хугацаатай байгуулсан байна. Гэрээнд бэлэн бус гүйлгээнд жилд 24 хувийн хүүг, бэлэн гүйлгээнд 42 хувийн хүү тооцохоор тохиролцож, улмаар гэрээний 2.1-д төлбөр тооцооны нөхцөлөөг тодорхойлж, гэрээний үүрэг зөрчигдсөн тохиолдолд зээлийн эрх хэтрүүлсний хүүг 2 хувиар, зээлийн хугацаа хэтрүүлсний хүүг 1 хувиар үндсэн зээлээс тооцохоор заажээ. “П” нь гэрээний хугацаа дууссан ч зээл төлөх үүргээ биелүүлэхгүй байгаа тул “Г” ХХК нь зээлийн төлбөрт 3,168,730 төгрөг, хүү 2,373,687 төгрөг, хугацаа хэтрүүлсний хүү 1,284,920 төгрөг, эрх хэтрүүлсний хүү 1,212, 471 төгрөг, нийт 8,039,809 төгрөгийг гаргуулах шаардлага бүхий нэхэмжлэлийг шүүхэд гаргасан байна.

Шүүхээс зээлдүүлэгч гэрээний стандарт нөхцөлд “зээлдэгч зээл, түүний хүүг төлөх үүргээ зөрчсөн тохиолдолд зээлийн хүүнээс эрх хэтрүүлсний хүү болон хугацаа хэтрүүлсний хүүг тооцох”-оор гэрээнд заасан байна. Зээлийн гэрээний 2.1 дэх заалт нь ИХ-ийн §200.1-д заасан гэрээний стандарт нөхцөл бөгөөд энэ нь мөн хуулийн §202.1-д заасан хүчин төгөлдөр бус гэж дүгнэн, “зээлийн эрх хэтрүүлсний хүү” шаардсан нэхэмжлэлийн шаардлагыг хэрэгсэхгүй болгож шийдвэрлэжээ.

Энэ тохиолдолд Иргэний хууль болон Банк, эрх бүхий хуулийн этгээдийн мөнгөн хадгаламж, төлбөр тооцоо, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль (1995 он)-д зээлийн хүү нь үндсэн хүү, хугацаа хэтрүүлсний хүү, нэмэгдүүлсэн хүүг л гэрээгээр тохиролцохыг тодорхой заасан боловч хуульд заагаагүй хүүгийн төрлийг гэрээнд заасан нь ХЭХТХ-ийн 11.2-д заасан “бусад хууль тогтоомжоор тогтоосон нөхцөлийг дордуулсан” гэдэгт хамаарах боловч шүүх ХЭХТХ-ийн дээрх зохицуулалт бус, ИХ-д холбогдох зохицуулалтыг хэрэглэн шийдвэрлэжээ. Мөн УДШ-ээр 2025 онд дээрх тохиолдолтой адил “зээлийн эрх хэтрүүлсний хүү”-г гэрээнд тусгаж, уг эрх хэтрүүлсний хүү нэхэмжилсэн хэргийг шийдвэрлэжээ. Энд мөн ХЭХТХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.2 дах заалтыг хэрэглээгүй⁹¹ ИХ-ийн холбогдох зохицуулалтыг үндэслэн шийдвэрлэжээ.

Шигтгээ⁹²

Хэргийн товч агуулга:

⁹¹ УДШ-ийн 2025 оны 04 сарын 22-ны өдрийн Иргэний хэргийн шүүх хуралдааны 001/ХТ2025/00084 дугаар тогтоол https://shuukh.mn/single_case/10806?start_date=&end_date=&id=3&court_cat=1&bb=1

⁹² Нийслэлийн иргэний хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн 2017 оны 01 сарын 18-ны өдрийн 235 дугаар магадлал https://shuukh.mn/single_case/4692?daterange=2017-01-18%20-%202017-01-18&id=2&court_cat=1&bb=1
УДШ-ийн 2017 оны 01 сарын 18-ны өдрийн Иргэний хэргийн шүүх хуралдааны 001/ХТ2017/00357 дугаар тогтоол https://shuukh.mn/single_case/2415?start_date=&end_date=&id=3&court_cat=1&bb=1

Зээлийн үйл ажиллагаа эрхлэгч “Г” ХХК болон О нар нь 2008 оны 8 дугаар сарын 13-ны өдөр “Автомашины зээлийн гэрээ” байгуулан, О нь 218 760, 53 ам долларыг 12 сарын хугацаатай 1.7 хувийн хүүтэй зээлж авсан. Гэрээний үүрэг зөрчигдсөн тул зээлдүүлэгч нь О-оос зээлийн үлдэгдэл 27 229,52 ам доллар, үндсэн хүү 66. 367, 77 ам доллар, нэмэгдүүлсэн хүү 15 380, 05 ам доллар буюу нийт 108 983,34 ам долларыг гаргуулах шаардлага бүхий нэхэмжлэлийг шүүхэд гаргасан байна. Зээлийн гэрээний 2.6-д “зээлдэгч нь зээлийн төлбөрийг бүрэн буюу аль нэг хэсгийг нь төлөөгүй тохиолдолд энэхүү гэрээний хавсралт 1-д зааснаас хэтэрсэн хугацаанд үндсэн хүүгээс гадна, төлөгдөөгүй үндсэн зээлийн төлбөрийн үлдэгдэлд үндсэн хүүгийн 20 хувиар нэмэгдүүлсэн хүү тооцож авна” гэж заажээ.

Шүүх хэргийг шийдвэрлэсэн байдал:

Давж заалдах шатны шүүх нэмэгдүүлсэн хүүтэй холбоотой гэрээний дээрх заалтыг “гэрээний стандарт нөхцөлд хамаарах бөгөөд энэ заалт нь хууль зөрчсөн тул хүчин төгөлдөр бус” гэж дүгнэсэн байна. Тодруулбал, Зээлийн гэрээний 2.6-д “зээлдэгч нь зээлийн төлбөрийг бүрэн буюу аль нэг хэсгийг нь төлөөгүй тохиолдолд энэхүү гэрээний хавсралт 1-д зааснаас хэтэрсэн хугацаанд үндсэн хүүгээс гадна, төлөгдөөгүй үндсэн зээлийн төлбөрийн үлдэгдэлд үндсэн хүүгийн 20 хувиар нэмэгдүүлсэн хүү тооцож авна” гэж тохиролцсон нь Иргэний хуулийн 200 дугаар зүйлийн 200.1 дэх хэсэгт заасан гэрээний стандарт нөхцөлийн шинжийг агуулсан, хууль зөрчсөн бөгөөд Иргэний хуулийн 202 дугаар зүйлийн 202.1. дэх хэсэгт зааснаар дээрх нөхцөл нь хүчин төгөлдөр бус тул нэхэмжлэгч нэмэгдүүлсэн хүү шаардах эрхгүй гэж шийдвэрлэжээ.

Шүүхийн шийдвэрийн агуулгыг харвад зээлийн гэрээний нэмэгдүүлсэн хүүгийн заалт нь хуульд зааснаар өөрөөр заасан буюу хууль зөрчсөн гэж үзэж байгаа атлаа ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.2 дах хэсгийг хэрэглэж хүчин төгөлдөр бус хэлцэл гэж дүгнэх ёстой атал энэ хуулийн холбогдох зохицуулалтыг мөн хэрэглээгүй байна. Тодруулбал, давж заалдах болон хяналтын шатны шүүх нь “Г” ХХК -ийн хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний 2.6 дах нэмэгдүүлсэн хүүгийн хэмжээг тодорхойлсон заалт нь Банк, эрх бүхий хуулийн этгээдийн мөнгөн хадгаламж, төлбөр тооцоо, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль (1995 он)-ийн 24 дүгээр зүйлийн 24.3 дахь хэсэгт “Зээлийг заасан хугацаанд төлөөгүй бол зээлийн гэрээний үүргээ бүрэн биелүүлж дуусах хүртэл хугацаанд зээлийн үндсэн хүү, гэрээнд заасан бол түүний хорин хувиас хэтрэхгүй хэмжээний нэмэгдүүлсэн хүү төлнө” гэсэн заалтыг зөрчсөн гэж үзсэн байна. Харин энэ заалтыг зөрчсөн байгаа нь ХЭХтХ-ийн 11.2-д заасан “Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний нөхцөл нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжоор тогтоосон нөхцөлөөс дордуулсан бол хүчин төгөлдөр бус байна” гэдэгт хамаарахаар байгаа боловч энэ заалтыг хэрэглээгүй байна.

Дээрх байдлаас дүгнэвэл ХЭХтХ-ийн 11.2-д зохицуулалт нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллага гомдлыг хянан шийдвэрлэхэд болон шүүхийн практикт огт хэрэгждэггүй эрх зүйн зохицуулалт байна.

3.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн гуравдугаар бүлгийн зохицуулалтын хүрээнд үнэлсэн байдал

А.ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг	12 дугаар зүйл.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүрэг
Томъёолсон шалгуур үзүүлэлт	Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх? Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?

Юун түрүүнд ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн зохицуулалт ХЭХтХ-ийн бусад зохицуулалттай хэрхэн харилцан уялдаж байгаа талаар судлан үзье.

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн зохицуулалт	ХЭХтХ-ийн бусад зохицуулалт
12.1.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд болон хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх, заавал мөрдөх стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангасан байна.	5.1.Хэрэглэгч эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй.
12.2.Худалдагч барааг худалдаанд гаргахдаа үйлдвэрлэгч /нийлүүлэгч/-ээс энэ хуулиар тогтоосон шаардлагыг хангасан бараа нийлүүлэх талаар зохих гэрээг байгуулсан байна.	-
12.3.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч хэрэглэгчээс бараа, ажил, үйлчилгээний	ИХ-ийн 254 дүгээр зүйл, 6 дугаар зүйл, 10 дугаар зүйл, 12.5, 15 дугаар зүйл

чанарын доголдлын талаар тавьсан шаардлагыг хуульд заасны дагуу барагдуулах үүрэг хүлээнэ.	
12.4.Зах зээлд гаргасан бараа, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй байдал илэрвэл үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч энэ тухай олон нийтэд нэн даруй мэдээлнэ.	-
12.5.Үйлдвэрлэгч, худалдагч барааны баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа борлуулах үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно.	ИХ-ийн 254 дүгээр зүйл, 6 дугаар зүйл
12.6.Үйлдвэрлэгч худалдагч, гүйцэтгэгч барааны аюулгүй байдлын шаардлагыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд учирсан гэм хорыг хуульд заасны дагуу арилгана.	<p>5.4.Бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг Иргэний хуулийн арван найм, тавин хоёрдугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй.</p> <p>Эндээс үзвэл 12.6 дахь хэсгийн зохицуулалт нь дахин давтан хуульчилсан шинжтэй байна. Гэхдээ ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн дагуу хэрвээ учирсан хохирлыг нь хуульд заасны дагуу арилгахгүй бол торгох шийтгэл оноох боломжтой байна.</p>
12.7.Хэрэглэгч барааны тээвэрлэх, хадгалах, ашиглах журмыг баримталсан боловч бараа нь хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн	-

байгаа орчинд гэм хор учруулсан нь тогтоогдвол үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч түүний үйлдвэрлэл, нийлүүлэлт, борлуулалтыг нэн даруй зогсоож, гүйлгээнээс татаж авна.	
12.8.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчээс хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээтэй холбоотой худал мэдээлэл өгөхийг хориглоно.	4.1.2, 5.6, 7.1, 7.2
12.9. Бараа, ажил, үйлчилгээг хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ байгуулахыг хориглоно.	ИХ-ийн 58, 59, 60 дугаар зүйлийн зохицуулалттай харьцуулан үзэх “Хэрэглэгчийг хохироосон” бус харин “Хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон” гэх агуулгаар хуульчилжээ. Гэвч эрх хохирох боломжгүй гэсэн энгийн логик алдаа харагдана. Магадгүй хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ гэдэг нь ХЭХТХ-ийн 11.2-той холбоотой байхыг үгүйсгэхгүй байна.

Дээрх харьцуулсан хүснэгтээс дүгнэн үзвэл 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь яагаад зөвхөн “заавал мөрдөх стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангасан” гэх нөхцлийг илүүтэй онцлон зохицуулсан бэ гэдэг нь тодорхой бус байна. Гэхдээ хэрвээ ХЭХТХ-ин 5.1 дэх хэсгийн зохицуулалтын агуулга нь бүхэлдээ “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд болон хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх ... шаардлагыг хангасан байна” гэх агуулгаар илэрч байна гэж үзвэл 5.1 болон 12.1 дэх хэсгийн агуулга нь өөр хоорондоо ялгаагүй буюу дахин давтан хуульчилсантай адил гэсэн үг. Энэ нь ХЭХТХ-ийг боловсруулахдаа хэрэглэгчийн эрх, үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагчийн үүрэг гэсэн үндсэн хоёр хэсэгт хувааж бичсэнтэй шууд холбогдоно. Мэдээж хэрэг нь хэрэглэгчийн хувьд эрх гэж томъёологдож байгаа агуулга нь ихэнхи тохиолдолд үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагчийн үүргийн хувиар дахин давтан томъёологдох нь тодорхой биз ээ. Тиймээс ийм системчлэлийн бүтэц ашигласан нь зохицуулалт хоорондын давхцал, зөрчил үүсгэх эрсдлийг улам бүр нэмэгдүүлсэн байна.

Шигтгээ

ШӨХТГ-ын даргын 2021 оны 3 сарын 18-ны өдрийн удирдамжаар шатахууны бөөний болон жижиглэнгийн худалдаа эрхлэгч аж ахуйн нэгжүүдийн үйл ажиллагаанд хяналт шалгалт хийх бүрэлдэхүүнийг баталсан. Улмаар ШӨХТГ-ын даргын 2021 оны 6 сарын 15-ны өдрийн албан бичгээр Мэргэжлийн хяналтын ерөнхий газарт дүгнэлт гаргуулахаар хандсан. МХЕГ-ын зүгээс 2021 оны 7 сарын 7-ны өдрийн албан бичгээр Автобензиний шинжилгээний дүнгийн тухай болон Дизель түлшний шинжилгээний дүнгийн тухай дүгнэлтүүдийг хүргүүлсэн. Дүгнэлтээр Х ХХК-ийн худалдаж буй АИ-92 автобензин нь техникийн шаардлага MNS0217:2017 стандартын шаардлага хангаагүй, дизель түлш нь техникийн шаардлага MNS0216:2017, техникийн шаардлага MNS6861:2020 стандартын шаардлагыг хангаагүй болох нь тогтоогдсон. Улмаар ШӨХТГ-ын улсын байцаагчийн зүгээс Х ХХК-ийг Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйлийн 5 дахь хэсгийн дагуу 9,0 сая төгрөгөөр торгох шийтгэл ногдуулсан байна. Ингэж шийтгэл ногдуулахдаа ЗШШТХ-ийн 6.6.1-д заасны дагуу хялбаршуулсан журмаар шийдвэрлэжээ.

Гомдол гаргагч Х ХХК-ийн зүгээс шийтгэлийн хуудсыг хүчингүй болгуулах, МХЕГ-ын улсын байцаагчийн дүгнэлтийг илт хууль бус болохыг тогтоолгохоор маргасан.

Шүүхээс гомдлын шаардлагуудыг бүхэлд нь хэрэгсэхгүй болгож шийдвэрлэсэн. Х ХХК-ийн борлуулж буй дизель түлш болон АИ-92 бензин техникийн шаардлагад нийцэхгүй байгаа нь тогтоогдсон тул ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.1-д заасан “заавал мөрдөх стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангаагүй” болох нь тогтоогдсон байна гэж дүгнээд ЗЕХ-ийн 47 дугаар зүйлд заасан шинжэд захиргааны акт нь хамаарахгүй байгаа төдийгүй ЗШШТХ-ийн 6.6 дугаар зүйлийн 1.1-д заасантай нийцэж байх тул хялбаршуулсан журмаар шийдвэрлэх боломжтой гэж шийдвэрлэжээ⁹³.

Дээрх шүүхээр шийдвэрлэсэн тохиолдлыг ажиглавал захиргааны хэргийн шүүхийн зүгээс ХЭХтХ-ийн хэрэглэгчийн эрх гэх хэсэгт бичигдсэн зохицуулалтыг бус харин үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүрэг гэх хэсэгт бичигдсэн зохицуулалтыг буюу 12.1 дэх хэсгийг баримталжээ. Энэ нь нөгөөтэйгүүр “заавал мөрдөх стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангаагүй” гэж шууд нэрлэн зохицуулсантай бас холбогдоно. Тиймээс хэрвээ ХЭХтХ-ийн зохицуулалт нь захиргааны эрх зүйн хэм хэмжээнд хамаарах буюу цаашлаад ЗтХ-ийн дагуу хариуцлага хүлээлгэх харилцаатай холбогдох шаардлагатай бол “эрхтэй” гэх байдлаар зохицуулах нь

⁹³ Нийслэл дэх захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхийн шийдвэр, 2022.01.24 №0041, Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2022.03.10 №0184 – анхан шатны шүүхийн шийдвэрийн хуулийн зүйл, заалтыг засварлаж бусад агуулгыг хэвээр үлдээж шийдвэрлэсэн.

тохиромжгүй тул “үүрэгтэй” гэх байдлаар аж ахуй эрхлэгчид үүрэг ногдуулсан хэлбэрээр бичигдэх шаардлагатай болж байна.

ШӨХТГ-ын зүгээс удирдамжтай хяналт шалгалтыг хийхдээ аливаа лабораториор шинжилгээ хийлгэх бүрэн боломжтой боловч дүгнэлтийг мэргэжлийн субъектээр гаргуулах хэрэгцээ, шаардлага үүсдэг болох нь энэхүү кейсээс тодорхой харагдана. Тиймээс ХЭХтХ-д ӨтХ болон ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн журам хоорондын харилцан уялдааг хангах үүднээс шинэчлэлт хийх зайлшгүй шаардлагатай байна. Өөрөөр хэлбэл МЭГ-ын улсын байцаагчийн хувьд салбар бүрээр мэргэшсэн байцаагч биш тул мэргэжлийн албан тушаалтнаар дүгнэлт гаргуулах хэрэгцээ шаардлага үүсдэг байна.

Шигтгээ

Х ХХК нь М ХК-тэй гэрээ байгуулж тусгай дугаар ашиглахаар болсон. Гэтэл иргэний зүгээс Х ХХК-тай холбогдож шаардлагатай мэдээллээ авч чадаагүй байхад төлбөр тооцогдсон тухай гомдол ирсэн. Үүний дагуу ШӨХТГ-ын улсын байцаагч ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 5 дахь хэсгийн дагуу хариуцлага ногдуулсан байна. Ингэхдээ ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтыг баримталжээ.

Улсын байцаагчийн зүгээс энэ нөхцөл байдлыг шалгахаар үзлэг хийсэн бөгөөд М ХК-иас төлбөрийн нэхэмжлэхийг авч шалгасан байна.

Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны 2021 оны 74 тогтоолоор баталсан Харилцаа холбооны сүлжээний дугаарын ашиглалт, үйлчилгээг бүртгэхтэй холбогдсон журамд тусгай дугаарын төлбөрийг 5.3.1-т “Тусгай дугаарт ярианы үйлчилгээний төлбөрийг эхний бүрэн ба бүрэн бус нэг минутад 1 минутын алхмаар, 61 дэх секундээс эхлэн 1 секундний алхмаар тооцож, тарифжуулах асуудлыг цахилгаан холбооны үйлчлэгчтэй байгуулах гэрээнд тодорхой тусгана”, 5.3.2-т “Нэмүү өртөгт тусгай дугаар эзэмшигч нь холболт тогтож үйлчилгээ үзүүлж эхлэхээс өмнө үйлчилгээний үнэ тарифыг хэрэглэгчид заавал мэдэгдэнэ. Энэ хугацаанд хэрэглэгчээс төлбөр тооцохгүй байхаар зохион байгуулж, цахилгаан холбооны үйлчлэгчтэй байгуулах гэрээнд тусгана” гэж, “Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний дуудлагын төвд тавих шаардлага” MNS 6366:2013 Монгол Улсын стандартын 6.2.3-т “Автомат хариу өгөгчид холбогдсон үед төлбөр тооцохгүй” гэж тус тус заасныг зөрчсөн байна гэж улсын байцаагч дүгнэснийг шүүх буруутгах боломжгүй байна гэж үзжээ⁹⁴.

⁹⁴ Нийслэл дэх захиргааны хэргийн анхан шатны шүүхийн шийдвэр, 2024.01.09 №0038, Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2024.02.20 №0111 – анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээж шийдвэрлэсэн.

Энэхүү кейсийн агуулгыг үзвэл ШӨТХГ (одоогийн МЭГ)-ын улсын байцаагчийн зүгээс бусад төрийн байгууллага, зохицуулах байгууллагын баталсан журмыг хэрэглэх, стандартыг хэрэглэн шийдвэр гаргах хэрэгцээ, шаардлага үүсдэг болох нь тодорхой харагдана. Өөрөөр хэлбэл ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь бусад байгууллагаас боловсруулж баталсан стандарт, техникийн зохицуулалт (энэ тохиолдлын хувьд журам хэлбэртэй байна)-ыг хэрэглэж шийдвэрлэх маш өргөн хүрээтэй бүрэн эрхийг МЭГ-ын улсын байцаагчид олгожээ. Гэхдээ энэ тохиолдолд төрөл бүрийн асуудал хамаарах боломжтой тул МЭГ-ын улсын байцаагч нь бусад холбогдох мэргэжлийн байгууллагаас дүгнэлт гаргуулах бүрэн эрх илүү тодорхой нарийвчлан зохицуулах шаардлагатай байна.

Шигтгээ

МЭГ-ын улсын байцаагчийн бичсэн албан шаардлагын хэсгээс:

Дулаан зогсоолын зориулалтыг өөрчлөөд худалдаа үйлчилгээний талбай болгон ашиглахдаа Барилгын тухай хуулийн 4.1.26-д заасныг зөрчиж зураг төсөлд эрх бүхий байгууллагаар баталгаажуулалт хийлгээгүй. Хүүхдийн тоглоомын талбай хог хаягдлын цэг бүхий байгууламжийг стандартын шаардлага хангах байдлаар гүйцэтгэж ашиглалтын дараах эд хөрөнгийг дундын өмчлөлийн эд хөрөнгийн холбогдох хуулийн дагуу СӨх-д шилжүүлээгүй. Энэ нь ХЭХтХ-ийн 5.1, 12.1-г зөрчсөн. ТХШтХ 10.1.9, ХЭХтХ 5.1, 12.1, 15.1-т заасныг тус тус үндэслэн дараах албан шаардлагыг хүргүүлж байна.

Хэрэлгэгчийн эрхийг дордуулсан нөхцөл тулган хэрэглэгчийн эрхийг зөрчихөд хүргэж болох үйлдэл гаргахгүй байхад анхааран ажиллах

Өмнө дурдсанчлан шүүхийн шийдвэрт аж ахуй эрхлэгчийн үүргийн талаар зохицуулсан хэсгийг түлхүү хэрэглэсэн бол МЭГ-ын улсын байцаагчдын зүгээс ХЭХтХ-ийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтыг 5.1 дэх хэсгийн зохицуулалттай хамтатган хэрэглэдэг болох нь тус албан шаардлагын агуулгаас тодорхой харагдана.

Харин ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.2 дахь хэсгийн хувьд “Худалдагч барааг худалдаанд гаргахдаа үйлдвэрлэгч /нийлүүлэгч/-ээс энэ хуулиар тогтоосон шаардлагыг хангасан бараа нийлүүлэх талаар зохих гэрээг байгуулсан байна.” гэж зохицуулсан бөгөөд энэ нь ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн зохицуулалттай холбогдоно. Гэрээгээ байгуулаагүйгээс хохирно гэдэг энэхүү логик нь алдаатай байна. Учир нь Үйлдвэрлэгч, нийлүүлэгч болон худалдагч нарын хооронд угаас тодорхой гэрээ (худалдах, худалдан авах гэрээ, комиссын гэрээ гэх мэт) байгуулагдах бөгөөд энэхүү

гэрээний дагуу үйлдвэрлэгч, нийлүүлэгч нь биет байдлын доголдолгүй бараа нийлүүлэх үүргийг хуулийн дагуу хүлээх нь тодорхой юм. Тиймээс бүх тохиолдолд ийм агуулгатай гэрээ байгуулагдана гэсэн үг. Ямартай ч өмнө дурдсанчлан ИХ-ийн биет байдлын доголдлын талаарх зохицуулалт нь цэвэр объектив шалгууртай байх боломжгүй гэж тайлбарласан. Гэхдээ ИХ-ийн 214 дүгээр зүйлд “ердийн шаардлага”, “дундаас доошгүй чанарын” гэсэн нэр томъёог ашиглан эд хөрөнгө шилжүүлэх үеийн чанарыг тодорхойлсон байх тул энэ зохицуулалтын дагуу хэрвээ талууд тодорхой тохиролцоогүй бол шийдвэрлэгдэнэ. Харин ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтын агуулга хуульд зайлшгүй тусгагдсан байх шаардлагатай. Өмнө дурдсанчлан ИХ-ийн зохицуулалт нь цэвэр объектив байдлаар тодорхойлогддоггүй.

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.3 дахь хэсэгт “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч хэрэглэгчээс бараа, ажил, үйлчилгээний чанарын доголдлын талаар тавьсан шаардлагыг хуульд заасны дагуу барагдуулах үүрэг хүлээнэ.” гэж заасан байгаа нь ХЭХтХ-д заасан чанарын доголдлын талаар авч хэрэгжүүлэх боломжтой эрхийн талаарх холбогдох бүх зохицуулалттай харилцан уялдаатай байна. Гэхдээ яагаад зөвхөн “чанарын доголдол” гэх ойлголтыг ашигласан болох нь тодорхойгүй буюу ойлгомжгүй байна.

Шигтгээ⁹⁵

Сайн хэрэгждэг заалт нэрлээч гэвэл ХЭХтХ-ийн 12.3-г нэрлэж болно. Нислэгийн компанитай холбоотой хэрэг гарч байсан. Тийзийг нь буруу бичсэн байсан. Компанийн ажилтны зүгээс хавар үнэгүй нисээрэй гээд амаар чатаар хэрэглэгчтэй зохицоод явчихсан. Хавар үнэгүй нисье гээд хэрэглэгч очиход нөгөө ажилтан нь ажлаас гарчихсан гэсэн байсан. Энэ тохиолдолд ХЭХтХ-ийн 6.1, 6.2-г бариад 12.3-аар үүрэгжүүлээд хэрэглэж байсан. ЗтХ-иар торгосон.

Ярилцлагын судалгаанаас үзэхэд хоёр оролцогчийн зүгээс ХЭХтХ-ийн 12.3-г олон удаа давтамжтай хэрэглэгддэг зохицуулалт гэж нэрлэсэн. Энэ нь практикт доголдолтой холбоотой гомдол түгээмэл гардагтай холбоотой. Гэхдээ албан шаардлага бичихэд эсхүл зөрчлийн тухай хуулийн дагуу торгууль ногдуулахдаа улсын байцаагчдын хувьд эхлээд хэрэглэгчийн зөрчигдсөн эрхийн талаарх зохицуулалтыг дурдаад дараа нь тухайн эрхийн зөрчил нь үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч ямар үүргээ зөрчсөнтэй холбогдож эсэх зохицуулалтыг заавал дурддаг байна. Эрхийг нь дурдаад дараа нь үүрэгжүүлэх гэдэг логик дэс дараалал хууль хэрэглээний нийтлэг

⁹⁵ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

байдлаар тогтсон гэж хэлж болох юм. Гэвч 12.3 дахь хэсгийн хувьд зөвхөн чанарын доголдол гэх нэр томъёог ашигласан нь хууль хэрэглээний хувьд ойлгомжгүй зөрүүтэй нөхцөл байдлыг үүсгэх, нөгөөтэйгүүр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гэх тус хуулийн зорилгоос эсрэг үр дагавар бий болгохыг үгүйсгэхгүй байна.

Улсын байцаагчдын хувьд ч хэрэглэгчийн эрх болон үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүргийн талаарх зохицуулалт өөр хоорондоо зөрүүтэй байдаг тул зарим тохиолдолд шүүх дээр өөрсдийн нь дэвшүүлсэн үндэслэл унах магадлалтай гэж боддог болохоо илэрхийлж байсан юм.

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.4-т заасан үүргээ үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч зөрчсөн тохиолдолд ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн дагуу хариуцлага хүлээлгэх боломжтой байна. Гэхдээ энэ тохиолдолд зөвхөн үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчид ийм үүрэг хүлээлгэснээр асуудал бүрэн шийдвэрлэгдэхгүй. Энэхүү зохицуулалтын цаашдын үр дагавар нь ХЭХтХ-ийн 12.7-той шууд холбогдоно. Гэвч тухайн аж ахуй эрхлэгч нийт аюултай бараа бүтээгдэхүүнээ өөрийн хөрөнгөөр буцаан татан авах боломжгүй байхыг үгүйсгэхгүй. Энэ тохиолдолд төрийн зүгээс энэ ажиллагааг яаралтай зохион байгуулж холбогдох зардлыг тухайн буруутай аж ахуй эрхлэгчээр төлүүлэх асуудал яригдана. Бусад орны зохицуулалтаас зарим нэг онцлох санааг авбал аюултай бараа, бүтээгдэхүүнийг зах зээлээс буцаан татан авахад бүхий л аж ахуй эрхлэгч нар оролцох үүргийг хүлээлгэдэг байна. Үүнд үйлдвэрлэгч, түүний төлөөлөгч, импортлогч, дистрибьютер, худалдагч гэх зэрэг хамаарна⁹⁶. ХЭХтХ-ийн 12.4 болон 12.7 дахь хэсгийн агуулгын хувьд үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч гэх байдлаар нийтэд нь хуульчилсан тул дээрх гадны орны зохицуулалттай ижил концепцоор боловсруулагдсан байх магадлалтай. Харамсалтай нь өмнөх хэсгүүдэд дурдсанчлан ХЭХтХ-ийн хэрэглэгдэх хүрээг хэт хумигдмал байдлаар зохицуулсан нь хэрэглээний хувьд ойлгомжгүй нөхцөл байдлыг үүсгэх боломжтой хэвээр байна.

Харин 12.5-ын хувьд баталгаат хугацаа гэх ойлолтыг ИХ төдийгүй ХЭХтХ-д алдаатай буруу томъёолсон байх тул баталгаат хугацааны агуулгыг зөв тодорхойлсноор 12.5-н агуулгыг мөн зохистой байдлаар засварлах боломжтой гэж дүгнэж байна. Гэхдээ тус хэсгийн “Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно” гэх хоёр дахь өгүүлбэрийн зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн бусад холбогдох зохицуулалттай нийцэхгүй байх

⁹⁶ <https://www.nortonrosefulbright.com/de-de/wissen/publications/5d7816ab/new-eu-product-recall-requirements-under-the-general-product-safety-regulation>

магадлалтай. Учир нь хэрэглэгч бүх тохиолдолд гэрээнээс татгалзаж өгсөн авснаа буцаах харилцаанд шилжих хүсэл сонирхолгүй байж болно. Зарим нь энэ зохицуулалтыг ИХ-ийн 256 дугаар зүйлийн 256.1 дэх хэсэгт доголдолтой холбогдуулан худалдагч ч гэсэн гэрээнээс татгалзах эрхтэй гэсэнтэй нийцсэн гэж тайлбарлахыг үгүйсгэхгүй. Гэвч тус зохицуулалтыг шийдлийн хувьд зохистой биш, бусад холбогдох зохицуулалттай нийцэлгүй гэж үздэг тул тус тайлбарыг дэмжих нь ИХ-ийн концепцид үл нийцнэ.

Шигтгээ⁹⁷

12-р зүйл дээр бүх аж ахуй эрхлэгч нарыгаа дурдаагүй зарим дээр нь үйлдвэрлэгч гүйцэтгэгч гээд худалдагчийг нь хассан байдаг. ААН анзаардаггүй байх. Гэхдээ бид нар бол унах магадлалтай юм байна гээд ярьдаг.

13.1 дээр худалдагчийг нь хасчихсан байгаа. 12.5 дээр үйлдвэрлэгч худалдагч гээд орхичихож байгаа.

ХЭХТХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.6 дахь хэсэгт “Үйлдвэрлэгч худалдагч, гүйцэтгэгч барааны аюулгүй байдлын шаардлагыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд учирсан гэм хорыг хуульд заасны дагуу арилгана.” гэж ерөнхий байдлаар хуульчилсан. Тиймээс ИХ-ийн холбогдох зохицуулалтыг хэрэглэх болно. Гэвч ИХ-ийн хийсвэр, ерөнхий зохицуулалтыг шүүхийн зүгээс хэрэглэхэд ч төвөгтэй нөхцөл байдал үүсэх нь бий.

Угтаа бол ЗтХ-д “учруулсан хохирол, нөхөн төлбөрийг гаргуулж” гэх байдлаар хуульчилсан байвал Монгол Улсын Ерөнхий Прокурорын 2021 оны 07 сарын 06-ны өдрийн А/94 тоот тушаалаар баталсан “Зөрчлийн улмаас учирсан хохирол, нөхөн төлбөрийг тооцох журам⁹⁸”-ын дагуу хэрэглэгчид учирсан хохирол, нөхөн төлбөрийг гаргуулан шийдвэрлэх боломж нээлттэй. Гэвч практикт улсын байцаагч нарын зүгээс хэрэглэгчид учирсан хохирлыг арилгуулахад хууль хэрэглээний болон тайлбарын хувьд бэрхшээлтэй байдал үүсдэг болох нь тодорхой харагдсан юм.

Шигтгээ⁹⁹

Асуулт: ЗтХ-иар учруулсан хохирол гэм хорыг арилгуулж шийдэж байсан уу?

Зөрчлийн шинжээсээ л хамаарах байх. Манайх бол бодит хохирол л арилгуулдаг. Гэм хорыг нь бол арилгуулдаггүй. Хэрэглэгчийн барааг нь сольдог ч юмуу, мөнгийг нь буцааж өгдөг ч юмуу. Тэр нь бол бодит хохирол. Сая манай дээр хэрэг үүссэн. Үсний

⁹⁷ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

⁹⁸ <https://prosecutor.mn/law-and-order>

⁹⁹ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

будаг авсан. Үс нь гэмтсэн. Зөрчлийн хэрэг үүсгэсэн. Гэхдээ манайх бол тэрийг нь хохирол гэж үзээд явдаггүй. Шүүхээрээ хандаачээ гээд явдаг гэсэн үг.

Ярилцлагын судалгаанаас үзэхэд улсын байцаагчдын зүгээс бодит хохирол болон гэм хор гэх хоёр ойлголтыг практикийн хувьд хэрэглэдэг байх бөгөөд бодит хохирол гэдэг нь ихэвчлэн гэрээнээс татгалзаж тухайн хэрэглэгч өөрийн төлсөн мөнгөө буцаан авах ойлголтыг илэрхийлэх аж. Үүнээс өөр бусад хохирлын хувьд шүүхээр шийдвэрлүүлэх маргаан гэж үздэг байна. Тиймээс энэхүү практикийг өөрчлөх, хуулийн зохицуулалтын нөөц бололцоог бүрэн дүүрэн хэрэглэх нөхцөл боломжийг нээх нь чухал байна. Иймд улсын байцаагч нарт хууль хэрэглээний чиглэлээр тодорхой давтамжтайгаар сургалт ордог байх нь энэ асуудлыг шийдвэрлэх гол арга хэмжээ байх болов уу гэж судлаач бидний хувьд үзэж байна.

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.7 дахь хэсгийн хувьд ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн зохицуулалтад хамаарах боломжтой. Гэхдээ нэн даруй зах зээлээс бараагаа татаж авах зохицуулалтыг гадаад орнуудын туршлагыг харгалзан үзэж нарийвчлан зохицуулах нь зохистой болов уу¹⁰⁰. Процессын шударга ёсыг хангах үүднээс маш сайтар төлөвлөж зохицуулалтыг боловсруулах шаардлагатай. Энэ талаар 12.4 дэх хэсгийн тайлбарыг харьцуулан үзнэ үү.

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.8 дахь хэсгийн зохицуулалт нь ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 1.1, 6 дахь хэсгийн зохицуулалттай холбогдож байна. Агуулга нь ерөнхий байх тул цаашид агуулгыг нь илүү тодорхой, хэрэглэхэд хялбар байдлаар томъёолоход анхаарах нь зүйтэй. Хамгийн гол нь нотлох аливаа үүрэг, хариуцлагыг аж ахуй эрхлэгч талд оноох нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зорилготой нийцэх буюу илүү зохистой байх болно. Өөрөөр хэлбэл үнэн зөв, хангалттай мэдээллийг хэрэглэгчид өгсөн болохоо аж ахуй эрхлэгч өөрөө нотлох үүрэг хүлээнэ гэсэн үг. Энэ механизмыг хуульд тусгаж чадвал ерөнхий байдлаар зохицуулсан ч хэрэглэгчийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтын суурь үндэс нь зөв тавигдана гэж үзэж байна.

Шигтгээ

МЭГ-ын улсын байцаагчийн бичсэн албан шаардлагын хэсгээс:

¹⁰⁰ Европын Холбооны барааг зах зээлээс эргүүлэн татан авахтай холбоотой зохицуулалтын талаар <https://www.coi.gov.cz/wp-content/uploads/2023/08/Product-Recall-A-Z-Guide.pdf>-г үзнэ үү.

... гэх иоджуулсан давсны шошгололтод үйлдвэрлэгч улсыг монгол болон орос хэл дээр зөрүүтэй мэдээлсэн нь хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах тухай хуулийн 10.3, 10.3.1 мөн ХЭХтХ 7.1, 12.8-г тус тус зөрчсөн байна.

Дутагдлыг арилгаж, зөрчлийг давтан гаргахгүй байх, цаашид хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллахыг үүгээр шаардаж байна.

Биелэлтийг өдрийн дотор албан бичгээр ирүүлнэ үү.

Практикт тус 12.8 дахь хэсгийн зохицуулалтыг ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйлийн зохицуулалт болон бусад холбогдох хуулийн зохицуулалттай хамтатган хэрэглэдэг байна. Улсын байцаагчдын хувьд мэдээлэл өгөх үүргийн зохицуулалт хамгийн чухал, хэрэглээ өндөртэй зохицуулалт болохыг онцлоод гэхдээ цаашид агуулгыг нь илүү нарийвчлах тодорхой болгох шаардлагатай гэсэн юм. Мэдээж ХЭХтХ-ийн зохицуулалтыг харахад 7 дугаар зүйлийн хувьд зөвхөн барааны талаар л зохицуулсан байх бөгөөд 12.8 дахь хэсгийн зохицуулалт нь бараа, ажил, үйлчилгээний хувьд бүхэлд үйлчлэхээр зохицуулагджээ. Иймд цаашид 7 дугаар зүйлийн агуулгыг өргөжүүлэн агуулгыг нь илүү тодорхой болгоход анхаарах нь зохистой болов уу. Ингэхдээ МЭГ-т ирдэг маргааны хувьд түгээмэл байдаг СӨХ, Сургалтын гэрээ, Барилгын холбогдолтой гомдол зэргийн талаар тусгайлсан зохицуулалт нэмж хуульчлах нь зохистой гэж үзэж байна.

Харин ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.9 дэх хэсгийн зохицуулалт нь шүүхийн практикт хамгийн түгээмэл хэрэглэгддэг хэм хэмжээ байх бөгөөд тохиолдол судлах замаар хэрэгжилтийн үр дагаврыг нь үнэлэх бүрэн боломжтой.

Шигтгээ

Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газрын 2021 оны 10 дугаар сарын 05-ны өдрийн 01/40 дугаартай удирдамжийн дагуу дотоодод үйлдвэрлэж буй сүүний хаяг шошго нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Өрсөлдөөний тухай, Зар сурталчилгааны тухай хуулиуд болон холбогдох бусад хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангаж байгаа эсэхийг шалган тогтоох зорилготой хяналт шалгалт явуулсны дотор “С” ХК багтсан. Тус удирдамжийн дагуу хийгдсэн хяналт шалгалтад үндэслэж, 2021 оны 11 дүгээр сарын 24-ний өдрийн 78 дугаар албан шаардлагаар “Шинэ сүү” гэх сүүний оноосон нэрийн агуулгад тохируулан савлах, нэрнээсээ зөрүүтэйгээр хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн хатаамал сүү савлахыг таслан зогсоох,...урьдчилсан татан авалт хийсэн сав баглаа боодолд нэмэлт шошгололт хийж хуулийн хэрэгжилтийг

хангах ... үнээний сүү эсвэл үнээний хатаамал сүү аль нь болохыг хэрэглэгчдэд ойлгомжтой байдлаар тусгах” талаар албан шаардлагыг “С” ХК-д хүргүүлжээ.

Нэхэмжлэгч “С” ХК нь маргаан бүхий актыг эс зөвшөөрч урьдчилан шийдвэрлэх ажиллагааны журмаар Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газарт 2021 оны 12 дугаар сарын 22-ны өдөр гомдол гаргасан бөгөөд тус газрын 2022 оны 01 дүгээр сарын 18-ны өдрийн 01/145 тоот албан бичгээр маргаан бүхий актыг хүчингүй болгох үндэслэлгүй тухай хариуг нэхэмжлэгчид мэдэгдсэн байна.

Улмаар нэхэмжлэгч “С” ХК нь албан шаардлагын хүрээнд илрүүлсэн зөрчил нь тодорхой бус, нотлогдохгүй, аливаа стандарт, албан шаардлагыг зөрчсөн гэх үндэслэлгүй, эрх зүйн баримт бичиг байхгүй байхаас гадна Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн зүйл заалтыг буруу тайлбарлан, Монгол Улсад хэрэгжиж буй стандарт шаардлагын хүрээнд бус үндэслэлгүй шаардлага гаргасан гэж үзэж тус албан шаардлагыг хүчингүй болгох нэхэмжлэх гаргасан.

ШӨХТГ-ын зүгээс ХЭХТХ-ийн 7 дугаар зүйлийн 7.1, 12 дугаар зүйлийн 12.9 дэх хэсэгт заасны үндэслэн албан шаардлагаа гаргасан.

Анхан шатны шүүхийн зүгээс “үйлдвэрлэгч, худалдагч нь барааны талаарх мэдээллийг хэрэглэгчийг сонголт хийхэд нь туслах үүднээс бодит мэдээллээр хангах үүрэгтэй байх бөгөөд энэхүү мэдээлэл нь хэрэглэгчийг төөрөгдөлд оруулахуйц, ойлгомжгүй, салаа утгатай байхыг хориглосон байхад “Шинэ сүү” гэх оноосон нэр нь хатаамал сүүний агууламжтай бүтээгдэхүүнийг илэрхийлэх ойлголт бус, хэрэглэгчид “шинэ-сая гарсан” гэх ойлголт төрүүлэхүйц, орц хэсэгт 2 зэрэг тэмдэглэгээ тавьсан байгаа нь хэрэглэгчийг төөрөгдүүлэхүйц байх тул нэхэмжлэгч “С” ХК нь хэрэглэгчийг бодит мэдээллээр хангах үүргээ биелүүлээгүй, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн гэж үзэхээр байна” гээд “Савласан бүтээгдэхүүний шошгонд тавих шаардлага MNS OIML R 79:2017 Монгол Улсын стандартын 6-д “Төөрөгдүүлэх хэлбэр”, 6.1-д “Савласан бүтээгдэхүүний шошго нь худалдан авагчийг төөрөгдүүлэх ямар нэгэн мэдээлэл, эсвэл тодорхойгүй тайлбар агуулаагүй байна” гэж, Хүнсний бүтээгдэхүүний сав боодлын шошгололтод тавих шаардлага MNS 6648:2016 Монгол Улсын стандартын 5.1.2-т “шошго дээрх хүнсний нэртэй холбоотой байдлаар эсвэл түүний ойр орчимд бүтээгдэхүүний шинж чанар, биет байдлын талаар хэрэглэгчдэд буруу ойлголт, эргэлзээ төрүүлэхээс зайлсхийх зорилгоор нэмэлт үг хэллэг бичиж болох ба үүнд савлагааны төрөл, хэлбэр, боловсруулалтын арга, нөхцөл хамаарна” гэж тус тус заасан” болохыг үндэслэжээ. Мөн “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.9-д заасан

“бараа, ажил, үйлчилгээг ... төөрөгдүүлэх” гэдгийг үгээр буюу үйлдлээр бодит байдлыг гуйвуулах замаар хэрэглэгчдийг төөрөгдүүлэхийг хэлэх бөгөөд энэ хуулийн заалтын хувьд “бараа, ажил, үйлчилгээг хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар худалдах, гүйцэтгэх ...” гэдгийг тус тусад нь салангид утгаар ойлгож хэрэглэгдэх учир нэхэмжлэгчийн “... хуулийг буруу тайлбарлан хэрэглэсэн” гэсэн тайлбарыг хүлээн авах боломжгүй байна.” гэж тайлбарлан нэхэмжлэлийг бүхэлд нь хэрэгсэхгүй болгож шийдвэрлэжээ.

Давж заалдах шатны шүүхийн зүгээс “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн “Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүрэг” гэсэн 12 дугаар зүйлийн 12.9-д “Бараа...-г ...төөрөгдүүлэх... замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ байгуулахыг хориглоно.” гэж заасан. Энэхүү заалт нь мөн хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1 дэх заалттай холбоотой буюу нэг талаас хэрэглэгчийн эрхийг тодорхойлсон, нөгөө талаас үйлдвэрлэгчийг үүргийг тодорхойлсон заалт юм. Өөрөөр хэлбэл, үйлдвэрлэгч этгээд нь үйлдвэрлэсэн бүтээгдэхүүнээ хэрэглэгчийг төөрөгдүүлэх байдлаар гаргахыг хориглосон ба уг заалт нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан заалт юм.” гэж тайлбарлан анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээжээ.

Дээрх шүүхийн практикаас харахад ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйлийн 12.9 дэх хэсгийн “төөрөгдүүлэх” гэдгийг “үгээр буюу үйлдлээр бодит байдлыг гуйвуулах замаар хэрэглэгчдийг төөрөгдүүлэхийг хэлнэ” гэж тайлбарлаж байгаа гэж дүгнэж болохоор байна. Гэвч тус кейсийн хувьд “Савласан бүтээгдэхүүний шошгонд тавих шаардлага MNS OIML R 79:2017 Монгол Улсын стандарт”-ыг зөрчсөн тохиолдол байх бөгөөд 12.9 биш 12.1 дэх хэсгийн дагуу шийдвэрлэх бас боломжтой харагдаж байна. Төөрөгдүүлэх гэх ойлголтыг үгээр буюу үйлдлээр бодит байдлыг гуйвуулах гэж тайлбарлавал энэ нь ИХ-ийн 58 дугаар зүйлтэй шууд холбогдох эсэх нь эргэлзээтэй. Учир 58 дугаар зүйлийн хувьд гэрээний нөгөө талын тодорхой үг, үйлдлээс болж ноцтой төөрөгдсөн байхыг шаарддаггүй. Тиймээс хамгийн төсөөтэй зохицуулалт нь ИХ-ийн 59 дүгээр зүйл буюу хууран мэхэлж хийсэн хэлцэл гэх ойлголт үүнд хамаарна. Гэтэл төөрөгдүүлэх, хууран мэхлэх гэх хоёр ойлголтын хоорондын ялгааг хэрхэн тайлбарлах вэ гэсэн төвөгтэй хууль зүйн тайлбарын асуудалтай нүүр тулгарна.

Гадаад орнуудын талаар авч үзвэл БНСУ-ын хувьд хууль тогтоомжуудад төөрөгдүүлэх болон хууран мэхлэх гэсэн нэр томъёог аль алиныг нь ашигладаг боловч адил агуулгатай гэж үздэг байх жишээтэй¹⁰¹.

¹⁰¹ 이승진·박희주, 한국소비자원, “소비자 기만행위 규제방안 연구”, 2018, 22. Дам эшлэв.

Харин Япон улсын хувьд төөрөгдүүлэх гэх ойлголтын хүрээнд дараах зохицуулалтыг Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хуульдаа зохицуулсан байна.

4-р зүйл. Хэрэглэгчийн гэрээ байгуулах санал болон саналын хариу болох хүсэл зоригийн илэрхийллийг хүчин төгөлдөр бус гэж тооцох

4.1. Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн гэрээг байгуулахаар ухуулан таниулахдаа хэрэглэгчид хандан дор дурьдсан үйлдлийг хийсний улмаас хэрэглэгч төөрөгдөж, улмаар тухайн хэрэглэгчийн гэрээний санал болон саналын хариу болох хүсэл зоригийг илэрхийлсэн тохиолдолд хэрэглэгч нь түүнийг хүчин төгөлдөр бус гэж тооцуулж болно.

1. Чухал хэсгийн талаар бодит байдлаас өөр мэдээлэл дамжуулах. Тухайн дамжуулсан мэдээллийн агуулга нь бодит байдалд нийцэж байгаа гэж төөрөгдсөн байх

2. Бараа, бүтээгдэхүүн, эрх, ажил, үйлчилгээ болон тухайн хэрэглэгчийн гэрээний зорилго болсон бусад зүйлийн ирээдүйд бий болох үнэ, хэрэглэгчийн олж авах мөнгөн дүн болон ирээдүйд бий болох өөрчлөлт нь тодорхойгүй байгаа бусад хэсгийн талаар бий болно гэж батлан хэлэх. Тухайн батлан хэлсэн нь гарцаагүй гэж төөрөгдсөн байх.

Хүч хэрэглэх гэх ойлголтын хувьд хүч хэрэглэх гэдэг нь хэрэглэгчийн гэрээнд хэрэглэхэд төдийлөн оновчтой биш гэж үзээд “Заналхийлж хийсэн хэлцэл”-ийн талаар зохицуулсан Япон улсын Иргэний хуулийн 96-р зүйлийн урьдчилсан нөхцлийг сулруулах замаар хийсвэр бөгөөд хууль зүйн тайлбарын хувьд ойлгомжгүй байдлыг бий болгохоос урьдчилан сэргийлж, хэрэглэгч болон аж ахуй эрхлэгчийн хоорондын мэдээллийн харилцан тэгш бус байдлыг арилгахыг зорьж дараах зохицуулалтыг Хэрэглэгчийн гэрээний тухай хуульд тусгасан байна.

4.3. Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн гэрээг байгуулахаар ухуулан таниулахдаа тухайн хэрэглэгчид хандан дор дурьдсан үйлдлийг хийсний улмаас хэрэглэгч гарцаагүй байдалд орж, гэрээ байгуулах санал эсхүл түүний саналын хариуг гаргасан бол хэрэглэгч түүнийг хүчин төгөлдөр бус гэж тооцуулах эрхтэй.

3. Хэрэглэгч нь амьдралын туршлага багатайгаас дор дурьдсан зүйлс биелэх эсэх талаар ихэд санаа зовнисон болохыг мэдсээр байж, тус байдлыг ашиглан зүй ёсны үндэслэл болон бусад зүй ёсны шалтгаангүйгээр бараа, бүтээгдэхүүн, эрх, ажил, үйлчилгээ болон тухайн хэрэглэгчийн гэрээний зорилго болсон бусад зүйлс нь тухайн хэрэглэгчийн хувьд дор дурьдсан зүйлс биелэхэд шаардлагатай гэж мэдэгдсэн бол.

а. Дэвшин суралцах, ажилд орох, гэрлэх, орлого олох болон амьдралын бусад чухал зүйлс.

б. Царай төрх, биеийн галбир болон биеийн бусад онцлог эсхүл нөхцөл байдлын талаарх чухал зүйлс.

4. Хэрэглэгч нь амьдралын туршлага багатайгаас тухайн хэрэглэгчийн гэрээг байгуулахаар ухуулан таниулах үйлдэл явуулж буй этгээдэд хайр сэтгэлийн болон бусад эерэг хандлагатай болох, эсхүл тухайн ухуулан таниулах үйлдэл явуулж буй этгээд нь үүнийг мэдсээр байж ашиглан тухайн хэрэглэгчийн гэрээг байгуулахгүй бол ухуулан таниулах үйлдэл явуулж буй этгээд болон хэрэглэгч хоорондын харилцаа дуусгавар болно гэж мэдэгдсэн бол.

Иймд дээр дурдсан гадаад орнуудын жишгийг харгалзан үзэж ХЭХТХ-ийн 12.9 дэх хэсгийн зохицуулалтыг ерөнхий агуулгыг нь хадгалах боловч илүү нарийвчилсан зохицуулалт шинээр хуульчлах нь зохистой байна. Ингэхдээ төөрөгдүүлэх, хууран мэхлэх гэх хоёр ойлголтыг тус тусад нь хуульчлах нь давхардал үүсгэх эрсдэлтэй байна.

Эрх зүйн үр дагаврын хувьд хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх гэх гурван ойлголтыг ИХ-ийн 58-60 дугаар зүйлийн зохицуулалттай холбон тайлбарлалаа ч ХЭХТХ-ийн 12.9 дэх хэсэгт “замаар худалдах, гүйцэтгэх ...-ыг хориглоно” гэж заасан байгаагаас үзвэл ИХ-ийн 58-60 дугаар зүйлтэй адилаар буюу “хүчин төгөлдөр буст тооцуулах хэлцэл” бус харин ИХ-ийн 56 дугаар зүйлийн 56.1.1 дэх хэсэгтэй адил буюу “хүчин төгөлдөр бус хэлцэл”-д хамаарахаар байна. Эдгээр ойлголтын талаар судлаачид хүчин төгөлдөр бус хэлцэл гэдэг нь анхнаасаа эхлэн эрх зүйн үр дагаврыг үүсгэхгүй байх бол хүчин төгөлдөр буст тооцуулах хэлцэл гэдэг нь энэ хүсэл зоригийн илэрхийллийг хүчин төгөлдөр бус гэж тооцтол хүсэл зоригийн илэрхийлэл хүчин төгөлдөр байх зохицуулалт юм гэж тус тус тайлбарлажээ¹⁰². Дээрх байдлаар 12.9 дэх хэсгийн үр дагаврыг тайлбарлавал хэрэглэгч хүчин төгөлдөр бус хэлцэл болохыг мэдэгдсэн ч бай мэдэгдээгүй ч бай эрх зүйн үр дагавар нэгэн адил байх тул 58-60 дугаар зүйлийн зохицуулалтаас өөр байдлаар зохицуулсан нь зохистой байхыг үгүйсгэхгүй.

Шигтгээ

МЭГ-ын 2018-2020 оны жилийн ажлын тайлангаас:

Иргэн Э - “Ю” ХХК нь “Ай Пи Тв” үйлчилгээний талаар мэдэгдэлгүйгээр үнэ тарифаа нэмсэн, авахыг хүсээгүй нэмэлт үйлчилгээг хүчээр өгч нэмэлт төлбөр авч байна гэх гомдол,

Иргэн Д - С шоп-оос Samsung S7 маркийн гар утас худалдан авахад Samsung S6 маркийн утас байсан гэх гомдол,

¹⁰² Б.Тэмүүлэн, Д.Энхзул, Б.Буянхишиг, Иргэний эрх зүй ерөнхий анги, УБ.,2010 он, 108-109 тал

Иргэн Б - “А-Т-3” ХХК нь нэг удаагийн цэнэглэдэг хорыг олон удаа цэнэглэгддэг хэмээн худалдсан гэх гомдол,

Иргэн З - “Б” ХХК нь Польш буйдан гэж худалдсан боловч Монголд үйлдвэрлэсэн байсан гэх гомдол,

Иргэн Б - “М” гар утас, цахилгаан барааны дэлгүүрийн гар утаснууд бүгд Америк улсад үйлдвэрлэгдсэн хэмээн худалдсан боловч үнэндээ хятадад үйлдвэрлэсэн байсан гэх гомдол,

Иргэн Б – “Ю” ХХК Ази киноны багцаас үнэгүй кино үзэх эрх бэлэглэсэн боловч төлбөрийн нэхэмжлэл дээр киноны төлбөр нэмэгдэж гарсан зэрэг.

МЭГ-ын ажлын тайланд дурдагдсан хэргүүдээс үзэхэд аж ахуй эрхлэгч нарын зүгээс огт мэдэгдэлгүйгээр үнэ тарифаа нэмсэн, үнэгүй гэж буруу ойлголт төрүүлсэн, бодит мэдээллийн талаар худал мэдээлсэн (марк, үйлдвэрлэсэн газар, хэрэглэх давтамж зэрэг) зэрэг үйлдэл түгээмэл гарч байжээ.

Энэ тохиолдолд хувийн эрх зүйн хувьд нэгдүгээрт үргэлжилсэн шинжтэй үүргийн эрх зүйн харилцаа бөгөөд нэг дор гэрээний стандарт нөхцөл ашиглан хэдэн зуу, хэдэн мянган хүнтэй гэрээ байгуулдаг үйлчилгээний хувьд аж ахуй эрхлэгч бүх хэрэглэгчтэй нэг бүрчлэн тохиролцож гэрээний нөхцлийг өөрчлөх буюу үнэ тарифийг өөрчлөх бараг боломжгүй. Хэрвээ үүнийг аж ахуй эрхлэгчээс шаардвал энэ нь гэрээний стандарт нөхцөл ашиглахын эсрэг үр дагаврыг бий болгож ач холбогдлыг нь бууруулна. Харин сүүлийн үед гэрээний стандарт нөхцөл ашиглан олон хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулсан бол стандарт нөхцлөө өөрчлөхдөө заавал боломжит байдлаар хэрэглэгч нарт мэдэгдэх, хэрвээ хэрэглэгч зөвшөөрөхгүй бол өөр үйлчилгээ санал болгох боломжийг бий болгохыг зохицуулсан хэм хэмжээг хуульчлах явдал гараад буй¹⁰³. Энэ туршлагын талаар судалж тодорхой зохицуулалтыг ХЭХТХ-д шинээр тусгах нь зохистой биз ээ.

Шигтгээ¹⁰⁴

Нэхэмжлэгч “Э Э Э И В” ХХК, хариуцагч О.Б- нар нь 2018 оны 05 дугаар сарын 11-ний өдөр “3000i” загварын уураар цэвэрлэгч төхөөрөмжийг 6 500 000 төгрөгөөр зээлээр худалдах, худалдан авах нэртэй гэрээ байгуулж, уг гэрээгээр худалдагч нь биет байдлын доголдолгүй эд хөрөнгийг шилжүүлэх, худалдан авагч нь урьдчилгаа төлбөр 500 000 төгрөгийг гэрээ байгуулагмагц худалдагч талд бэлнээр болон дансаар

¹⁰³ <https://www.moj.go.jp/content/001255638.pdf>

¹⁰⁴ Нийслэлийн Иргэний хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2020 он 03 сарын 04 өдөр, №508

шилжүүлэх, үлдэгдэл төлбөрийг 12 сарын хугацаанд сар бүрийн 25-нд 500 000 төгрөгийг төлөх, гэрээний 7.3-т “худалдан авагч төлбөр төлөх үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд энэхүү гэрээний 3.3.2-т заасан төлбөр төлөх хугацаа дуусмагц хоног тутамд худалдагчид төлбөл зохих үнийн дүнгийн 0.5 хувийн алдангийг төлөхөөр харилцан тохиролцжээ.

Хариуцагч урьдчилгаа төлбөрийг төлсөн боловч үлдэгдэл төлбөрийг хугацаандаа төлөөгүй бөгөөд төлөөгүй шалтгаанаа “надтай байгуулсан гэрээнд барааг ажиллуулах, ашиглах горим тухай танилцуулгыг бүрэн хэмжээгээр хийж үзүүлнэ гэдэг үүргийг худалдагч тал хүлээсэн. Гэтэл энэхүү үүргүүдээ худалдагч талаас огтхон ч хэрэгжүүлээгүйгээс болж нэг ч удаа ашиглаж чадаагүй. Гэрээ нэг талын хүсэл сонирхлын илэрхийлэл болж бичигдсэн нь нэхэмжлэгчийн бэлтгэсэн уг гэрээний барааг буцаах тухай заалтаас тодорхой харагддаг. Гэрээнд барааг буцаах тухай зохицуулалт байдаг ч гэрээг байгуулагдсанаас хойш 3 хоногийн хугацааг л олгосон байдаг. Энэ нь худалдан авагч талын татгалзах эрхээ хэрэгжүүлэх хуулиар олгогдсон эрхийг хязгаарласан, хууль зөрчсөн гэрээ гэж үзэх үндэслэлийг бий болгосон гэж үзэж байна.” гэжээ.

Шүүхийн зүгээс “Хэрэгт авагдсан баримтаас үзэхэд талуудын хооронд байгуулагдсан гэрээнд худалдагч талыг төлөөлж “Э Э Э И В” ХХК-ийн захирал Д.Дэлгэрнаран гарын үсэг зурж, байгууллагын тамга, тэмдэг дарагдсан байх тул гэрээ хүчин төгөлдөр гэж үзнэ. Түүчнлэн, ажиллуулах зааварчилгааг өгөөгүй нь гэрээнээс татгалзах үндэслэл болохгүй бөгөөд худалдан авагчаас тус төхөөрөмжийг ажлуулах зааварчилгааг худалдагч байгууллагаас шаардаж байсан гэх үйл баримт хэрэгт авагдсан баримтаар тогтоогдсонгүй.” гэж дүгнэсэн байна.

Харин нөгөө талаас өмнө дурдсан хэргүүдтэй адил агуулгыг нэгтгэн үзвэл бараа, ажил, үйлчилгээний талаар бодит байдлаас зөрүүтэй мэдээлэл өгсний улмаас хэрэглэгч төөрөгдөж гэрээ байгуулсан, нэг бараа, ажил, үйлчилгээг авахын тулд заавал өөр бусад бараа, ажил, үйлчилгээг нэмэлтээр авах шаардлага тавьсан гэх байдлаар агуулгыг нь илүү тодорхой болгож хуульчлах боломжтой байна.

Харин үнэгүй гэж буруу ойлголт төрүүлсэн, бодит мэдээллийн талаар худал мэдээлсэн (марк, үйлдвэрлэсэн газар, хэрэглэх давтамж зэрэг) гэх зэрэг нийтлэг гардаг кейсийн хувьд илүү тодорхой байдлаар зохицуулалтыг шинэчлэх хэрэгцээ шаардлага үүссэн гэж дүгнэж болох юм. Учир нь энэ зохицуулалтыг хэрэглэх хэрэгцээ шаардлага практикт аль хэдийн үүссэн байх боловч жишээ дээрх шүүхийн шийдвэрээс харахад л хэрэглэгчийн хариу тайлбарыг шүүхийн зүгээс нотлох баримт байхгүй гэх үндэслэлээр авч хэлэлцээгүй байна. Эндээс бид хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчтэй харьцуулахад мэдээлэл болон хэлцэл байгуулах ур чадвар, мэдлэг, туршлагын хувьд ялгаатай буюу

илүү сул тал байдаг учраас онцгойлон анхаарч хувийн эрх зүйн бусад зохицуулалтаас илүү тусгайлсан зохицуулалтыг бий болгох шаардлагатай байдаг болохыг харж болно.

Шигтгээ¹⁰⁵

Нэхэмжлэгч М ХХК нь Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газрын улсын ахлах байцаагчид холбогдуулан 2019.04.12-ны өдрийн 0005550 дугаар шийтгэлийн хуудсыг хүчингүй болгуулах тухай нэхэмжлэл гаргажээ. М ХХК үйлчилгээгээ сайжруулах зорилгоор хуучин багцуудаа 2019.02.01-ний өдрөөс зогсоох болсныг мэдэгдэн багцаа сольж амжаагүй хэрэглэгчдийн хувьд 2019.02.01-ний өдрөөс 02 дугаар сарын 03-ны өдрүүдэд хуучин багцын хэрэглээтэй нь ойр дүнтэй багц руу шилжүүлжээ. Иймд хариуцагчаас зөрчлийн хэрэг нээн шалган М ХХК-ийн хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний 4.3-т үнэ болоод тариф, зарим нөхцөлийг дангаар өөрчлөх эрхтэй, энэ талаар 5 хоногийн дотор урьдчилан мэдэгдэнэ гэж заасан нь Иргэний хуулийн 202.2.1 дэх хэсгийг зөрчсөн. Өөрөөр хэлбэл, хүчин төгөлдөр бус гэрээний стандарт нөхцөлийн дагуу багцыг өөрчилсөн компанийн хууль бус үйл ажиллагаанд Зөрчлийн тухай хуулийн тусгай ангийн 10.2.3 дахь хэсэгт заасныг журамлан “бараа, ажил, үйлчилгээг хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар” худалдсан гэж үзэн 20 сая төгрөгөөр торгох хуулийн хариуцлагыг хүлээлгэжээ.

Шүүхээс нэхэмжлэгчийн давж заалдах гомдлыг хангахгүй орхисон байна. Үндэслэл нь М ХХК хэрэглэгчдэд заасан хугацааны дотор шинэчилсэн багцын аль нэгийг сонгож сольж чадаагүй тохиолдолд хэрэглэж байсан багцын ойр дүнтэй багц руу шууд шилжүүлнэ гэж тулгасан нь “хүч хэрэглэсэн” шинжийг агуулж байна. Иймд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.9-д заасны “хүч хэрэглэх” гэдэгт хамааруулж шийтгэл ногдуулсан нь зөв болсон гэж үзжээ.

Дээрх шийдвэрийн хувьд хэрэглэгчийг хэрэглэж байсан багцтай нь ойр үнийн дүнтэй багц руу шууд автоматаар шилжүүлсэн нь “хүч хэрэглэсэн” гэх ойлголтод хамаарч байна гэж шүүхээс дүгнэсэн байна. Хэрэглэгчид сонголт хийх ямар ч боломж олгоогүй нь ингэж дүгнэхэд хүргэжээ. Нэхэмжлэгчийн зүгээс гэхдээ “хүч хэрэглэсэн” гэх ойлголтыг дараах байдлаар тайлбарласан байгаа нь бас анхаарал татна.

Шигтгээ¹⁰⁶

Нэхэмжлэгч М ХХК-ийн тайлбар:

¹⁰⁵ Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2022 оны 05 сарын 24-ний өдөр, №0352

¹⁰⁶ Захиргааны хэргийн давж заалдах шатны шүүхийн магадлал, 2022 оны 05 сарын 24-ний өдөр, №0352 – Нэхэмжлэгчийн тайлбарын хэсгээс

“М к” ХХК-ийг бараа, ажил үйлчилгээгээ “хүч хэрэглэх” замаар хэрэглэгчдэд борлуулсан гэж буруутгаж шийтгэл ногдуулсан. Хүч хэрэглэх гэдгийг Иргэний хуулийн 60 дугаар зүйлийн 60.2-т “Хэлцэл хийгч этгээдэд өөрт нь буюу түүний гэр бүлийн гишүүд, садан төрөл, ойр дотны бусад этгээдэд, эсхүл тэдний эд хөрөнгөнд нь аюул учирна гэж итгүүлж үнэмшүүлснийг хүч хэрэглэсэн гэж үзнэ” гэж заасан.

Мөн Улсын дээд шүүхийн 2007 оны 10 дугаар сарын 29-ний өдрийн 41 дүгээр тогтоолын 1.4-т “Хүч хэрэглэх” гэж бие мах бодийн хүчирхийлэл хийхэд чиглэгдсэн аливаа идэвхтэй үйлдлийг хэлнэ” гэж тайлбарласан. Эдгээр нөхцөл байдлуудаас үзвэл “М к” ХХК-иас хэрэглэгчдээс ямар нэгэн “хүч хэрэглэсэн”, хүч хэрэглэж гэрээ байгуулж, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлсэн зүйл огт байхгүй.

Тиймээс цаашид төөрөгдүүлэх, хууран мэхлэх гэх хоёр нэр томъёог давхардал үүсгэхгүй байдлаар нэгтгэж ХЭХтХ-ийн 12.9 дэх хэсэгтэй адил байдлаар ерөнхий нэр томъёог хэрэглэсэн зохицуулалтыг үлдээх боловч илүү тодорхой байдлаар хуульчилсан хэсгийг ХЭХтХ-д нэмж зохицуулах нь оновчтой байна.

Б.ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг	13 дугаар зүйл.Барааны баталгаат хугацааг тогтоох үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн үүрэг
Томъёолсон шалгуур үзүүлэлт	Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх? Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?

Юун түрүүнд ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйлийн агуулга болон гарчиг хоорондын харилцан хамаарлыг харьцуулан үзье.

13 дугаар зүйл.Барааны баталгаат хугацааг тогтоох үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн үүрэг
13.1.Үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол бараа, ажил, үйлчилгээний баталгаат хугацааг тогтооно.
13.2.Бараа, ажил, үйлчилгээг зах зээлд нийлүүлэхдээ түүнийг хэрэглэх заавар, хадгалах, тээвэрлэх, ашиглахад дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа, анхааруулга, үйлдвэрлэсэн он, сарыг худалдааны баримт бичиг, хаяг, шошго дээр хэрэглэгчид ойлгомжтой, хэрэглэхэд хялбар байхаар тусгана.
13.3.Хэрэв хууль буюу стандартаар бараанд хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх шаардлагыг тогтоосон бол

тэдгээрийн энэ шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг эрх бүхий хөндлөнгийн байгууллагаар баталгаажуулсан байна.

Зүйлийн гарчиг нь баталгаат хугацааг тогтоох үүрэг гэх агуулгыг голчлон илэрхийлсэн байх боловч 13.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь энэ агуулгад чиглэснээс бусдаар 13.2 дахь хэсгийн зохицуулалт нь худалдааны баримт бичиг, хаяг шошго дээр тусгах агуулгын талаар зохицуулсан, 13.3 дахь хэсгийн зохицуулалт нь аюулгүй байдлыг хөндлөнгийн байгууллагаар баталгаажуулсан байх шаардлагын талаар тус тус зохицуулжээ. Өөрөөр хэлбэл зүйлийн гарчиг болон зүйлийн хэсэг хоорондын агуулга нь зөрүүтэй байна гэсэн үг. Тиймээс дахин системчлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.

Нөгөөтэйгүүр нэр томъёоны хувьд гарчиг дээр үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч гэж заасан байгаа нь ихээхэн ойлгомжгүй байна. Учир нь худалдагч ч гэсэн баталгаат хугацааг бараанд тогтоох үүрэг хүлээх нь зохистой. Манай улсын хувьд үйлдвэрлэгч гэхээсээ илүү импортын барааг худалдаалагч аж ахуй нэгжийн зүгээс баталгаат хугацааг тогтоодог байдал түгээмэл. Энэ нь манай улс хэрэглэгч орон болсонтой холбоотой ч гэж болох юм.

Шигтгээ¹⁰⁷

12-р зүйл дээр бүх аж ахуй эрхлэгч нарыгаа дурдаагүй зарим дээр нь үйлдвэрлэгч гүйцэтгэгч гээд худалдагчийг нь хассан байдаг. ААН анзаардаггүй байх. Гэхдээ бид нар бол унах магадлалтай юм байна гээд ярьдаг. 13.1 дээр худалдагчийг нь хасчихсан байгаа. 12.5 дээр үйлдвэрлэгч худалдагч гээд орхичихож байгаа. Баталгаат хугацааны хувьд бол үйлдвэрлэгчийн баталгаат хугацаагаар явна бас худалдагчийн баталгаат хугацаагаар явна шүү дээ. Тэр бас орхигдсон байдаг.

Эхлээд 13.1 дэх хэсгийн бусад хууль тогтоомжтой харилцан уялдаатай эсэх талаар судлан үзье. ХЭХтХ-д баталгаат хугацааг тогтоохтой холбоотой дараах зохицуулалт тусгагджээ.

5.3.Хэрэв үйлдвэрлэгч удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол барааг худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс эхлэн хэрэглэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол 6 сарын хугацаанд барааны чанар, аюулгүй байдлын баталгаа авах эрхтэй.

7.2.Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө:

7.2.6.барааны баталгаат болон эдэлгээний хугацаа;

¹⁰⁷ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

12.5.Үйлдвэрлэгч, худалдагч барааны баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа борлуулах үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно.

Харьцуулан үзвэл баталгаат хугацааны талаарх мэдээллийг үйлдвэрлэгч өгөх үүрэгтэй, мөн баталгаат хугацааг тогтоох үүрэгтэй болох нь 5.3, 7.2.6 дахь заалтаас тодорхой харагдана. Харин 12.5-д худалдагчийг заавал баталгаат хугацаа тогтоох талаар зохицуулаагүй байна. Магадгүй үйлдвэрлэгчийн тогтоосон баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан барааг борлуулах л үүрэгтэй гэх агуулгаар хуульчилсан байж болох юм. Гэхдээ гүйцэтгэгчийн талаар огт тусгайлан зохицуулаагүй байна.

Бодит практикт худалдагч баталгаат хугацааг тогтоодог болохыг бид олон жишээнээс харж болно. Өмнө дурдсанчлан энэ нь манай улсын импортлогч орон гэгдэх онцлогтой холбоотой байж болох юм.

Шигтгээ¹⁰⁸

Баталгаат засварын үйлчилгээ нь тухайн барааны дагалдах хэрэгсэлд хамаарахгүй

БСБ салбар дэлгүүрүүдэд мөрдөгдөх бараа бүтээгдэхүүний баталгаат хугацаа нь худалдан авалт хийсэн өдрөөс эхлэн барааны нэр төрлийн ангиллаас хамаарч 3-36 сар байна. Энэхүү баталгаа нь үйлдвэрийн доголдол болон ямар нэгэн гэмтэл гарахад хурдан шуурхай засварлаж өгөх, сольж өгөх баталгаа юм. Зарим нэр заасан бараанд баталгаат хугацаа олгохгүй бөгөөд тухайн компани бэлэг урамшуулал болгон өгсөн бараанд баталгаат хугацаа олгогдохгүй.

Дараах нэр заасан бараануудад баталгаат хугацаа олгохгүй болно.

Төрөл бүрийн камерны цүнх гэр Адаптор, батарей, чихэвч микрофон, алсын удирдлага, холбогч кабель, уртасгагч залгуур

Бүх төрлийн филтер

Бүх төрлийн дагалдах хэрэгсэл: Тухайлбал: Тоос сорогчны уут, үнэртүүлэгч, кофе машины дагалдах хэрэгсэлүүд тавиур, кофе

Хөргөгчний ламп, үнэр дарагч, бактер устгагч

¹⁰⁸ https://m.bsb.mn/customer/services/batalgaat_zasvar

Принтер болон хувилагч машины хор, хорны сав, бэхжүүлэгч, плёнк, халаагч элемент, дүрсний бул, цаас татагч резин дамарнууд, бүх төрлийн араа зэрэг хугацаатай элэгдэж хорогддог эд ангиуд
Сүлжээний төхөөрөмж, вэб камер, график карт, цаас зүсэгч гэх мэт багтана.

Дээрх нөхцөл байдлаас дүгнэн үзвэл улсын байцаагчдын хувьд ч тус зохицуулалтыг ойлгомжгүй, ХЭХтХ-ийн бусад зохицуулалт харилцан уялдаа муутай гэж дүгнэж байх төдийгүй, баталгаат хугацааг тогтоож буй бодит практиктай огт нийцэхгүй байгааг төвөггүйхэн олж харах боломжтой байна.

Тэгвэл “баталгаат хугацаа” гэх ойлголтыг ХЭХтХ-д буруу агуулгаар тодорхойлсон талаар тус тайлангийн нэгдүгээр бүлгийн зохицуулалтын хүрээнд хийсэн үнэлгээний хэсэгт тодорхой тайлбарласан. МЭГ-ын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны зарим агуулгыг дор нэгтгэн үзүүлвэл:

Шигтгээ

Биет байдлын доголдол дээр тоо хэмжээ чанараа ашигладаг. Хугацааг бол баталгаат хугацаан дээр ашигладаг. Зөрүүнээс болж нээх айхтар асуудал үүсээд байгаа зүйл байгаагүй.

Тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа гэдгийн хугацаа хүнсний хугацаа дууссан гэх мэт тохиолдол байж болно Хүнсний байцаагч бас ашигладаг.

Саяхан нэг ийм кейс гарсан. 2023 оны 10 сард хийгдсэн. Эвдэрсэн нь 2025 оны 05 сард илэрсэн. Тавилга хийлгэсэн. Нэлээд удаан хугацааны дараа доголдол нь илрээд. Үзэнгүүт. Тэднийх баталгаат хугацаа өгөөгүй байсан. ХЭХтХ-иар удаан хэрэглэгдэх бараа дээр 6 сар гэж байдаг. ИХ-иар 3 жил гэж үзнэ шүү дээ гээд хоёр маргаантай зүйл гарч байсан. ИХ-ийн хөөн хэлэлцэх хугацаагаар явна гэж байсан. Бид нар бас ойлгоход их төвөгтэй байгаа. ЗШШтХ-иар бол 1 жилийн хөөн хэлэлцэх хугацаатай байгаа.

Дээрх судалгааны агуулгаас үзвэл “баталгаат хугацаа” гэх ойлголтыг харилцан адилгүй ойлгож байх бөгөөд энэ нь ХЭХтХ-д “үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд гаргаж өгсөн хугацааг” баталгаат хугацаа гэж буруу томъёолсонтой шууд холбогдоно. ХЭХтХ-ийн 13.1 дэх хэсгийн агуулга ч мөн адил ийм шалтгаанаар буруу томъёологдсон байна гэж дүгнэж байна.

ХЭХтХ-ийн 13.2 дахь хэсгийн зохицуулалт нь зайлшгүй байх шаардлагатай зохицуулалт байна. ХЭХтХ-ийн бусад зохицуулалттай харьцуулан үзвэл хэрэглэх заавар

гэдэг нь 7.2.3-н “хэрэглэх арга зүй”, “хадгалах ... дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа” гэдэг нь 7.2.3-н “хадгалах арга зүй”, “хадгалах, тээвэрлэх, ашиглахад дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа” гэдэг нь 7.2.7-н “зөв хэрэглэх тухай заавар” гэх ойлголттой агуулгын хувьд давхцах, ойролцоо агуулгатай байна гэж дүгнэж болохоор байна. Тиймээс системчлэлийн хувьд 13 дугаар зүйлд бус мэдээлэл өгөх үүрэг эсхүл эрхтэй холбоотой хэсэгт шилжүүлэн зохицуулах нь зохистой байна.

Харин ХЭХтХ-ийн 13.3 дахь хэсгийн зохицуулалт нь заавал хуульчлагдах шаардлагагүй хэм хэмжээ байна. Учир нь “хууль буюу стандартаар ... тогтоосон бол” гэж заасан байх тул тухайн холбогдох хууль болон стандартын зохицуулалтаар бүрэн шийдвэрлэх боломжтой байна.

В.ХЭХтХ-ийн 15 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг	15 дугаар зүйл.Бараа, ажил, үйлчилгээний доголдлыг арилгах хугацаа
Томъёолсон шалгуур үзүүлэлт	Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн бусад зохицуулалт болон бусад хуулийн хэм хэмжээтэй харилцан уялдаатай хуульчлагдсан эсэх? Тус зүйлийн зохицуулалт нь энэ хуулийн зорилгыг хангахад чиглэгдсэн эсэх?

Юун түрүүнд 15 дугаар зүйлийн холбогдох зохицуулалтыг бусад зохицуулалттай харьцуулан харилцан уялдаа холбоо хэр хангагдсан эсэхийг судлан үзье.

Эхлээд ХЭХтХ-ийн 15.1 дэх хэсгийн талаар судлан үзвэл 15.1.1 дэх хэсэгт “хүнс болон ахуйн хэрэглээний барааны эдэлгээний хугацаа буруу тогтоогдсоноос үүсэх гэм хорыг худалдагч нэн даруй арилгах” гэж заажээ. Жишээ нь сүү, сүүн бүтээгдэхүүний хэрэглэвэл зохих хугацаа (бодит байдал дээр бараан дээр “дуусах хугацаа” гэж бичсэн байх элбэг) буруу тогтоогдсоноос хэрэглэгчид гэм хор үүсвэл худалдагч үүнийг нэн даруй арилгах ёстой гэжээ. Гэтэл гэм хор гэдэг ойлголт нь доголдлоос ялгаатай ойлголт. Өөрөөр хэлбэл хугацаа нь аль хэдийн дуусчихсан бүтээгдэхүүнийг дуусаагүй мэтээр буруу хугацаа заасан бол хэрэглэгч үүнийг хэрэглээд хордлого авах гэх мэт эрүүл мэндийн хувьд асуудал үүсч эмчилгээ хийлгэж, ажилдаа явж чадалгүй цалингаа бүтэн аваагүй бол энэ нь гэм хор гэх ойлголтод хамаарна. Үүнийг ИХ-ийн зохицуулалт холбогдох сурах бичгийг уншихад л хэн бүхэнд ойлгомжтой асуудал. Харин доголдол гэдэгт эдэлгээний хугацааг буруу тогтоосон тухай асуудал хамаарах болохыг тус

зохицуулалт илэрхийлж байгаа гэж үзэж болох юм. ИХ-ийн зохицуулалтын хүрээнд доголдлыг арилгах хугацааг нарийвчлан заагаагүй. Ерөөс хэрэглэгч өөрөө доголдлыг арилгах хугацааг боломжийг олгосон. Хэрвээ эдэлгээний хугацаа нь буруу тогтоогдоод нэгэнт дуусчихсан бол доголдлыг арилгах ямар ч боломжгүй болох юм. Энэ тохиолдолд гэрээнээс татгалзах асуудал л үүснэ.

Шигтгээ¹⁰⁹

Асуулт: Хэрэглэгчийн хохирлыг арилгуулж байсан тохиолдол байна уу.

Бодит хохирол гэдэг нэр томъёо байгаа. Нөүтбүүкний үнэ чинь бодит хохирол. Гэтэл нөүтбүүкээ хэрэглэж чадаагүйгээс бол хохирсон гэм хорыг бол манайх бол үнэлэх ямар ч боломжгүй.

Энэ бол 6 улсын байцаагч ихэнх кейс дээр ярилцдаг. Бодит хохирол гэм хор гэж ялгадаг уламжлал байгаа юм. Жишээ нь тараг уугаад хордлого болсон. Тарагны үнэ бол бодит хохирол. Тараг уучихаад хэдэн сая төгрөгний эм тариа хэрэглэсэн гэдэг. 4-5 сая төгрөгний хохирол гарсан гэдэг. Хязгааргүй зүйл нэхээд ирдэг. Гомдлын шаардлага нь дуусдаггүй. Тэгэхээр бодит хохирол гэдгийг нь л арилгуулдаг.

Тэгэхээр нэгэнт МЭГ-ын зүгээс гэм хорыг арилгуулдаггүй бол нэн даруй гэх хугацааг ХЭХтХ-д заасан байлаа ч яг ямар ач холбогдолтой вэ гэсэн асуулт үүснэ. Магадгүй иргэний хэргийн шүүхийн зүгээс нэн даруй гэх хугацаанд арилгаагүй байх тул үүрэг гүйцэтгэх хугацаа хэтрүүлсний хохирлыг арилгуулахаар буюу ИХ-ийн 222.7 дахь хэсгийг хэрэглэн шийдвэрлэх тохиолдолд хэрэглэгдэж болох юм. Гэвч “хүнс болон ахуйн хэрэглээний бараа” гэх ерөнхий нэр томъёог ашигласан тул хэрэглэхэд хүндрэл үүсгэх нь мэдээж. Жишээ хувийн эрх зүйн хувьд ИХ дахь “өөртөө хохиролгүй бөгөөд хиймэгц биелэх ахуйн чанартай хэлцэл хийх” гэх ойлголтыг бүрэн дүүрэн тайлбарлаагүй төдийгүй, ахуйн чанартай хэлцэл гэх ойлголтыг тайлбарлах боломжгүй гэж үзэх нь зохистой талаар судлаачид тайлбарласан нь бий¹¹⁰.

Нөгөөтэйгүүр нэн даруй гэх хугацааг тусгасан нь шаардлагагүй ч байж болох юм. Хэрвээ ИХ-ийн 208 дугаар зүйлийн 208.2 дахь хэсгийн “нэн даруй” гэх хугацааг доголдлыг арилгах үүргээ гүйцэтгэх хугацаа гэж тайлбарлавал ХЭХтХ-ийн 15.1.1 дэх заалт бараг л хэрэгцээгүй зохицуулалт болж хувирна.

¹⁰⁹ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

¹¹⁰ Б.Буянхишиг, Иргэний эрх зүйн удиртгал, УБ., 2012 он, 145-148 дахь тал

Харин ХЭХтХ-ийн 15.1.2 дахь заалтын хувьд хүндэтгэн үзэх шалтгаан гарсан бол доголдлыг арилгах хугацааг хойшлуулахаар хэрэглэгчтэй тохиролцох боломжийг аж ахуй эрхлэгчид олгожээ. Гэвч ИХ-ийн зохицуулалтын хувьд доголдлыг арилгахыг шаардахад үүрэг гүйцэтгэгчийн гэм буруу, хүндэтгэн үзэх аливаа бусад шалтгаан огт хамааралгүй буюу урьдчилсан нөхцлийн хүрээнд хамаарахгүй байхаар хуульчилсан онцлогтой. Үүнийг ИХ-ийн зохицуулалтыг харахад ойлгомжтой. Харин хэзээ хүндэтгэн үзэх шалтгаан, гэм буруугийн асуудал яригдах вэ гэвэл гэрээнээс татгалзах, доголдлын улмаас үүссэн хохирлыг арилгуулах тохиолдолд яригдах боломжтой. Тиймээс ХЭХтХ-ийн 15.1.2 дахь заалтын хувьд ИХ-ийн зохицуулалтаас илүүтэйгээр хэрэглэгчийн нөхцөл байдлыг дордуулсан шинжтэй зохицуулалт байна гэж дүгнэж байна.

Нөгөөтэйгүүр “өвдсөн”, “тодорхой шалтгааны улмаас түүний үйл ажиллагаа түр ... зогссон” гэх байдлаар ерөнхий нэр томъёог ашигласнаар аж ахуй эрхлэгч ханиад хүрээд эмчээс акт авснаар шууд хойшлуулах нөхцөл бүрдэх эрсдлийг буй болгожээ. Хэрэглэгчтэй тохиролцох гэж бичсэн учраас хэрэглэгч зөвшөөрөөгүй бол нэн даруй гүйцэтгэхийг шаардаж болно гэж тайлбарлахыг үгүйсгэхгүй. Гэхдээ нөгөө талаас хэрэглэгч тохиролцох үүрэгтэй учраас тодорхой үндэслэл бүхий шалтгаан байхгүй бол татгалзахгүй байх үүрэгтэй гэж тайлбарлах боломж ч бас байж болно. Иймээс тус зохицуулалтыг ХЭХтХ-иас хасах саналтай байна.

ХЭХтХ-ийн 15.2 дахь хэсгийн хувьд ИХ-ийн 232.7 дахь хэсгийн зохицуулалтын тайлбарыг зайлшгүй анхаарч үзэх шаардлагатай. Иргэний хуулийн академик тайлбарт дурдсанаар бол “219.1 болон 227 дугаар зүйлээс гарч буй хохирлыг арилгуулах тухай шаардлагыг ямар ч тохиолдолд анзын хамтаар хүчин төгс гаргаж болох юм” гэж тайлбарласан байна ¹¹¹. Хэрвээ уг тайлбар хэрэгжих боломжтой гэж үзвэл энэ зохицуулалтыг хуульд үлдээх боломжтой болов уу. Харин эсрэгээрээ анз эсхүл хохирол гэсэн сонголт хийх байдлаар шүүхийн практикт цаашид тайлбарлаж хэвших аваас ийм зохицуулалт тусгах нь хэрэглэгчид төдийлөн ашигтай бус байхыг үгүйсгэхгүй.

3.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн дөрөвдүгээр бүлгийн зохицуулалтын хүрээнд үнэлсэн байдал

А.ХЭХтХ-ийн 16 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

¹¹¹ Ё.Кают нар, Монгол Улсын Иргэний Хуулийн Тайлбар, УБ.,2010 он, 463 дахь тал

Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none"> - Хэрэглэгч оролцсон салбарыг бүрэн хамарч хууль тогтоомжийн биеэлтийг шалгаж байгаа эсэх? - Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүрэг хангалттай зохицуулагдсан эсэх ? - Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн зарим чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх эрх нь хэрэгжих боломжтой эсэх?
--------------------------------	---

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын үндсэн чиг үүргийг ХЭХтХ-ийн 16.1.1.-д “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх” гэж тодорхойлжээ. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон хууль тогтоомжоос гадна төрийн бодлогыг¹¹² хэрэгжүүлэх нь ХЭХТЗБ-ын чиг үүрэгт хамааруулсан байна.

Дээрх заалт хэрхэн хэрэгжиж байгаа байдлыг авч үзвэл, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах гэдэгт хууль хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах бүхий л арга ажиллагаа хамаарна. Хууль хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах бүхий л арга ажиллагаа гэдэг нь хэрэгжүүлэх ажиллагааг дунд болон богино хугацаагаар төлөвлөх, амаар болон бичгээр шийдвэр гарган зохион байгуулан удирдах, зохицуулах, улсын болон хувийн салбарын аливаа этгээдийн үйл ажиллагаа, төрийн захиргааны төв болон орон нутгийн захиргааны байгууллагын шийдвэр Үндсэн хууль болон бусад хууль тогтоомжид нийцэж “хууль дээдлэх, “хуульд үндэслэх” зэрэг зарчмыг хэрхэн мөрдлөг болгож байгааг хянах, холбон туслах, хуульд нийцүүлж, шүүхийн хяналт дор албадлагын арга хэмжээ авах зэрэг цогц арга ажиллагааг хамруулан ойлгоно. Тодруулбал, аливаа хуулийн этгээдийн үйл ажиллагаа, шийдвэр, хүний эрх, эрх чөлөө болон хуулиар хамгаалж зохицуулсан хэм хэмжээг хэрхэн мөрдлөг болгож байгааг Засгийн газрын бүтцийн бүх байгууллага өөр өөрийн чиглэлээр хянан шалгах, үйлчлэн туслах, өөрөөр хэлбэл, иргэн, хуулийн этгээдийн явуулж байгаа үйл ажиллагаа /үйлдэл, эс үйлдэхүй/, түүнчлэн үйлдвэрлэж байгаа болон борлуулж байгаа бараа бүтээгдэхүүн,

¹¹² Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Үндэсний хөтөлбөр-I, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Үндэсний хөтөлбөр-II,

үзүүлж байгаа ажил үйлчилгээ хууль тогтоомжид заасан шаардлагыг хангаж байгаа эсэхийг дүгнэхэд чиглэсэн хянан шалгах цогц арга хэмжээг хэрэгжүүлдэг.¹¹³

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь дээрх цогц арга ажиллагааны хүрээнд Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуульд¹¹⁴ заасан журмын дагуу хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлж, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах ажиллагааг тогтмол явуулж байгаагаас гадна хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэж байгаа нь дараах тоон мэдээллээс харагдаж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зар сурталчилгааны газарт бичгээр болон Хэрэглэгчийн мэдээллийн төвийн 115 утсанд мөн цахимаар ирүүлсэн гомдол, мэдээлэл, удирдамжтай болон бусад шалгалтын 2014 онд утсаар 2356, бичгээр 2729 гомдол 5085 гомдол ирсэн байна. Харин 2025 оны гомдол болон шалгалтын үр дүнг авч үзье.

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын гомдол шийдвэрлэсэн байдлын тоон мэдээлэл.

№	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэсэн байдал	Тоо мэдээлэл
1	Ирсэн өргөдөл	580
2	Шийдвэрлэсэн гомдол	544
3	Шалгагдсан аж ахуй нэгжийн тоо	150
4	Хяналт шалгалтын тоо	44
5	Барагдуулсан хохирол	38.562.446 төг
6	Ногдуулсан торгууль	56.535.000
7	Шийтгэврийн төлөгдсөн байдал	42.015000

Дээрх тоо баримтаас харахад нийт ирсэн өргөдөл гомдлын 93.8 хувийг шийдвэрлэсэн бөгөөд үлдсэн 6.2 хувийг захиргааны хэргийн шүүхээр шийдвэрлэгдсэн байна.¹¹⁵

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад бичгээр болон Хэрэглэгчийн мэдээллийн төвийн 115 утсанд мөн цахимаар ирүүлсэн гомдол, мэдээлэл, удирдамжтай болон бусад шалгалтын статистик мэдээллийг дэлгэрэнгүй авч үзье.

¹¹³ Монгол Улсын Үндсэн хуулийн шинжлэх ухааны тайлбар: анхны хэвлэл УБ., 2022 он, 630 дахь тал

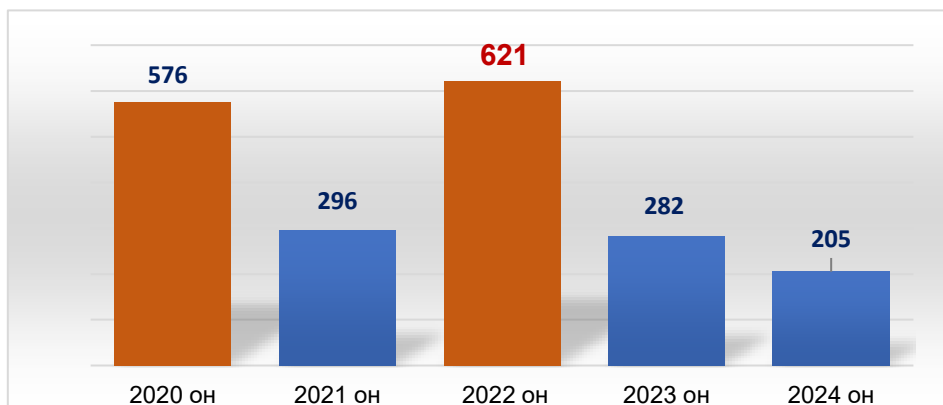
¹¹⁴ Төрийн хяналт шалгалтын тухай хууль, 2003 он, Төрийн мэдээлэл эмхтгэл 2003

¹¹⁵ Б.Мөнгөннахиа, М.Хүрэлцэцэг, Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчилд хүлээлгэх хариуцлага, эрх зүйн зохицуулалтын тулгамдаж буй асуудал

Хүснэгт 2.Хэрэглэгчийн гомдол, удирдамжтай болон бусад шалгалтын 2020-2024 оны мэдээлэл

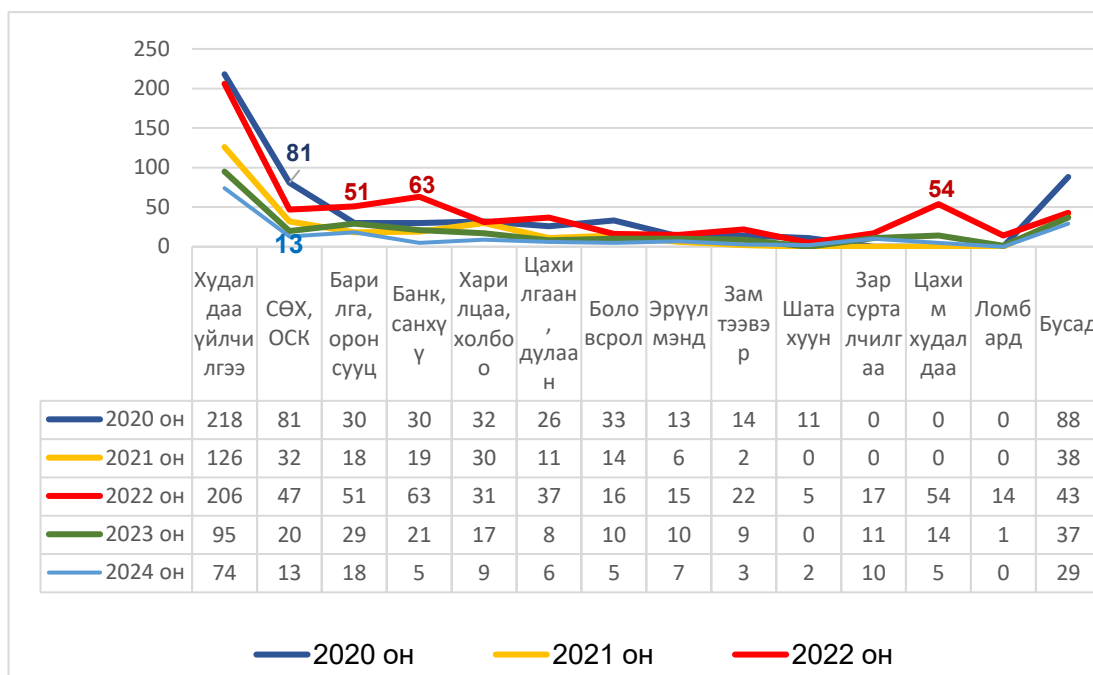
Д/д	Үзүүлэлт		2020 он	2021 он	2022 он	2023 он
Нэг. Өргөдөл, гомдол						
1	ХЭХЗСГ-т бичгээр ирүүлсэн		576	296	621	282
2	Хэрэглэгчийн мэдээллийн 115 төв	Шийдвэрлэсэн	7,617	2,399	1593	1313
		Санал, мэдээлэл	861	758	212	218
		Зөвлөгөө,зөвлөмж	1,923	9,469	5630	3928
Нийт			10,401	12,626	8,056	5,741
3	Барагдуулсан мөнгөн хохирол		125,1сая	802,7 сая	734,9 сая	470 сая
Хоёр. Хяналт шалгалт						
4	Удирдамжтай хяналт шалгалт		27	26	23	20
Гурав. Зөрчлийн хэрэг						
5	Зөрчлийн шинжтэй гомдол	Зөрчлийн хэрэг нээсэн	8	3	5	5
		Хялбаршуулсан журмаар шийдсэн	10	23	8	9
6	Ногдуулсан торгууль		129,5 сая	164 сая	85,2 сая	41,5 сая

Зураг 2. Өргөдөл, гомдлын статистик мэдээ /2020-2024 он/



Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь ХЭХтХ-ийн 16.1.1.-д “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх” гэж заасны дагуу хэрэглэгч оролцсон бүхий л салбарын хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгаж дүнг мэдээлэх үүрэгтэй. Гэтэл зарим салбар дахь хэрэглэгчийн эрх орхигддог болох нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас гаргасан тайлангийн статистик мэдээллээс харагдаж байна.

Зураг-1: МЭГ-ын хүлээн авсан өргөдөл, гомдол (салбараар)



Дээрх тоон мэдээллээс дүгнэвэл, ХЭХтХ-ийн зорилт болон бусад зохицуулалтаас нь харвал худалдах худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, хөлсөөр ажиллаах гэрээгээр хязгаарласан шинжтэй байгаа боловч практикт өргөн хүрээнд хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлж байна. Өөрөөр хэлбэл, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь ХЭХтХ-ийн 16.1.1-д заасан чиг үүргээ бүрэн хэрэгжүүлж байна гэж дүгнэж болохоор байна. Гэвч зарим салбарын хувьд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах асуудал орхигдож байна. Тухайлбал, Төмөр замын болон агаарын тээвэрлэлтийн харилцаанд болон санхүүгийн салбарын хэрэглэгчийн эрхийн асуудал орхигдож байна. Нэн ялангуяа даатгалын салбарт хэрэглэгчийн эрхийн асуудал орхигдож байна.

2024 оны жилийн эцсийн байдлаар СЗХ-оос тусгай зөвшөөрөлтэйгээр 20 даатгалын компани (үүнээс 17 ердийн даатгалын компани, 2 урт хугацааны даатгалын компани, 1 давхар даатгалын компани), мөн 60 даатгалын зуучлагч компани (үүнээс 9 даатгалын зуучлагч банк), 29 даатгалын хохирол үнэлэгч компани болон 2504 даатгалын төлөөлөгч тус тус үйл ажиллагаа эрхлэн явуулж байна.¹¹⁶ Даатгалын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуй эрхлэгчдийн үйл ажиллагаа нь Санхүүгийн зохицуулах хорооны хяналтад байдаг гэдэг утгаар хэрэглэгчийн эрхийг СЗХ хороо хамгаалж байгаа гэж үзэж болох юм. Гэвч нэгэнт хуулиар бүхий л салбарын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байдлаар буюу бүхий л салбарын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай

¹¹⁶ Даатгалын салбарын 2024 оны жилийн 1-р улирлын үйл ажиллагааны нэгдсэн тайлан.
[https://www.frc.mn/resources/Images/Document/202407/CwWts/Нэртгэл-2024.1-0531-\(5\).pdf](https://www.frc.mn/resources/Images/Document/202407/CwWts/Нэртгэл-2024.1-0531-(5).pdf)

холбоотой төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавихаар зохицуулсан тул биелэлтийг шалгах үүрэгтэй. Мөн бусад байгууллагаас хийсэн судалгаанд ч энэ асуудлыг хөндсөн байдаг. Тухайлбал, Монгол Улсын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх, ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдалд Олон Улсын Сэргээн Босголт, Хөгжлийн Банк, Дэлхийн банкнаас 2012 онд судалгаа хийсэн байна.

Дээрх судалгааны дүгнэлтэд “Монголд одоогоор санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх, ашгийг хамгаалах чиг үүрэгтэй гурван байгууллага ажиллаж байна. ШӨХТГ нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан ерөнхий чиг үүрэгтэй төрийн агентлаг юм. Гэсэн хэдий ч санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх, ашгийг хамгаалах чиглэлээр хязгаарлагдмал үйл ажиллагаа явуулж ирсэн байна. ШӨХТГ нь банкнаас иргэдийн болон ипотекийн зээлд тавих шимтгэл хураамж, хүүгийн хувь хэмжээг хянах ажилд голчлон анхаарал хандуулж иржээ. ШӨХТГ нь гомдол шийдвэрлэх бүрэн эрхтэй боловч одоог хүртэл санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар гомдол хүлээн авч шийдвэрлэж үзээгүй байгаа гэж ойлгогдож байна” гэжээ.¹¹⁷ Энэ нь гомдлыг шийдвэрлэх чиг үүргийг Монгол банк¹¹⁸, СЗХ-нд¹¹⁹ харьяалуулсантай холбоотой байж болох юм. Гэхдээ дээрх судалгааны дараа буюу 2014 онд ШӨХТГ-ын даргын баталсан 2014 оны 06 сарын 10-ны өдрийн 1/30 тоот удирдамжийн дагуу хяналт шалгалтын ажлыг “Улаанбаатар хотын даатгал” ХХК, “Хаан даатгал” ХХК, “Соёмбо даатгал” ХХК хийжээ.¹²⁰ Үүнээс хойш тодорхой хугацаанд даатгалын салбарт хяналт шалгалт хийгээгүй байна. Харин санал хүргүүлэх үүргийн хүрээнд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлаар барьцаалах зээлдүүлэх шалгалт хийж, тодорхой санал хүргүүлснээр 2022 онд Мөнгөн зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль батлагдаж барьцаалан зээлдэх газар болон хувь зээлийн үйл ажиллагаа эрхлэх этгээдийн зээлийн үйл ажиллагаа нь СЗХ-ны хяналтын объект болжээ.

Шигтгээ¹²¹

2020 онд Коронавируст халдвар /Ковид-19/-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх, нийгэм, эдийн засагт үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулах тухай хууль хэрэгжиж эхэлсэнтэй холбогдуулан хуулийн 14¹ дүгээр зүйлийн 14^{1.1}-14^{1.5} дахь хэсгийг хэрэгжүүлэх хүрээнд 2020-

¹¹⁷ Монгол Улс, Хэрэглэгчийн эрх, ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдлын оношлогоо, дүгнэлт 2012 он

¹¹⁸ Төв банк (Монгол банк) банкны тухай хуулийн 5 дугаар зүйлийн 7-д үндсэн чиглэлийн хүрээнд “банкны харилцагч, хадгаламж эзэмшигчийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалах” гэж заасан.

¹¹⁹ Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.1.-д Хороо өөрийн бүрэн эрхэд хамаарах асуудлаар зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хооронд болон зөвшөөрөл эзэмшигч, үйлчлүүлэгчийн хооронд гарсан маргааныг урьдчилан шийдвэрлэнэ” гэж заасан.

¹²⁰ ШӨХТГ-ын Монгол Улсын өрсөлдөөний орчин ба хэрэглэгчийн 2013-2014 оны тайлан. 60 дахь тал

¹²¹ Монополийн газрын сүүлийн 4 жилийн тайлан

2022 онд нийслэлийн 6 дүүргийн ЗДТГ-тай хамтран нийт 180 барьцаалан зээлдүүлэх газрын үйл ажиллагаанд хяналт шалгалт хийж, гүйцэтгэлийн хяналт шалгалтыг Хүний Эрхийн Үндэсний комисс, Нийслэлийн Цагдаагийн газартай хамтран зохион байгуулсан. Шалгалтаар хүү, алдангийн хэмжээг хуульд зааснаас хэтрүүлэн тогтоосон 1 аж ахуйн нэгжид Зөрчлийн тухай хуулиар 5 сая төгрөгийн торгуулийн арга хэмжээ авсан ба зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулахаар Улсын Ерөнхий байцаагчийн 24 дугаартай албан шаардлагыг хүргүүлж, биелэлтийг хангуулсан. Түүнчлэн холбогдох стандартад нийцээгүй зөрчил гаргасан зарим ломбардын үйл ажиллагааг зогсоох саналыг нийслэлийн ЗДТГ-т хүргүүлсэн бөгөөд шалгалтын дүнг үндэслэн дүгнэлт гаргаж Санхүүгийн зохицуулах хороо, Монгол банканд, мөн Мөнгөн зээлийн тухай хуулийн төсөлд санал боловсруулж, Хууль зүй, дотоод хэргийн яаманд тус тус хүргүүлсэн ба өнөөдрийн байдлаар уг хууль батлагдаж, барьцаалан зээлдүүлэх үйлчилгээ эрхлэгч /ломбард/-ийн үйл ажиллагаанд Санхүүгийн зохицуулах хороо хяналт тавихаар хуульчилсан байна.

Зээлийн үйл ажиллагааны хүрээнд МБ, СЗХ нь хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж байгаа боловч хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах ХЭХТЗБ-ийн үүрэг чухал ач холбогдолтой байна. Өөрөөр хэлбэл зохицуулалттай хуулийн этгээд боловч хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөөр байна. Нэн ялангуяа зээлийн гэрээний стандарт нөхцөл нь ХЭХТХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.2-д заасан хууль тогтоох тогтоосон нөхцөлийг дордуулсан нөхцөл байсаар байна. Энэ асуудлыг МБ, СЗХ, ХЭХЗБ аль ч нь шалгахгүй өнөөг хүртэл хүртэл байсаар байна. Өөрөөр хэлбэл 2020 онд банк хуулиар тогтоогоогүй хүүг гэрээнд тусгаж хэрэглэгчээс шаардаж байсан бол¹²², өнөөдрийн байдлаар гэрээний нөхцөлөө өөрчлөөгүй энэ асуудал хэвээр байсаар байна.¹²³ Бүх төрлийн тээвэрлэлтийн чиглэлийн үйлчилгээ үзүүлдэг аж ахуй эрхлэгч байгууллагыг төлөвлөгөөт болон бусад шалгалтаар шалгаж байсан тохиолдол тайлан мэдээнд тусгагдаагүй байгаагаас дүгнэвэл тээвэрлэлтийн гэрээний харилцаанд оролцогч хэрэглэгчийн эрх орхигдож байна. Иймээс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад энэ үүрэг нь байгаа тул бусад байгууллагад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг байгаа гэсэн үндэслэлээр хэрэглэгчийн эрхийг орхигдуулахгүй байх шаардлагатай.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх эрх байгаа эсэх нь эргэлзээтэй байдлаар зохицуулсан. ХЭХТХ-ийн 16.1-д заасан “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого, хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах”-д хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх эрх агуулагдаж

¹²² Баянгол дүүргийн Иргэний хэргийн анхан шатны шүүхийн 2020 оны 11 сарын 09-ны өдрийн 03367 дугаар шийдвэр.

https://shuukh.mn/single_case/99269?daterange=2020-11-09%20-%202020-11-09&id=1&court_cat=1&bb=1

¹²³ Улсын дээд шүүхийн 2025 оны 04 сарын 22-ны өдрийн 001/ХТ2025/00084 дугаар тогтоол

https://shuukh.mn/single_case/10806?daterange=2025/01/01%20-%202025/06/10%20&id=3&court_cat=1&bb=1

байгаа эсэх нь тодорхойгүй. Гэвч Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага гомдлыг шийдвэрлэж, төрийн хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлж байна.

Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн 3 дугаар зүйлийн 3.1-д “Төрийн хяналт шалгалт нь Улсын Их Хурал, Ерөнхийлөгч, Төрийн аудитын байгууллага болон хуульд заасан эрх бүхий байгууллагын хяналт шалгалт, Үндсэн хуулийн цэц, шүүх прокурорын хяналт, нутгийн өөрөө удирдах байгууллагаас энэ хуулийн дагуу хэрэгжүүлэх хяналт шалгалтаас бүрдэнэ” гэж заасан. Энд хуульд заасан эрх бүхий байгууллагын хяналт шалгалт гэдэгт хамаарна гэж үзвэл ХЭХТХ-д зааснаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад төрийн хяналт шалгалт хийх, хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх эрх олгогдоогүй байна. Харин Өрсөлдөөний тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 14.1.-д “Монополын эсрэг газар нь өрсөлдөөний тухай хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих, өрсөлдөөний бодлогыг улсын хэмжээнд хэрэгжүүлэх, аж ахуй эрхлэгч, хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллага мөн” гэж Монополын эсрэг газрын эрхлэх асуудлын хүрээнд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг оруулан зохицуулж, улмаар энэ хуулийн 15 дугаар зүйлийн 15.1.12.-д “эрхлэх асуудлын хүрээнд хамаарах өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх” гэж заасны дагуу гомдлыг шийдвэрлэх эрх зүйн үндэс нь бүрдэж байна. Өөрөөр хэлбэл Монополын эсрэг газрын Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газрын улсын байцаагч нар нь Өрсөлдөөний тухай хуульд заасны дагуу улсын байцаагчийн эрхийг эдэлж, гомдлыг хянан шийдвэрлэж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага болох Монополын эсрэг газар нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлын хүрээнд өнөөгийн байдлаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зар сурталчилгааны газар эрхлэн хариуцаж байгаа бөгөөд энэ газар нь газрын дарга улсын байцаагч нараас бүрдсэн нийт 7 албан хаагч ажиллаж байна. Гэтэл хэрэглэгч оролцсон бүх салбар энэ байгууллагад харьяалагддаг тул зарим чиг үүргээ шилжүүлэх шаардлага байж болно.

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1-д “Засгийн газар нь төрийн гүйцэтгэх байгууллагын тодорхой чиг үүргийг холбогдох хууль, түүнд үндэслэсэн Засгийн газрын шийдвэр, гэрээний үндсэн дээр Засгийн газрын бус байгууллагад хариуцуулан гүйцэтгүүлж, холбогдох зардлыг бүрэн буюу хэсэгчлэн санхүүжүүлж болно” гэж заасны дагуу гэрээний үндсэн дээр төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлж болох тул хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь зарим чиг үүргээ төрийн бус байгууллагад шилжүүлэх эрхтэй байхаар зохицуулсан нь бусад хууль тогтоомжтой нийцэж байгаа боловч санхүүжилтийг шийдвэрлэх асуудал

зохицуулагдаагүй. Төрийн байгууллага зарим чиг үүргээ шилжүүлэх үндэс нь санхүүгийн асуудал бөгөөд бусдаар ажлыг гүйцэтгүүлж байгаа нөхцөлд энэ асуудлыг тухайлан хуулиар шийдвэрлэх шаардлагатай. Уг санхүүжилт хаанаас, хэрхэн гарах асуудлыг зохицуулаагүйн улмаас энэ заалт төдийлөн хэрэгждэггүй байна.

Б.ХЭХтХ-ийн 17, 18 дугаар зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.

17дугаар зүйл 17.1. Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал бүрэн эрх.

18 дугаар зүйл. 18.1. Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Засаг даргын бүрэн эрх

Томьёолсон шалгуур үзүүлэлтүүд

- Тус зохицуулалт нь эрх зүйн зохицуулалт өнөөгийн нөхцөлд байдалд нийцэж байгаа эсэх
- Төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүргийг давхардал бий болсон эсэх
- Төрийн бус байгууллагад дэмжлэг үзүүлэх хэлбэр нь тодорхой зохицуулагдсан уу?

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь төрийн захиргааны байгууллагын үндсэн чиг үүрэг боловч хуулиар нутгийн өөрийн удирдлага болон засаг захиргаа нутаг дэвсгэрийн нэгж дэх төрийн удирдлагын байгууллагад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үүрэг хүлээлгэсэн байна. Эдгээр зохицуулалтын агуулга нь төстэй байгаа тул хамтад нь үнэлж байгаа болно.

Монгол Улсын Засгийн газрын шийдвэрээр Шударга бус өрсөлдөөнийг хянан зохицуулах газар нь Шадар сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний тохируулагч агентлагийн статустайгаар 2004 онд байгуулагджээ. 2008 оноос эхлэн тус агентлаг Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газар нэртэйгээр Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг хэрэгжүүлэх, биелэлтэд хяналт тавих, холбогдох хянан шалгах ажиллагааг явуулж байна.¹²⁴ ХЭХтХ-ийг 2003 онд баталж байсан бол Хэрэглэгчийн эрхийг

¹²⁴ Ш.Цэрэндулам, Хэрэглэгчийн эрх, УБ., 2020 он 25 дахь тал

хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь 2008 онд байгуулагджээ. Улмаар 2008 онд ХЭХтХ-д нэмэлт өөрчлөлт орсон.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулах тухай хуулийн 3 дугаар зүйлд” “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.1.1 дэх заалтын “бодлого хэрэгжүүлэх” гэснийг “бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх” гэж өөрчилсүгэй” гэж заажээ. Өөрөөр хэлбэл хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүрэг хязгаарлагдмал байсныг энэ хуулиар өргөжүүлсэн байна. Улмаар энэ хуулиар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын чиг үүргийн зарим зохицуулалтыг хүчингүй болгож, хэрэглэгчийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын бүрэн эрхэд нэмж зохицуулсан байдаг.

Дээрх нөхцөл байдлыг дурдсаны учир нь 2003 онд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль батлагдах үед төрийн захиргааны байгууллага байгуулагдаагүй, төрийн бус байгууллага хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн чиг үүргийг гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгэдэг байсан энэ цаг үед Иргэдийн Төлөөлөгчийн Хурлын болон Засаг даргын оролцоо чухал байсан болох нь харагддаг. Харин өнөөгийн нөхцөлд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага байгуулагдаж, хуулиар бүрэн эрх нь тодорхойлогдож, үйл ажиллагаа нь төлөвшсөн тул ХЭХтХ-ийн 17, 18 дугаар зүйл нь төдийлөн ач холбогдолгүй болжээ.

Энэ зохицуулалтын хэрэгжилтийн байдлыг Сүхбаатар дүүргийн Засаг даргын үйл ажиллагааны хөтөлбөр¹²⁵ бусад эх сурвалжаас харвал хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлаар үйл ажиллагааны хөтөлбөрт ороогүй байна. ТББ-ын ажилтантай хийсэн ярилцлагын судалгаанд төрийн бус байгууллагатай гэрээ байгуулж ажил гүйцэтгүүлэх тохиолдол бараг байхгүй, гэхдээ бас яг байхгүй гэж хэлж болохгүй төрийн бус байгууллага шаардсаны үндсэн дээр зарим жилүүдэд цөөн тооны ажил гүйцэтгүүлдэг гэжээ.¹²⁶ Мөн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр сургалтын үйл ажиллагаа эрхлэдэг ТББ-ын удирдах албан тушаалтантай хийсэн ярилцлагаар Дүүргийн Иргэдийн төлөөлөгчийн хурлаас ясар нэгэн сургалт хийлгэж байгаагүй, харин Дүүргийн Засаг даргын тамгын газраас зарим тохиолдолд сургалт авч хийдэг. Гэхдээ үйл ажиллагааны хөтөлбөрт тусгагддаггүй байх, төсвөө бидэнд харуулдаггүй, ер тодорхой түвшинд сураглаж хөөцөлдөж байж сургалт хийдэг” гэжээ. Эндээс дүгнэвэл, Иргэдийн төлөөлөгчдийн Хурал, Засаг дарга хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь Монгол Улсын

¹²⁵ <http://sukhbaatar.ub.khural.mn/t/34557>

¹²⁶ Ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж түүний удирдлагын тухай хуулиар тогтоосон үндсэн чиг үүрэгт хамаарахгүй тул хэрэгждэггүй байж болох юм. Нөгөө талаар өмнө дурдсанаар төрийн захиргааны байгууллагатай болсон тул энэ заалт ач холбогдолгүй болсныг харуулж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь үндсэн чиг үүрэг нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, биелэлтийг шалгах, үр дүнг мэдээлэх юм. Гэтэл ХЭХтХ-иар Иргэдийн Төлөөлөгчийн Хурал болон Засаг дарга нь үндсэн чиг үүргээс гадна хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулах улмаар хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих үүрэг хүлээлгэсэн байна.

ХЭХтХ-д заасан ХЭХТЗБ болон ИТХ, Засаг даргын бүрэн эрхийн хүрээнд зохицуулсан чиг үүргийг харьцуулан дүгнэлт хийвэл чиг үүргийн давхардал бий болсон байна. Улмаар ХЭХТБ болон Засаг даргын чиг үүрэг давхцахаас гадна эдгээр чиг үүргээ ТББ-д заавал шилжүүлэх агуулгатай зохицуулсан байна. Учир нь төрийн байгууллагад олгосон бүрэн эрхийн зохицуулалт нь нийтийн эрх зүйн хэм хэмжээ бөгөөд нийтийн эрх зүйд зөвшөөрснөөс бусдыг хориглох агуулгатай байхаас гадна үүрэг болгосон хэм хэмжээг зөрчих боломжгүй болно. Гэтэл “төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлж болно” гэсэн агуугаар бус, “төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлнэ” гэсэн агуулгаар зохицуулсан нь үүрэг болгосон шинжтэй болжээ.

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1-д “Засгийн газар нь төрийн гүйцэтгэх байгууллагын тодорхой чиг үүргийг холбогдох хууль, түүнд үндэслэсэн Засгийн газрын шийдвэр, гэрээний үндсэн дээр Засгийн газрын бус байгууллагад хариуцуулан гүйцэтгүүлж, холбогдох зардлыг бүрэн буюу хэсэгчлэн санхүүжүүлж болно” гэж заасантай зөрчилдсөн зохицуулалт болжээ.

ХЭХтХ-ийн эрх зүйн зохицуулалтын харьцуулалт

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын бүрэн эрх	Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын бүрэн эрх	Засаг даргын бүрэн эрх
16.1.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг	17.1.1.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар явуулах үйл ажиллагааны бодлого,	18.1.1.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого болон хууль тогтоомжийн

улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх;	төлөвлөгөө болон түүнд зарцуулах хөрөнгийн төсвийг хэлэлцэж батлах;	хэрэгжилтийг зохион байгуулж, хяналт тавих;
16.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон асуудлаар мэдээлэл, сурталчилгаа хийх, сургалт зохион байгуулах ;		18.1.2.хэрэглэгчид хэрэглээний соёл эзэмшүүлэх сургалт зохион байгуулах;
16.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон асуудлаар хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах, холбогдох байгууллагатай хамтран үзлэг шалгалт явуулах, мэдээлэл, сурталчилгаа хийх, сургалт зохион байгуулах зэрэг үйл ажиллагааг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгүүлэх, тэдэнд мэргэжил, арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх	17.1.2.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагад дэмжлэг үзүүлэх, үнэлэлт дүгнэлт өгөх.	18.1.3.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллах, дэмжлэг үзүүлэх.

Эндээс дүгнэвэл эдгээр гурван байгууллага аль аль нь хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах, хяналт тавих үүрэг хүлээсэн байна. ИТХ-ийн хувьд хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавихгүй боловч хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах үүрэгтэй байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах үүргээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагад шилжүүлэх үүргийг аль аль нь хүлээж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгүүлэх үүрэгтэй байгаа бол, Засаг даргын хувьд “гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллах” гэсэн томъёоллоор зохицуулсан нь төрийн чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх агуулгатай юу? эсхүл хамтарч ажиллах асуудал уу? гэдэг нь тодорхойгүй зохицуулсан байна. Нэгэнт Засаг дарга төрийн бодлого болон хууль

тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах үүрэг хүлээсний хувьд дангаар болон хамтран зохион байгуулах нь нээлттэй юм. Энэ утгаар нь авч үзвэл ТББ-иар тодорхой чиг үүргээ гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгүүлэх агуулгатай зохицуулалт гэж үзэхээр байна. Харин практикт ТББ-д чиг үүргээ шилжүүлэх гэхээс илүү тодорхой ажил дээр хамтран ажиллах тохиолдол байна.

Шигтгээ¹²⁷

ХЭХТЗБ нь Монголын хэрэглэгчдийн эрх, ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн нэгдсэн холбоо, Барилга, хот байгуулалтын яам, Мэргэжлийн хяналтын газартай хамтран барилгын үйлчилгээ эрхлэгч аж ахуй эрхлэгчдийн үйл ажиллагаанд хяналт шалгалт хийжээ.

ХЭХТХ-иар ХЭХТЗБ болон ИТХ, Засаг дарга нь ТББ-д дэмжлэг үзүүлэхээр заасан. ХЭХТЗБ нь **“мэргэжил, арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх”** нь тодорхой зохицуулсан боловч ИТХ, Засаг дарга нь ямар дэмжлэг үзүүлэх вэ? гэдэг нь тодорхойгүй байна.

ИТХ-ын хувьд ТББ-д үзүүлэх дэмжлэгийн хэлбэр нь санхүүгийн дэмжлэг байж болохоор байна. Учир нь ИТХ-д “үйл ажиллагааны төлөвлөгөө болон төсөв батлах” болон “ТББ-д дэмжлэг үзүүлж, үнэлэлт дүгнэлт өгөх” гэсэн хоёр бүрэн эрхийг зохицуулсан байгаагаас дүгнэвэл санхүүгийн дэмжлэг байж болох юм. Учир нь ТББ-ийн юунд нь “үнэлэлт дүгнэлт өгөх” нь тодорхойгүй, харин 17.1.2. -д “тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагад дэмжлэг үзүүлэх, үнэлэлт дүгнэлт өгөх” гэж зааснаас харвал үзүүлсэн дэмжлэгтэй холбогдуулж, үнэлэлт дүгнэлт өгөх агуулгатай зохицуулалт байж болохоор байна. Харин Засаг даргын хувьд ХЭХТХ-ийн 18 дугаар зүйлийн 18.1.3.-д “тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллах, дэмжлэг үзүүлэх” гэсэн зохицуулалтаас дүгнэвэл гэрээний үндсэн дээр ТББ-аар гүйцэтгүүлсэн ажлын санхүүжилт гэж ойлгож болох боловч аль аль нь дэмжлэгийн өөр хэлбэр байхыг үгүйсгэхгүй. Мөн ярилцлагын судалгаанд оролцогчид ч энэ асуудалд шүүмжлэлтэй хандсан байна. Тодруулбал, судалгаанд оролцогчид “дэмжлэг үзүүлэх гэдэгт юуг ойлгох нь тодорхойгүй, зохицуулалтыг өөрчилж тодорхой болгох шаардлагатай, энэ заалт ойлгомжгүй зохицуулсан” гэжээ. Иймээс ИХТ, Засаг дарга нь ТББ-д дэмжлэг үзүүлэх

¹²⁷ Монгол Улсын өрсөлдөөний орчин ба хэрэглэгчийн 2013-2014 оны тайлан. 2014 он, 79 дэх тал

хэлбэр нь тодорхойгүй зохицуулагдсаны улмаас төдийлөн хэрэгждэггүй зохицуулалт болжээ.

В.ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйлийн хүрээнд үнэлсэн байдал

Үнэлэх хэсэг.	19.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага дор дурдсан чиг үүрэгтэй: 19.1.4.хэрэглэгчид хэрэглээний соёлын талаар албан бус сургалт явуулах; 19.1.6.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн дүрэм, журмыг өөрчлүүлэх, хүчингүй болгуулах тухай саналыг эрх бүхий байгууллагад тавих; 19.1.9.хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг үндэслэн хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааны талаар санал гаргах, түүнийгээ холбогдох байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх; 19.1.10.барааны чанар, аюулгүй байдал, зах зээлийн үнийн тухай хэрэглэгчид мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх.
---------------	--

Томьёолсон
шалгуур
үзүүлэлтүүд

- Төрийн бус байгууллага хууль заасан чиг үүргээ гүйцэтгэж байгаа эсэх
- Хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих үүргийн эрх зүйн зохицуулалт хоорондоо зөрчилдөж байгаа эсэх

Монгол Улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах анхны байгууллага нь төрийн бус байгууллагын хэлбэр “Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэг” нэрээр 1990 онд байгуулагдсан. Улмаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн чиг үүргийг хэрэгжүүлж ирсэн. 2003 оны ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйлд заасан ТББ-ийн чиг үүргийн агуулгаас харвал, төрийн чиг үүрэг гүйцэтгэж байсныг харагддаг. Өөрөөр хэлбэл, 2008 оныг хүртэл хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн чиг үүргийг гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах дүнг мэдээлэх бүрэн эрхтэй байсан. ХЭХтХ байгууллага байгуулагдсантай холбоотой 2008 онд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах болон бусад бүрэн эрхийг төрийн захиргааны байгууллага эдлэх болсон тул ТББ-аас дээрх чиг үүргийн холбогдох заалтыг хүчингүй болгосон.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ТББ-ын чиг үүргийн хүчингүй болсон зохицуулалтыг ХЭХТЗБ-ын бүрэн эрхийн зохицуулалттай харьцуулбал.

ТББ-ийн чиг үүрэг (2008 оноос өмнө)	ХЭХТЗБ-ын бүрэн эрх (2008 оноос хойш)
19.1.1.хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй барааны үйлдвэрлэлт, борлуулалтыг зогсоох тухай үндэслэл бүхий саналаа холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавих, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд сэрэмжлүүлэн мэдээлэх;	16.1.4.хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй бараа үйлдвэрлэсэн, ажил, үйлчилгээ борлуулсан хувь хүн, хуулийн этгээдэд хариуцлага хүлээлгэх тухай асуудлыг холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх, уг барааны борлуулалт, үйлдвэрлэлтийг зогсоох тухай үндэслэл бүхий саналаа холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавих;
19.1.2.барааны чанарыг дээшлүүлэх, бараандаа тохирлын баталгаа авахыг шаардах;	16.1.5.барааны чанарыг дээшлүүлэх, бараандаа тохирлын баталгаа авахыг шаардах;
19.1.3.барааны чанар, аюулгүй байдалд итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, дүгнэлт гаргуулах;	16.1.6.барааны чанар, аюулгүй байдалд итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, дүгнэлт гаргуулах;
19.1.5.хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй бараа үйлдвэрлэсэн, ажил, үйлчилгээ борлуулсан болон гэрээний дагуу хэрэглэгчид нийлүүлэх ажил, үйлчилгээг дутуу гүйцэтгэж хохирол учруулсан хувь хүн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хариуцлага хүлээлгэх тухай асуудлыг холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх;	16.1.4.хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй бараа үйлдвэрлэсэн, ажил, үйлчилгээ борлуулсан хувь хүн, хуулийн этгээдэд хариуцлага хүлээлгэх тухай асуудлыг холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх, уг барааны борлуулалт, үйлдвэрлэлтийг зогсоох тухай үндэслэл бүхий саналаа холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавих;
19.1.7.хэрэглэгчийн эрхийг ноцтой хохироосон тухай үндэслэл бүхий албан ёсны шаардлага хүлээн авсан боловч арга хэмжээ аваагүй албан тушаалтанд зохих арга хэмжээ ногдуулах тухай саналыг холбогдох хяналтын	16.1.7.хэрэглэгчийн эрхийг ноцтой хохироосон тухай үндэслэл бүхий албан ёсны шаардлага хүлээн авсан боловч арга хэмжээ аваагүй албан тушаалтанд зохих арга хэмжээ ногдуулах тухай саналыг холбогдох хяналтын

байгууллагад тавих буюу шүүхэд нэхэмжлэл гаргах;	байгууллагад тавих буюу шүүхэд нэхэмжлэл гаргах.
19.1.8.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах, дүнг нийтэд мэдээлэх;	16.1.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх;

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ТББ-ын чиг үүргийг Монголын хэрэглэгчдийн эрх, ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн нэгдсэн холбоо, тэдгээрийн салбар нийгэмлэг ТББ-ийн үйл ажиллагаа дээр үндэслэн хуулийн хэрэгжилтийг үнэлэх болно. Учир нь Монголын хэрэглэгчдийн эрх, ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн нэгдсэн холбоо нь тодорхой салбарын чиглэлийн нийгэмлэгүүд болон нийслэл, орон нутагт салбаруудыг үйл ажиллагааны хүрээнд нэгтгэдэг байна. Харин салбар нийгэмлэгүүд нь эрх зүйн статусын хувьд бие даасан хуулийн этгээдээр Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлд бүртгүүлсэн байна.¹²⁸

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ТББ-ын чиг үүргийн нэг нь хэрэглэгчид хэрэглээний соёлын талаар сургалт явуулах чиг үүргийг тодорхойлсон байна. Хэрэглэгчид хэрэглээний талаар албан бус сургалт нь хэрэглэгчийн хэрэглээний соёл эзэмших эрхийг хэрэгжүүлж байгаа асуудал бөгөөд Монгол Улсын “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр”-ийн нэг зорилт бол иргэдийн ухаалаг хэрэглээг төлөвшүүлэхэд чиглэгддэг.¹²⁹ Тус хөтөлбөрт сургалтыг хэрэгжүүлэх байгууллагын нэг нь төрийн бус байгууллага байхаар заажээ. Өөрөөр хэлбэл төрийн бодлого болон хуульд заасны дагуу ТББ нь сургалт хийж, хэрэглэгчийн хэрэглээний соёл эзэмших эрхийг хамгах чиг үүрэгтэй болжээ. Энэ хүрээнд Монголын хэрэглэгчдийн эрх, ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн нэгдсэн холбооны дэргэдэх Монголын хэрэглэгчийн Удирдлагын академи нь сургалтын чиглэлээр дагнан үйл ажиллагаа явуулж байна¹³⁰ Хэрэглэгчийн эрхийн хэрэглээний соёл эзэмших сургалтаас гадна хөдөө орон нутагт сумдад хэрэглэгчийн шинжээч (хэрэглэгчийн эрх хамгаалагч) бэлтгэж байгаа төдийгүй захиалгат сургалтын төлбөртэй болон төлбөргүй гүйцэтгэж байна.¹³¹ Хэдийгээр ТББ нь дээр чиг үүргээ хэрэгжүүлж байгаа боловч ХЭХТЗБ болон төрийн бус байгууллагын

¹²⁸ <https://opendata.burtgel.gov.mn/les>

¹²⁹ Ш.Цэрэндулам, Хэрэглэгчийн эрх, УБ., 2020 он 79 дахь тал

¹³⁰ Ярилцлагын тэмдэглэл

¹³¹ Ярилцлагын тэмдэглэл

сургалтын үр дүн нь чухал тул хоорондоо уялдаа холбоотой, зорилтот бүлэгт хүрсэн, үр дүнтэй байлгах асуудлыг анхаарах шаардлагатай байна.

ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1.6.-д “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн дүрэм, журмыг өөрчлүүлэх, хүчингүй болгуулах тухай саналыг эрх бүхий байгууллагад тавих” гэсэн чиг үүргийг тодорхойлсон нь ойлгомжгүй болжээ. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн дүрэм, журмыг өөрчлүүлэх, хүчингүй болгуулах гэхээс илүү боловсронгуй болгох гэсэн агуулгаар тодорхойлсон бол илүү хэрэгжих байсан болов уу. Энэ нь “хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн эрх зүйн хэм хэмжээг хүчингүй болгуулах өөрчлүүлэх” гэсэн агуулгаар хэт явцуу байдлаар зохицуулагдсан байна. Энэ заалтын зохицуулалтын зорилго нь эрх зүйн зохицуулалтыг боловсронгуй болгоход санаачилгатай байлгах, ТББ-ын оролцоог нэмэгдүүлэх явдал бөгөөд үүнээс гадна энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа эрхэлж байгаа ТББ-ын хувьд илүү мэдээлэлтэй байдаг тул эрх зүйн зохицуулалтыг хэрхэн боловсронгуй болгох саналыг эрх бүхий байгууллагад хүргүүлэх чиг үүргийг тогтоосон бол илүү хэрэгжих байжээ.

Хэрэглэгчид зарим тохиолдолд Монголын хэрэглэгчдийн эрх, ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн нэгдсэн холбоонд хандаж гомдол гаргадаг боловч ХЭХТЗБ-д хандахыг зөвлөх эсхүл гомдлыг ХЭХТЗБ-д шилжүүлэх байдлаар ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1.9.хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг үндэслэн хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааны талаар санал гаргах, түүнийгээ холбогдох байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх” гэсэн заалтыг хэрэгжүүлдэг байна.¹³²

ХЭХтХ-ийн ТББ-ийн чиг үүргийг зохицуулсан болон тус хуулийн бусад зохицуулалтын уялдаагүй байдал ажиглагдаж байна. ХЭХтХ-ийн 5.5-д “Хэрэглэгч чанаргүй бараа, ажил, үйлчилгээний улмаас зөрчигдсөн эрхээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагаар дамжуулан хамгаалуулах эрхтэй” гэж заасан. Хэрэглэгч нь ТББ-аар дамжуулан хамгаалуулах эрхтэй бол энэ эрхийг хэрэгжүүлэх урьдчилсан нөхцөл нь ТББ-ийн чиг үүрэгт тусгагдах шаардлагатай боловч ТББ-ийн чиг үүрэг болох 19 дүгээр зүйлд хэрэглэгчийг тусгагдаагүй байна. Мөн тус зүйлийн 19.1.9.-д “хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг үндэслэн хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааны талаар санал гаргах, түүнийгээ холбогдох байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх” гэж заасан боловч энэ нь “ хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг үндэслэн хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааны талаар

¹³² Ярилцлагын тэмдэглэл

санал гаргах, уг саналаа шийдвэрлүүлэх агуулгаар зохицуулсан байна. Иймээс ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.5-д заалтын үргэлжлэл , хамааралтай зохицуулалт гэж үзэх боломжгүй байна. Мөн 16 дугаар 16.1.3, 18 дугаар зүйлийн 18.1.3-д заасан төрийн чиг үүргийг гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгэхтэй холбоотой чиг үүрэг тусгагдаагүй байна.

3.5. Нэмэлтээр тогтоосон үнэлгээний хүрээнд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн холбогдох зохицуулалтыг үнэлсэн байдал

А.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал

Нэмэлтээр тогтоосон үнэлгээний хүрээ	Шалгуур үзүүлэлтийн томъёолол
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал	<p>Хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал нь хуулийн зорилгод нийцэж байгаа эсэх</p> <p>Практикт хэрэгжихэд хэрэглэгчид төдийгүй улсын байцаагчид ойлгомжтой, тодорхой байж чадаж байгаа эсэх</p>

ХЭХтХ-д хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хэрхэн хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа болох талаар тусгайлсан зохицуулалт тусгагдаагүй байна. Харин Өрсөлдөөний тухай хуулийн дөрөвдүгээр бүлэгт хянан шалгах нэртэй хэсгийг зохицуулсан байна. Гэвч энэхүү зохицуулалт нь зөвхөн өрсөлдөөний тухай хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт шалгалт хийх тохиолдлын талаар л зохицуулсан байна.

Иймд ХЭХтХ-д цаашид хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой тусгайлсан зохицуулалт хуульчлах шаардлага хэрэгцээ бий эсэхийг тодруулах шаардлагатай гэж үзсэн болно. Үүний тулд одоогийн хэрэгжиж буй нөхцөл байдлыг ярилцлагын судалгааны үр дүнд тулгуурлан тодорхойлохыг оролдъя.

Шигтгээ¹³³

Асуулт: 115 тусгай дугаарт гомдол ирлээ процедурын хувьд хэрхэн ямар шат дамжлагаар хүлээн авч шийдвэрлэдэг вэ?

Хариулт: 115 тусгай дугаарт гомдол орж ирэхэд энгийн буюу шийдвэрлэж болохуйц гомдлыг 115 төвийнхөн өөрсдөө шийдээд явдаг. 115 төвд ажилладаг ажилтнууд улсын байцаагчийн эрхгүй. Гэхдээ энгийн шийдэж болох асуудлыг утсаар шийдсэн нь дээр гэж үзэж байна. 115-д гомдол ирсэн бол том асуудал байвал хэрэглэгчдээ хэлдэг. Улсын байцаагчийн шийдэх асуудал байна шүү гэдгийг нь хэлдэг.

Асуулт: 115 тусгай дугаар хариуцдаг мэргэжилтнүүдэд сургалт ордог болов уу. Яаж гомлын том жижгийг нь мэргэжилтнүүд ялгах вэ?

Хариулт: мэргэжилтэн болон улсын байцаагч нар ярилцаад явдаг.

Шигтгээ¹³⁴

Асуулт: Гомдол шийдвэрлэх, хянан шалгах гурван янзын процесс байна гэж харж байна. Энэ ойлголт маань нь зөв үү. ТХШТХ, ЗШШТХ, 115 тусгай дугаарын утсаар дамжуулан шийдвэрлэх гэсэн гурван янзын процесс. Цаашдаа үүнийг өөрчлөх ёстой юу? Таны бодол:

Хариулт: Хэрэглэгч гэдэг бол маш ерөнхий ойлголт юм. Гомдол бол тасралтгүй. Маш их байгаа. 115 тусгай дугаарын дагуу гомдол хүлээж авдаг төв нээгдэхээс өмнө нэг улсын байцаагчид өдөрт 20 хэрэг орж ирдэг байсан. Зохицоод хэлээд болчих асуудлууд байцаагч дээр ирээд байсан гэсэн үг.

115 дээр заавал хэрэг үүсгээд байх шаардлагагүй асуудлууд шийдэгдээд явдаг. 115 дээр шийдэгдэхгүй асуудлууд дээр иргэнд хэлээд явдаг. Ихэвчлэн хоёр тал эвлэрэх боломжгүй бол улсын байцаагч руу шилждэг.

ТХШТХ-иар бол удирдамжтай шалгалтыг яадаг вэ гэхээр 115 утсаар ирж байгаа гомдлууд байгаа. Эндээс харж байгаад асуудалтай салбарыг шүүдэг. Энийг харж байгаад энэний жагсаалтын дагуу хэрэглэгчийн газрын 7 албан хаагч хуралдаад удирдамжтай шалгалт оруулья гэдэг шийдвэрээ гаргадаг.

Жишээ нь хэрэглэгч мэдээлэл авах эрхтэй байдаг. Гэтэл энэ талаарх мэдээллийг хангалттай өгдөггүй. Буцаагаад хохирлоо яаж шийдвэрлэхээ мэддэггүй гэх мэт.

Зайлшгүй хэрэглэгчийн хувьд үүсч байгаа үр дагаврыг бид нар хардаг гэсэн үг. Нийтийг хамарсан, хэрэглэгчийг санаатай хохироосон уу гэх мэт.

¹³³ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

¹³⁴ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

Хүнд хэргүүд дээр хэрэг нээгээд явдаг. Нэг удаагийн болгоомжгүй үйлдлээр явдаг бол албан шаардлагаар шийдэхийг боддог.

Улсад олон жил татвар төлж байгаа аан-үүдийг шууд торгох бол зохимжгүй тохиолдол байдаг. Хохирол барагдуулсан эсэхийг хардаг. Хэрэглэгч цаашаа өөр процессоор явах уу гэх мэт нөхцөл байдлуудыг хараад хэрэг үүсгэх эсэхийг шийдвэрлээд явдаг.

Жишээ нь аан нь дотоод журмаараа суутгал хийнэ гээд биччихсэн байдаг гэдэг ч юмуу. Энэ мэт асуудал дээр зөрчлийн хэрэг үүсээд явчихдаг. Одоогийн тогтолцоо нь байж болж байна аа.

Дээрх судалгааны үр дүнд олж авсан мэдээллээс үзвэл МЭГ-ын хувьд 115 тусгай дугаараар хэрэглэгчдийн гомдлыг хүлээн авдаг. Ингэхдээ хялбар маргаанууд буюу хэрэглэгч болон аж ахуй эрхлэгч өөр хоорондоо эвлэрэх боломжтой, хэрэглэгчийн шаардлага энгийн, шийдвэрлэгдэх боломжтой гэх зэрэг тохиолдлуудад Хэрэглэгийн мэдээллийн 115 төвийн улсын байцаагчийн эрхгүй гэрээт мэргэжилтнүүд утсаар буюу харилцаа холбооны хэрэгслийг ашиглан аж ахуй эрхлэгчид хэрэглэгчийн эрх, өөрийнх нь үүргийг сануулж, хэрвээ үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд цаашид зөрчлийн хэрэг нээгдэх эрсдэл бий болохыг тайлбарлан асуудлыг шийдвэрлэдэг аж. Хэрэглэгчийн мэдээллийн 115 төв гэх тус газрын үйл ажиллагаа нь бүтцийн хувьд олон нийт хамтын ажиллагааны газрын харьяанд хамаарч нэг үндсэн мэргэжилтэн, хоёр гэрээт ажилтантай үйл ажиллагаагаа явуулж байна¹³⁵.

Энэхүү тогтолцоо нь улсын байцаагчийн ачааллыг бууруулах, хэрэглэгчийн эрхийг хурдан шуурхай хангах олон ач холбогдолтой боловч хуульд Хэрэглэгчийн мэдээллийн 115 төвийн гэрээт мэргэжилтэн ямар журмын дагуу гомдол, мэдээллийг хүлээн авах, ямар тохиолдолд улсын байцаагчид шилжүүлэх, улсын байцаагчид гомдол, мэдээллийг 115 төвөөс шилжүүлсэн тохиолдолд ямар хугацаанд ямар шийдвэр гаргах эсэх талаар нарийвчлан зохицуулахгүй бол байгууллагын хувьд бүтээмж муудах, ойлгомжгүй нөхцөл байдал үүсэх, хамгийн гол нь хэрэглэгч өөрийн эрхийг бүрэн дүүрэн хамгаалж чадахгүй байх нөхцөл үүсэхийг үгүйсгэхгүй байна.

Учир нь хэрэглэгч нь ХЭХтХ төдийгүй бусад хууль тогтоомжид заасан өөрийн эрхийн талаар бүрэн дүүрэн мэдэхгүй, сайтар ойлголт аваагүй байх нь элбэг. Иймээс 115 тусгай дугаарт холбогдож өөрийн шаардлагыг тайлбарлахдаа буруу тайлбарлах, хуулиар олгогдсон боломжоо алдах эрсдэлтэй байна. Тиймээс энэ эрсдлийг бууруулж нөгөөтэйгүүр тус тогтолцооны давуу талыг хадгалах зорилгоор Хэрэглэгчийн

¹³⁵ <https://ama.gov.mn/content/110>

мэдээллийн 115 төвийн мэргэжилтнүүдэд заавал сургалт ордог байх, тус сургалтад хамрагдаж тэнцсэн хүмүүсийг авч ажиллуулах нөхцлийг бүрдүүлэх нь зохистой болов уу.

Хэрэглэгчийн мэдээллийн 115 төвийн мэргэжилтэн асуудлыг хоёр талын сайн дурын үндсэн дээр харилцаа холбооны хэрэгслийг ашиглан шууд шийдвэрлэж чадаагүй бол улсын байцаагчид хэргийг шилжүүлэхээс өөр аргагүй нөхцөл байдал үүсдэг байна. Харин энэ тохиолдолд улсын байцаагчийн хувьд хэрэглэгчийн гомдлыг Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн дагуу шалгах уу эсхүл Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу шалгах уу гэсэн сонголт үүсдэг байна.

Шигтгээ

Албан шаардлага:

Дулаан зогсоолын зориулалтыг өөрчлөөд худалдаа үйлчилгээний талбай болгон ашиглахдаа Барилгын тухай хуулийн 4.1.26-д заасныг зөрчиж зураг төсөлд эрх бүхий байгууллагаар баталгаажуулалт хийлгээгүй. Хүүхдийн тоглоомын талбай хог хаягдлын цэг бүхий байгууламжийг стандартын шаардлага хангах байдлаар гүйцэтгэж ашиглалтын дараах эд хөрөнгийг дундын өмчлөлийн эд хөрөнгийн холбогдох хуулийн дагуу СӨХ-д шилжүүлээгүй. Энэ нь ХЭХТХ-ийн 5.1, 12.1-г зөрчсөн байна.

Иймд ТХШТХ 10.9.8, ХЭХТХ 5.1, 12.1, 15.1 тус тус заасныг үндэслэн дараах Албан шаардлагыг хүргүүлж байна.

Хэрэглэгчийн эрхийг дордуулсан нөхцөл тулган хэрэглэгчийн эрхийг зөрчихөд хүргэж болох үйлдэл гаргахгүй байхад анхааран ажиллах

Иймд дээр дурдсан хоёр хуулийн хувьд ямар ялгаатай болохыг дор харьцуулж үзье.

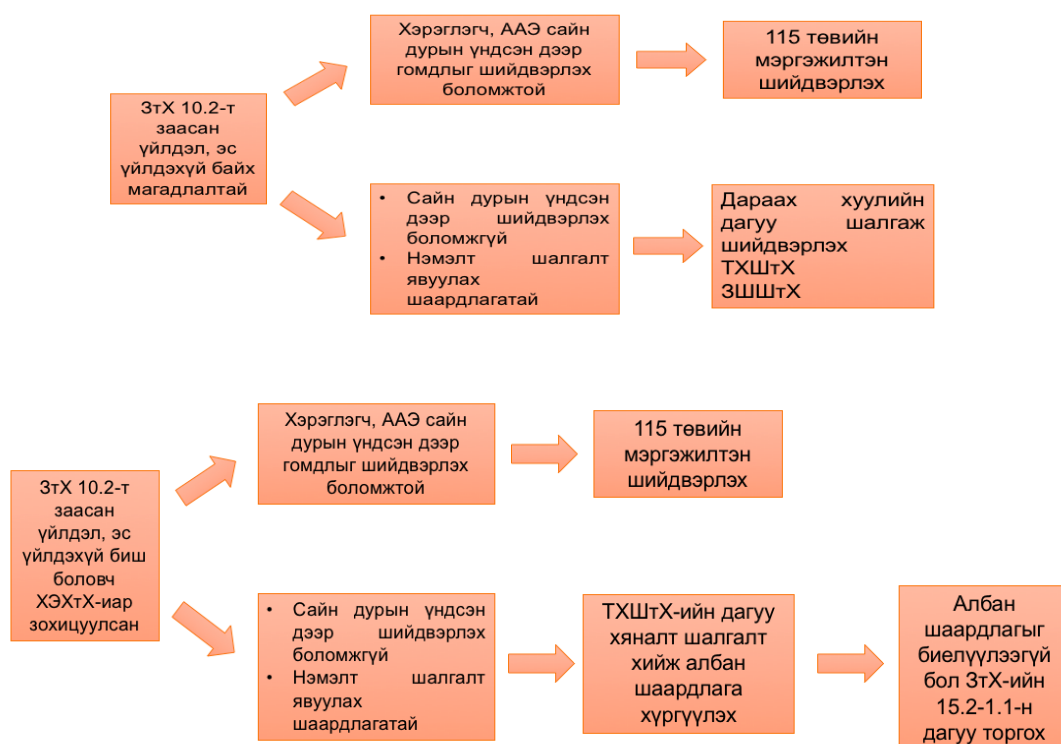
Хууль	Шалгах ажиллагаа явуулах үндэслэл	Шалгах ажиллагаа явуулах шийдвэр гаргах хугацаа	Шалгах ажиллагаа явуулах хугацаа	Шалгах ажиллагааны үр дүнд гарах шийдвэр
Төрийн хяналт шалгалтын тухай хууль	иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын өргөдөл, хүсэлт, гомдол, мэдээлэл	Хүлээн авснаас хойш ажлын 5 өдрийн дотор хяналт шалгалтын ажлыг эхлүүлнэ (төлөвлөгөөт бус	шалгалтын үргэлжлэх хугацаа ажлын 10 өдрөөс илүүгүй байна (тодорхой объект дээр хийгдэх шалгалтын хувьд).	Шаардлага тавьж хугацаатай үүрэг даалгавар өгч биелэлтийг хангуулах – гүйцэтгэлийн

	эрх бүхий байгууллагын шийдвэр удирдамж, төлөвлөгөө Бусад	хяналт шалгалтын хувьд)	Үүнд шалгалтын дүн гаргах хугацаа хамаарахгүй. (төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалтын хувьд)	хяналт шалгалт хийх ААН-ийн үйл ажиллагааг түр зогсоох, шаардлагатай зүйлийг ариутгах, хоргүйжүүлж цэвэршүүлэх, тухайн барилга байгууламж, машин, тоног төхөөрөмжийн ашиглалтыг зогсоох, холбогдох бүтээгдэхүүнийг худалдах, борлуулахыг хориглох, устгах буюу зохих шаардлагад харшлахгүй бол өөр зориулалтаар ашиглах шийдвэр гаргах, энэ тухай олон нийтэд зарлан мэдээлэх
Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль	Тухайн байгууллага чиг үүргээ хэрэгжүүлэх явцдаа зөрчлийн шинжтэй үйлдэл, эс үйлдэхүйг илрүүлсэн	зөрчлийн шинжтэй үйлдэл, эс үйлдэхүйг илрүүлсэн, эсхүл гомдол, мэдээллийг хүлээн авснаас хойш ажлын 5	Зөрчлийн хэрэг нээсэн өдрөөс эхлэн 14 хоногийн дотор зөрчлийн хэрэг бүртгэлт явуулна. Зөрчлийн хэрэг бүртгэлтийн хугацааг зөрчлийн хэрэг бүртгэлтийг	Зөрчлийн хэргийг хэрэгсэхгүй болгох Шийтгэл оногдуулах (шийтгэлийн хуудас бичих)

	хүн, хуулийн этгээд, албан тушаалтнаас зөрчлийн талаар гомдол гаргасан, эсхүл мэдээлсэн зөрчил үйлдсэн хүн өөрийгөө илчилж ирсэн байгууллага, албан тушаалтнаас харьяаллын дагуу зөрчлийн талаархи холбогдох баримтыг шилжүүлэн ирүүлсэн.	өдрийн дотор шалгана.	удирдах албан тушаалтан 14 хүртэл, прокурор 30 хүртэл хоногоор сунгаж болно	Шийтгэлээс чөлөөлөх
--	---	--------------------------	---	------------------------

Дээрх харьцуулалтаас дүгнэн үзвэл улсын байцаагч нь хэрэглэгчээс гомдол, мэдээлэл ирсэн тохиолдолд ТХШТХ дахь төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалтыг улсын ерөнхий байцаагч эсхүл ахлах байцаагч баталсан удирдамжийн дагуу явуулж, ТХШТХ-д заасан хугацаанд хяналт шалгалтыг хийж гүйцэтгэн, дээж авч шинжлүүлэх, хяналт шалгалтын үйл ажиллагаанд төрийн болон төрийн бус мэргэжлийн бусад байгууллага, шинжээч, шинжилгээний байгууллага, иргэнийг татан оролцуулах, шалгалтын үйл явц болон зөрчлийг фото зураг, дүрс бичлэг хийж баримтжуулах, шалгалтын тэмдэглэлд зөрчлийн талаар тусгах, зөрчлийг таслан зогсоох зорилгоор үйл ажиллагааг түр зогсоох, эд хөрөнгийг битүүмжлэх, хяналт шалгалтад шаардлагатай баримт бичиг, дүгнэлт, тайлбар, судалгаа, мэдээг холбогдох этгээдээс гаргуулах, аардлагатай зүйлийг ариутгах, хоргүйжүүлж цэвэршүүлэх, тухайн барилга байгууламж, машин, тоног төхөөрөмжийн ашиглалтыг зогсоох, холбогдох бүтээгдэхүүнийг худалдах, борлуулахыг хориглох, устгах буюу зохих шаардлагад харшлахгүй бол өөр зориулалтаар ашиглах шийдвэр гаргах, энэ тухай олон нийтэд зарлан мэдээлэх, албан шаардлага хүргүүлж хугацаатай даалгавар өгч гүйцэтгэлийн хяналт шалгалтаар дамжуулан биелэлтэд хяналт тавих бүрэн эрхийг хэрэгжүүлэх боломжтой байна.

Гэхдээ дээрх хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг хийж гүйцэтгэх явцдаа ХЭХтХ-ийг зөрчсөн ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлд заасан үйлдэл, эс үйлдэхүйг илрүүлсэн гэж үзвэл ЗШШтХ-ийн дагуу хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг шалган шийдвэрлэх шаардлага үүсэх нь байна. Мэдээж хэрэг ЗШШтХ-ийн дагуу зөрчлийн хэрэг нээсэн тохиолдолд л ЗШШтХ-д заасан зөрчил шалгах тодорхой ажиллагааг явуулах боломж улсын байцаагчид нээгдэнэ. Иймд тус тодорхой ажиллагааг явуулахгүй бол зөрчлийн талаарх гомдол, мэдээллийг бүрэн шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд зөрчлийн хэрэг нээж ЗШШтХ-ийн журмын дагуу асуудлыг шийдвэрлэх шаардлагатай болох юм. Дээрх гурван ялгаатай процедурыг схемээр үзүүлвэл:



Хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг шийдвэрлэх журмын ялгаатай гурван хувилбарыг дүгнэвэл сайн дурын үндсэн шийдвэрлэх боломжтой гомдол, мэдээллийг 115 төвийн мэргэжилтэн (улсын байцаагчийн эрхгүй) харилцаа холбооны хэрэгсэл ашиглан шийдвэрлэж байгаа нь өмнө дурдсанчлан улсын байцаагчийн ачааллыг бууруулах, хэрэглэгчийн гомдлыг хурдан шуурхай шийдвэрлэх ач холбогдолтой арга хэмжээ байх боловч хэрэглэгч өөрийн эрхээ бүрэн дүүрэн танин мэдээгүй үедээ шаардлагаа бүрэн тавьж чадахгүй орхигдуулах эрсдэл үүсч байна. Үүнээс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор 115 төвийн мэргэжилтэнд сургалт оруулах, улсын байцаагч хяналт тавих зайлшгүй шаардлагатай.

Харин ЗтХ-ийн 10.2-т заасан үйлдэл, эс үйлдэхүйд хамаарахгүй боловч ХЭХтХ-ийн дагуу зохицуулсан асуудлаар гомдол, мэдээлэл ирвэл энэ тохиолдолд сайн дурын үндсэн дээр бол 115 төвийн мэргэжилтэн шийдвэрлэх, ийм боломжгүй бол ТХШтХ-ийн дагуу хяналт шалгалт (ихэнх тохиолдолд төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалт – гүйцэтгэлийн хяналт шалгалт)-ыг хийж холбогдох албан шаардлагыг хүргүүлэх болох нь. Хэрвээ аж ахуй эрхлэгч албан шаардлагыг биелүүлээгүй, шаардлагыг биелэлтийг ирүүлээгүй бол ЗтХ-ийн 15.2 дугаар зүйлийн 1.1 дэх хэсгийн дагуу торгох арга хэмжээг улсын байцаагч авдаг байна.

Шигтгээ

Албан шаардлага

Үнийн мэдээллийг илт тод байрлуулаагүй байна. Дээрх үйлдэл нь ХЭХтХ 7.1, 12.5-г тус тус зөрчиж байна.

Зөрчлийг арилгаж, ... өдрийн дотор биелэлтийг албан бичгээр ирүүлнэ үү.

Гүйцэтгэлийн биелэлтийг албан бичгээр ирүүлээгүй тохиолдолд ЗтХ 15.2 -ын 1.1 дэх хэсэг-ээр торгохыг мэдэгдэж байна.

Хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдол, мэдээллийн хувьд ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлд заасан үйлдэл, эс үйлдэхүйд хамаарах боломжтой, сайн дурын үндсэн дээр талууд шийдвэрлэх боломжгүй бол улсын байцаагч ТХШтХ-ийн дагуу хяналт шалгалт явуулах эсхүл ЗШШтХ-ийн дагуу зөрчил шалгах ажиллагаа явуулахын аль тохирохыг сонгож, ТХШтХ-ийн дагуу шийдвэрлэх боломжгүй бол зөрчлийн хэрэг нээж, шийтгэх хуудас бичих шаардлагатай байна.

Гэхдээ улсын байцаагчийн хувьд ЗШШтХ-ийн зохицуулалтыг хэрэглэлээ ч гэсэн бодит практикт дараах асуудал үүсдэг байна.

Шигтгээ¹³⁶

Асуулт: ЗШШтХ, ТХШтХ хоёрын процесс ер нь асуудал үүсгэж байгаа юу

Ер нь яахав гайгүй. Гэхдээ жижиг кейс дээр хоёр тал нь ирэхгүй гэх мэт тохиолдолд прокурор ойлгохгүй гэх мэт. Ирэхгүй байгаа холбогдогчийг ирүүлдэг гэх мэт журам бол хэрэгтэй л байгаа.

Холбогдогч маань ирдэггүй. Бичиг явуулаад болохгүй. ЗШШтХ-ийн бүх аргыг хэрэглэж байгаа боловч гэрийн хаяг дээрээ амьдардаггүй асуудал үүсч л байгаа юм. Эрэн сурвалжлах талын асуудал муу байна. Эрэн сурвалжлах гэхээр прокурор дээр журам нь батлагдаагүй байгаа гээд хэрэгжихгүй байгаа.

¹³⁶ Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нартай хийсэн ярилцлагын судалгааны тэмдэглэл

Энэ хэсгийн судалгаанд үндэслэн дүгнэвэл хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг МЭГ хүлээн авснаас хойшхи гомдол, мэдээллийг шийдвэрлэх гурван ялгаатай процедурын талаар ХЭХтХ-д тодорхой хэлбэрээр зааглан ялгаж улсын байцаагч болон 115 төвийн мэргэжилтнүүд тодорхой журмын дагуу ажил үүргээ гүйцэтгэх боломжийг бий болгох зайлшгүй шаардлагатай байна.

Б.ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал

Нэмэлтээр тогтоосон үнэлгээний хүрээ	Шалгуур үзүүлэлтийн томъёолол
ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал	Хуулийн зорилгод нийцсэн байдлаар бүрэн дүүрэн системтэйгээр томъёологдож чадсан эсэх Практикт хэрэгжихэд ойлгомжтой эсэх

ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн зохицуулалт болон ХЭХтХ-ийн зохицуулалт хоорондын харилцан хамаарлыг дор хүснэгтээр харьцуулан үзэж, тодорхой дүгнэлт гаргахыг зорьлоо.

Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйлийн зохицуулалт	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн холбогдох зохицуулалт	Хоёр хууль хоорондын зохицуулалтын харилцан хамаарал, уялдааны талаарх эргэцүүлэл, дүгнэлт
1.1	4.1.2, 5.6, 7.1, 7.2, 12.8	ЗтХ-ийн 1.1-г зөрчсөн гэж дүгнэхийн тулд ХЭХтХ-ийн 4.1.2, 5.6, 7.1, 7.2-г зөрчсөн байх шаардлагатай.
1.2.	6.3.6, 6.3.7, 10.1, 10.4, 10.5, 13.1, 15	Доголдлыг арилгах хугацаа тогтоох үүргээ биелүүлээгүй гэдгийг хэрхэн ойлгох вэ гэсэн асуулт үүснэ. 6.3.6-д худалдагч барааны доголдлын талаар урьдчилан мэдэгдээгүй бол (санаатай байх шаардлагатай эсэх нь тодорхойгүй) нэн даруй солих арга хэмжээг авах, солих боломжгүй барааны хувьд үнийг буцаах, зөрүүг олгох аж. Тэгэхээр нэн даруй

		<p>солих боломжгүй бол хэрэглэгчтэй хугацаа тохирох нь байна.</p> <p>6.3.7-д зөвхөн баталгаат хугацааны хүрээнд л хэрэглэгчийн буруутай холбоогүй байдлаар нуугдмал доголдол илэрвэл солих, хэрэглэгчтэй хугацаа тохирч засварлах үүргийг хүлээнэ. 6.3.7-н хувьд зөвхөн засварлах тохиолдолд хугацаа тохирох шаардлага үүсэх нь байна.</p> <p><u>Эндээс харвал 6.3.6, 6.3.7-д заасан хугацаа нь нэг тал тогтоох бус харин тохиролцож тогтоох тухай байх тул ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 1.2-той огт холбоо хамааралгүй байна.</u></p> <p><u>10.1-н хувьд хэрэглэгчийн гомдлын шаардлага гаргах хугацааны талаар заасан тул хамааралгүй байна.</u></p> <p><u>10.4 дэх хэсгийг үзвэл доголдлыг боломжит хугацаанд арилгана гэжээ. Гэвч энэ нь гэрээгээр хоёр тал тохиролцох тухай зохицуулалт байх тул хамааралгүй байна.</u></p> <p>10.5-д заасан хугацаа нь хоёр тал тохиролцсон төдийгүй үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагчийн тогтоосон хугацааг ч нэгэн адил хамаарна гэж үзвэл аль аль тохиолдолд гэрээндээ заасан бол анз төлөх тухай зохицуулалт байна. Гэхдээ анхаарах шаардлагатай нэг зүйл бол энэ тохиолдолд зөвхөн бичгээр хийсэн гэрээний агуулга түлхүү хөндөгдөхөөр байна.</p> <p>13.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь баталгаат хугацаа тогтоох тухай агуулгатай байгаа болохоос доголдлыг арилгах хугацаа тогтоох тухай ойлголт биш байна.</p> <p>15 дугаар зүйлийн хувьд доголдлыг арилгах хугацааны талаарх зохицуулалт мөн байх боловч үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагчийн тогтоосон хугацаа бус, хуулиар тогтоосон хугацааны талаарх зохицуулалт байна.</p> <p>Тиймээс ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 1.2 дахь хэсгийн зохицуулалтыг өөрчлөх зайлшгүй</p>
--	--	---

		шаардлагатай байна. Хамгийн хялбар хувилбарын хувьд “доголдлыг хугацаандаа арилгах үүргээ биелүүлээгүй” гэж өөрчлөх явдал болно.
1.3.	6.3, 6.3.1, 6.3.7, 14.1, 12.3	<p>Засвар хийх гэх нэр томъёогоор харьцуулан үзвэл ХЭХтХ-ийн 6.3.7, 14.1 дэх зохицуулалтыг энд дурдаж болно. Харин агуулгын хувьд авч үзвэл 6.3.1 дэх заалт нэгэн адил хамаарна. Учир нь доголдлыг арилгах гэдэг нь засварлах агуулгыг өөртөө багтаадаг.</p> <p>Харин техникийн үйлчилгээ үзүүлэх гэх ойлголт нь ХЭХтХ-ийн 14.1 дэх хэсгийн зохицуулалт дангаараа хамаарахаар байна.</p> <p>“Чанарын доголдлыг арилгах” гэх нэр томъёог шууд заасан гэх шалгуураар харьцуулан үзвэл ХЭХтХ-ийн 12.3 дахь хэсгийн зохицуулалт шууд хамаарч байна. Харин ерөнхий зохицуулалтыг авч үзвэл ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн зохицуулалт бүхэлдээ чанарын доголдлыг арилгах агуулгыг өөртөө багтаасан байна. Энэ хэсгийн хувьд яагаад дээрх дурдсан зарим зохицуулалтыг л ЗтХ-тай холбосон эсэх нь тодорхойгүй байна. Өөрөөр хэлбэл тодорхой шалгуур үзэл баримтлалд тулгуурлан системчлэх ёстой.</p>
2	ХЭХтХ-ийн 3-р бүлэг	<p>Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүргээ хэрэгжүүлээгүй бол гэж ЗтХ-д томъёолсон ихээхэн ойлгомжгүй нөхцөл байдлыг бий болгохоор байна. Учир нь ХЭХтХ-ийн 3-р бүлэг тэр чигтээ энэ үүргийн талаар зохицуулсан. Энэ нь ХЭХтХ-ийн 2-р бүлгийн зохицуулалттай давхцах шинжтэй. Тиймээс ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн зохицуулалт нь 1 дэх хэсгийн зохицуулалттайгаа давхцал үүсгэх төдийгүй ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 3, 4, 5, 6 дахь хэсгийн зохицуулалттай ч агуулгын давхцал үүсгэж хууль хэрэглээний зөрчил үүсгэх боломжтой байна. Учир нь санкцийн хувьд зарим зохицуулалт нь харилцан адилгүй байгаа. Үүнийг 2 дахь хэсгийн зохицуулалт нь ерөнхий, бусад нь тусгай гэх байдлаар тайлбарлаж шийдвэрлэх боломжтой байхыг</p>

		үгүйсгэхгүй. Гэвч ХЭХтХ-ийн 3-р бүлгийн зохицуулалт нь хэт ерөнхий агуулгатай тул хэрэглэгчийн зарим эрх ЗтХ-иар хамгаалагдахгүй орхигдох нөхцөл үүсчээ.
3	5.1, 12.9	Ерөнхийдөө ХЭХтХ-ийн 12.9 дэх хэсгийн зохицуулалтыг зөрчсөн тохиолдолд хүлээлгэх санкц, мөн ХЭХтХ-ийн 5.1-д заасныг зөрчсөн тохиолдолд хүлээлгэх санкцийг тус тус нэг дор хуульчилжээ. ЗтХ-д нэг дор хуульчилсан нь зохистой эсэх асуудал хөндөгдөнө. Шинж чанарын хувьд өөр үйлдэл, эс үйлдэхүйг нэг дор хуульчилжээ.
4	12.5	ХЭХтХ-ийн 12.5 дахь хэсгийн зохицуулалттай шууд холбогдож байна. Гэхдээ баталгаат хугацааны шаардлага хангасан бараа борлуулах гэдэг нь юуг илэрхийлэх вэ гэсэн асуулт үүснэ. Учир нь тайлангийн өмнөх хэсэгт дурдсанчлан “баталгаат хугацаа” гэх ойлголтыг ХЭХтХ-ийн 3.1.5-д буруу томъёолсон. Нөгөөтэйгүүр ИХ-д ч баталгаат хугацаа гэх ойлголтыг буруу томъёолсон. Иймд цаашид энэ ойлголтыг зөв агуулгаар нь шинэчлэн хуульчлах шаардлагатай тул тус ЗтХ-ийн зохицуулалт ч дагаад өөрчлөгдөх бодит хэрэгцээ, шаардлага үүсчээ.
5	5.4, 12.1	ХЭХтХ-ийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтад бүрэн суурилсан байна гэж үзэж байна. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээ нь хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсан тохиолдолд хохирлыг гаргуулж хариуцлага хүлээлгэхээр зохицуулсан байгаа нь МЭГ-н чиг үүргийг бусад төрийн байгууллагатай давхцах, зөрчил үүсгэх эрсдлийг бий болгожээ.
6	7.1, 12.8	ХЭХтХ-ийн 7.1, 12.8 дахь хэсгийн зохицуулалтад тулгуурлажээ. Худал мэдээлэл өгсөн гэдгийг хэрхэн ойлгох вэ гэдэг асуудал хөндөгдөнө. Нөгөөтэйгүүр 7.1 дэх хэсгийн хувьд зөвхөн бараагаар хязгаарласан байгааг энд анхаарах нь зүйтэй. Цаашид мэдээлэл өгөх үүргийн зохицуулалтыг илүү нарийвчлан тодорхой

		болгох шаардлагатай. Хэрэглээний хувьд чухал зохицуулалт учраас агуулга нь ЗтХ-д заавал тусгагдах шаардлагатай.
7	-	Энэ зохицуулалт нь ХЭХтХ-ийн зохицуулалтад суурилсан гэхээс илүүтэйгээр ӨтХ-ийн хэм хэмжээнд суурилсан байна. ӨтХ-ийн 7.1.1 дэх заалтыг энд дурдаж болно. ХЭХтХ-ийн 14.1-тэй шууд бус байдлаар холбогдохыг үгүйсгэхгүй.

4. Дүгнэлт, зөвлөмж

4.1. Дүгнэлт

Энэхүү тайлангаар ХЭХтХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаварт Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 59 дүгээр тогтоолын 6 дугаар хавсралтад заасан аргачлалын дагуу үнэлгээг хийж гүйцэтгэлээ. Тус тайлан нь 2003 онд ХЭХтХ батлагдсанаас хойш ХЭХтХ-ийн хэрэгжилтийн үр дагаварт үнэлгээ хийсэн хамгийн анхны тайлан болно.

Судлаачдын зүгээс үнэлгээг хийж гүйцэтгээд дараах дүгнэлтийг гаргаж байна.

Хуулийн нэгдүгээр бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн зохицуулалт	Дүгнэлт
ХЭХтХ-ийн 1 дүгээр зүйл	ХЭХтХ-ийн 1-р зүйлийн зохицуулалт нь тус хуулийн хэрэглэгдэх хүрээг тодорхойлоход ч чухал чиг үүрэг гүйцэтгэх боломжтой байдлаар хуульчлагдсан. Тиймээс бараа, бүтээгдэхүүн худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх явцад гэх нөхцлийг зөв тайлбарлан хэрэглэхгүй бол тус хуулийн зорилгыг зохицуулсан 1-р зүйлийн хэм хэмжээг зөв хэрэглэх боломжгүй байна. Нөгөөтэйгүүр хуулийн үйлчлэх хүрээ нь тодорхой нөхцөл байдлаас шалтгаалан өөрчлөгдөх боломжтой тул 1-р зүйлд заавал хуулийн үйлчлэх хүрээг тодорхойлохуйц нэр томъёог ашиглах нь зохисгү байна. Иймд 1-р зүйлийн хэм хэмжээг зөв оновчтой томъёологдоогүй байна.
ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйл	ХЭХтХ-ийн 3-р зүйлийн зохицуулалт нь хуулийн нэр томъёоны талаар зохицуулсан хэм хэмжээ байх боловч бусад хууль тогтоомжтой харилцан уялдаатай боловсруулагдаж чадаагүйн дээр цаг үеийн нөхцөл байдал, тус хуулийн хэрэгжилтийн бодит практиктай огт нийцэхгүй, зарим нэр томъёо нь хуулийн бусад хэсэгт бараг хэрэглэгдээгүй буюу

	тодорхой чиг үүрэг гүйцэтгэдэггүй, зөв зохистой, шинжлэх ухааны үндэслэлтэйгээр боловсруулагдаагүй байна. Нөгөөтэйгүүр хуульчлах шаардлагатай бүхий л нэр томъёог тусгаагүй байна.
ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйл	ХЭХтХ-ийн зарчмын талаар зохицуулсан тус зүйлийн хувьд хэрэглэгчийн аюулгүй байдал гэсэн хуулийн өөр хэсэгт дурдагдаагүй нэр томъёог ашигласан, тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа гэх ойлголтыг ашигласан байгаа нь ИХ-ийн зохицуулалттай нийцэхгүй байна. Энэ нь практикт хууль хэрэглээний ойлгомжгүй нөхцөл байдлыг үүсгэхээр байна. Мөн мэдээлэл авах эрхийн агуулгыг бүрэн дүүрэн илэрхийлээгүй байна. Харин хэрэглээний соёл эзэмших гэх агуулга нь ХЭХтХ-ийн 9-р зүйлтэй холбогдож байх боловч тунхагийн шинжтэй зохицуулалтаас хэтрэхгүй байна. Өөрөөр хэлбэл тус эрхийн агуулга хэрхэн хангах эсэх нь тодорхойгүй байна. Мөн 4.1.3 дахь заалтын хувьд зарчмын шинжтэй зохицуулалт гэж үзэхэд хүндрэлтэй. ХЭХтХ-д ИХ-ийн зохицуулалтыг эшлэснээр өөрөөр хэрэглэгчид учирсан хохирол гэм хорыг арилгуулах зохицуулалт алга байна. Иймд тус зохицуулалт зарчмыг бүрэн дүүрэн, зөв тодорхойлоогүйн дээр ойлгомжтой, тодорхой тодорхойлж чадаагүй байна.

Хуулийн хоёрдугаар бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Дүгнэлт
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалт:	Энэ заалтыг зарим тохиолдолд буруу тайлбарлан хэрэглэж байгаагаас гадна хэрэглэгч энэ заалтыг үндэслэж маргаагүй байгаа нь энэ зохицуулалтын томъёолол ойлгомжгүй байна.
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2 дахь заалт	Хэрэглэгч нь бараанд баталгаат болон эдэлгээний хугацаа тогтоохыг аж ахуй эрхлэгчээс шаардах эрхтэй байхаар зохицуулсан боловч агуулга нь тодорхой зохицуулагдаагүй байна.
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.3 дахь заалт	<p>“Удаан хугацаанд хэрэглэгдэх бараа” гэдэгт ямар барааг ойлгох вэ? гэдэг нь тодорхойгүй. Нөгөө талаас 6 сарын баталгаа гаргахыг шаардах эрхийн зохицуулалт гэж үзэх боломжтой байгаа ч үйлдвэрлэгчээс авах эрхтэй байхаар зохицуулсан нь хэрэгжих боломжгүй болгосон.</p> <p>Хэрэглэгч нь үйлдвэрлэгчтэй харилцах тохиолдолд тун бага тул энэ заалт хэрэгжих боломжгүй болгосон.</p>
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх заалт	Системчлэлийн хувьд алдаатай зохицуулалт болсон. Нөгөө талаас ИХ-иар зохицуулагдсан буюу нэгэнт зохицуулагдсан.

ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.5 дахь заалт:	Энэ зохицуулалт нь хэрэглэгчийг шүүх болон бусад байгууллагад төлөөлөх агуулгатай зохицуулалт болсон. Гэтэл Төрийн бус байгууллагын чиг үүрэгтэй уялдаагүй байна. Нөгөө талаас практикт энэ зохицуулалт хэрэгжээгүй байна.
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дахь заалт:	<p>Хэрэглэгч үйлдвэрлэгчийн буруугаас өөрт учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална.</p> <p>Энэ зохицуулалт нь хувийн эрх зүйн шаардах эрхийн зохицуулалтыг агуулж байгаа боловч “эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална” гэж тодорхойгүй томъёолжээ.</p> <p>Эрх зүйн зохицуулалтын зорилго нь үйлдвэрлэгчийн буруугаас гэм хор учирсан бол учирсан гэм хорыг арилгуулахаар үйлдвэрлэгчээс шаардах эрхийг тодорхойлох байсан боловч тодорхойгүй нэр томъёолсон байна.</p> <p>Мөн үйлдвэрлэгчийн гэм буруугийн зарчимд үндэслэхээр заасан нь ИХ-ийн 512 дугаар зүйлтэй /ИХ-ийн 512 дугаар зүйл гэм буруугүйн зарчим (strict liability)-д үндэслэсэн/ зөрчилдсөн агуулгатай болсон байна. Улмаар ИХ-иар нэгэнт зохицуулсан асуудлыг энэ хуулиар зохицуулахдаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нарийвчлан зохицуулах байсан боловч ИХ-иас илүү ерөнхий зохицуулсан нь энэ заалтыг хэрэглэх боломжгүй болгосон бөгөөд практикт хэрэгжээгүй байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.2 дахь заалт:	<p>Биед байдлын доголдлыг арилгах асуудлыг “гэм хор, хохирлыг нөхөн төлүүлэх” гэж ИХ-ийн суурь ойлголтоос зөрүүтэй зохицуулсан. Өөрөөр хэлбэл доголдол арилгуулах бус, доголдолтой холбогдон үүссэн хохирол буюу шаардах эрхийг зохицуулсан агуулгатай зохицуулалт болжээ.</p> <p>Доголдол арилгуулах энэ хуулийн бусад зохицуулалттай зөрчилдсөн байна. Мөн хугацааг ИХ-д зааснаас илүү хязгаарласан байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь хэсэг:	ИХ-ийн 254 дүгээр зүйлд зааснаас илүү нөхцөл тусгаагүй агуулгын хувьд давтан зохицуулсан байна. Мөн ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3.3 , 6.3.5 заалт нь гэрээнээс татгалзах эрхийг зохицуулсан бол бусад зохицуулалт биет байдлын доголдлыг арилгуулах аргыг зохицуулсан байна. Энд хохирлыг нөхөн төлүүлэх гэсэн гарчгийн хүрээнд зохицуулсан атлаа хохирол нөхөн төлүүлэх зохицуулалт байхгүй байна. Иймээс ХЭХТЗБ хэрэглэдэг боловч шүүхийн практикт хэрэглэдэггүй байна.

ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дахь заалт:	<p>“Хэрэглэгчид учирсан хохирлыг дор дурдсанаар арилгуулах” гэж томъёолсон боловч хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийн зохицуулалт агуулгаагүй, зөвхөн доголдол арилгуулах аргыг зохицуулжээ.</p> <p>ХЭХтХ-иар хэрэглэгч нь өөрөө болон бусдаар доголдлыг арилгуулах нөхцлийг зохицуулаагүй, доголдолтой холбоотой хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрхийг орхигдуулсан байгаа нь хэрэглэгчийн эрхийг ИХ-д зааснаас илүү дордуулсан байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйл:	<p>Хэрэглэгч барааны талаар бодит мэдээлэл авах эрхийг ойлгомжгүй томъёолсон нь шүүхийн практикаас харагдаж байна. Тодруулбал, давж заалдах шатны шүүх болон Улсын дээд шүүхийн зүгээс ХЭХтХ-ийн 7.1-ийг өөр өөрөөр тайлбарлан хэрэглэж, хэргийг шийдвэрлэсэн байгаа нь энэ заалт нь хэрэглэгчид төдийгүй шүүгчдэд ч ойлгомжгүй байна.</p> <p>Барааны талаар мэдээлэл авах хэрэглэгчийн эрхийг үйлдвэрлэгчийн үүрэг байхаар зохицуулсан нь хуулийн системчлэлийн алдаа байхаас гадна зөвхөн үйлдвэрлэгчид үүрэг болгосон нь бусад аж ахуй эрхлэгч нэн ялангуяа импортлогч, худалдагчийг орхигдуулсан байна.</p> <p>ХЭХТЗБ-ын хяналт шалгалтаар дээрх зөрчилд албан шаардлага хүргүүлсэн ч аж ахуй эрхлэгч шаардлагыг биелүүлэхгүй хуулийг хэрэгжүүлэхгүй нөхцөл байдлууд байгаа нь энэ зохицуулалт үр нөлөөгүй байгааг харуулж байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйл	<p>Бараа болон ажлын хувьд ИХ-ийн 254 дүгээр зүйлд заасан хугацаанд гомдлын шаардлага гаргах эрхтэй байхаар заасан нь ИХ-ийн заалтыг давтсан үр нөлөөгүй зохицуулалт болсон,</p> <p>Худалдах худалдан авах гэрээ болон ажил гүйцэтгэх гэрээний гомдлын шаардлага гаргах хугацааг давтан зохицуулснаар бусад үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын шаардлага гаргах хугацаанд хамаарах эсэх нь тодорхойгүй зохицуулсан.</p>
ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйл	<p>Хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний хэлбэрийг ИХ-д заасан хэлбэрийг давтан тодорхойлсон нь үр нөлөөгүй зохицуулалт болсон бөгөөд мөн гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх зүйлд зохицуулснаар хуулийн ситемчлэлийг алдагдуулсан.</p>

Хуулийн гуравдугаар бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Дүгнэлт
----------------------	---------

ХЭХтХ-ийн 12 дугаар зүйл	<p>12.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь практикт түгээмэл хэрэглэгддэг зохицуулалт байх боловч нэр томъёоны хувьд хэрэглэгчийн эрхийн талаар зохицуулсан хэсэгт нийцүүлэх шаардлагатай байна. МЭГ-ын улсын байцаагчдын зүгээс ХЭХтХ-ийн 12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтыг 5.1 дэх хэсгийн зохицуулалттай хамтатган хэрэглэдэг болох нь өмнө гаргаж байсан албан шаардлагын агуулгаас нь тодорхой харагддаг.</p> <p>12.2 дахь хэсгийн зохицуулалт нь тодорхой чиг үүрэг гүйцэтгэж чадахгүй байна. Худалдагч үйлдвэрлэгч хоорондын гэрээнд тусгайлан заагаагүй байлаа ч ИХ-ийн диспозитив хэм хэмжээний дагуу тус асуудлыг зохицуулах боломжтой байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад ямар чиг үүрэг гүйцэтгэх эсэх нь тодорхойгүй байна.</p> <p>12.3 дахь хэсгийн хувьд зөвхөн чанарын доголдол гэх нэр томъёог ашигласан нь хууль хэрэглээний хувьд ойлгомжгүй зөрүүтэй нөхцөл байдлыг үүсгэх, нөгөөтэйгүүр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах гэх тус хуулийн зорилгоос эсрэг үр дагавар бий болгохыг үгүйсгэхгүй байна.</p> <p>12.4 дэх хэсгийн хувьд 12.7 дахь хэсэгтэй холбогдох бөгөөд өөр хооронд нь системчлээгүй байх тул хэрэглэхэд төвөгтэй нөхцөл байдлыг үүсгэж байна.</p> <p>12.5 дахь хэсгийн хувьд баталгаат хугацааны ойлголтыг зөв тодорхойлохтой шууд холбогдоно. Түүнчлэн хэрэглэгч бүх тохиолдолд доголдлын улмаас гэрээнээс татгалзахыг хүсдэггүй болохыг огт харгалзан үзээгүй зохицуулалт байна.</p> <p>12.6 дахь хэсгийн зохицуулалт нь бодит практикт огт хэрэгждэггүй тул тунхаг төдий байна.</p> <p>12.7 дахь хэсгийн зохицуулалт нь заавал тусгагдах шаардлагатай зохицуулалт болно. Гэхдээ энэ тохиолдолд тусгайлан журам эсхүл өөр бусад хэлбэрээр нарийвчилсан зохицуулалт бий болгох хэрэгцээ шаардлага байна.</p> <p>12.8 дахь хэсгийн зохицуулалт ерөнхий шинжтэй учраас илүү нарийвчлах, тодорхой болгох шаардлагатай.</p> <p>12.9 дэх хэсгийн хувьд нөхцөл нь ерөнхий шинжтэй, өөр хоорондоо агуулгын хувьд давхардал үүсгэх магадлалтай тул цаашид илүү тодорхой байдлаар хуульчлахад анхаарах шаардлагатай.</p>
ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйл	ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйлийн гарчиг болон зохицуулалтын агуулга нь өөр хоорондоо нийцэлгүй

	<p>байна. Иймд дахин системчлэх зайлшгүй шаардлагатай. 13.1 дэх хэсгийн хувьд бодит байдалд худалдагч баталгаат хугацааг тогтоодог нөхцөл байдалтай огт нийцэхгүй зохицуулалт байна. 13.2 дахь хэсгийн хувьд зайлшгүй байх шаардлагатай агуулгыг тусгасан байна.</p> <p>Харин 13.3 дахь хэсгийн хувьд заавал хуульчлах шаардлагагүй агуулгыг тусгасан тул хасах шаардлагатай байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 15 дугаар зүйл	<p>15.1.1 дэх заалтын хувьд доголдол, гэм хор гэх хоёр ойлголтыг үндэслэлтэйгээр ялгаж зохицуулж чадаагүй байна. Мөн нэр томъёоны хувьд хэрэглээний зөрчил үүсгэх боломжтой төдийгүй угаас ерөнхий агуулга нь ИХ-д тусгагдсан гэж дүгнэх боломжтой байна.</p> <p>15.1.2 дахь заалтын хувьд аж ахуй эрхлэгч урвуулан ашиглах боломжтой хэм хэмжээг тусгасан байна. Доголдлыг арилгах шаардлагын хувьд ИХ-д үүрэг гүйцэтгэгчийн гэм буруу, аливаа хүндэтгэсэн үзэх үндэслэлийг харгалзан үздэггүй онцлогтой. Харин гэрээнээс татгалзах, хохирол шаардах тохиолдолд гэм буруугийн асуудлыг харгалзан үздэг.</p> <p>15.2 дахь хэсгийн зохицуулалтыг ИХ-ийн 232.7 дахь хэсгийн зохицуулалттай уялдуулан тайлбарлах шаардлагатай. Хуульд ийм зохицуулалт байх нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад үр нөлөөтэй байхыг үгүйсгэгүй байна.</p>

Хуулийн дөрөвдүгээр бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Дүгнэлт
ХЭХтХ-ийн 16 дугаар зүйл	<ul style="list-style-type: none"> - ХЭХтХ-д ХЭХТЗБ-ын гомдол хянан шийдвэрлэх эрх, улсын байцаагчийн эрх зүйн байдал чиг үүргийг зохицуулаагүй, өрсөлдөөний тухай хуулиар гомдол хянан шийдвэрлэх эрх, улсын байцаагчийн эрх зүйн байдлыг тодорхойлсон нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бие даасан хуулийн ач холбогдлыг алдагдуулсан, гомдлыг хянан шийдвэрлэх процессыг тодорхойгүй байдлыг бий болгож байна. - Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь зарим чиг үүргээ төрийн бус байгууллагад шилжүүлэх бодит байдалд боломжгүй байгаа тул чиг үүргээ шилжүүлэхгүй байна. Энэ ХЭХТЗБ нь хүний нөөцийн хувьд чиг үүргээ бүрэн гүйцэтгэх боломжгүй байдлыг бий болгож байна. Хэрвээ хянан шалгалт, гомдол хянан шийдвэрлэхээс

	бусад чиг үүргээ шилжүүлсэн нөхцөлд хянан шалгалтыг салбарт бүрд хийж, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс бодитойгоор урьдчилан сэргийлэх болно.
ХЭХтХ-ийн 17 дугаар зүйл	<p>Иргэдийн төлөөлөгчийн хурал энэ бүрэн эрхийг хангалттай гүйцэтгэхгүй. Үр дүн нь бодитой хэмжигдэхүйц бус байна. Өөрөөр хэдбэл хэрэгжилт хангалтгүй байна.</p> <p>ХЭХТЗБ-ын тогтолцоо байхгүй үеийн зохицуулалт уламжлагдан зохицуулагдсаар ирсэн бөгөөд өнөөгийн нөхцөлд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад үр нөлөөгүй зохицуулалт болжээ .</p>
ХЭХтХ-ийн 18 дугаар зүйл	<p>Дээр дурдсантай нэгэн адил ХЭХТЗБ-ын тогтолцоо байхгүй үеийн зохицуулалт уламжлагдан зохицуулагдсаар ирсэн бөгөөд өнөөгийн нөхцөлд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад үр нөлөөгүй зохицуулалт болжээ .</p> <p>Өнөөдрийн байдлаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ТББ-аар зарим жилд сургалт хийлгэх төдийд хэрэгжиж байгаа нь үр нөлөөгүй зохицуулалт гэж үнэлэх нөхцлийг бүрдүүлж байна.</p> <p>Харин орон нутагт Засаг даргын тамгын газрын мэргэжилтэн нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлаар улсын байцаагчийн чиг үүргийг үндсэн ажлын чиг үүрэгтэйгээ зэрэгцүүлэн гүйцэтгэж байгаа боловч ажил, чиг үүргийн давхардлын улмаас үр нөлөөтэй хэрэгжиж чадахгүй байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 18 дугаар зүйл	ТББ-ын чиг үүргийн хувьд хэрэглэгчид чиглэсэн сургалт хийхээс бусад зохицуулалт нь ТББ-ийн чиг үүргийн хүрээнд зохицуулсан эсэхээс үл хамаарч хэрэгжүүлэх эрх байдлаар ойлгох боломжтой тул ТББ-ийн чиг үүргийн хүрээнд зохицуулсан нь ямар ч ач холбогдолгүй байна.

Нэмэлтээр тогтоосон хүрээний хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Дүгнэлт
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч	Бодит практикт Хэрэглэгчийн мэдээллийн 115 төвийн мэргэжилтнүүд шийдвэрлэхэд хялбар буюу талууд зохицох байдлаар шийдэх боломжтой

<p>шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал</p>	<p>маргааныг харилцаа холбооны хэрэгсэл ашиглах замаар шийдвэрлээд явдаг.</p> <p>Энэ нь улсын байцаагчийн ачааллыг бууруулах давуу талтай боловч 115 төвийн мэргэжилтэн болон хэрэглэгч нь хуулийн мэдлэг дутмагаас болж хэрэглэгч өөрийн эрхийг бүрэн дүүрэн хамгаалах боломжгүй нөхцөл байдал үүсэхийг үгүйсгэхгүй.</p> <p>Тэгэхээр 115 төвийн мэргэжилтэн хялбар байдлаар шийдвэрлэдэг тохиолдол, улсын байцаагч ТХШтХ-ийн дагуу төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалт явуулж албан шаардлага хүргүүлж шийдвэрлэх тохиолдол, эсхүл зөрчлийн хэрэг нээж ЗШШтХ-ийн дагуу шалгах ажиллагааг явуулж шийтгэх хуудас бичих гэсэн гурван ялгаатай процедур хэрэгжиж байна.</p> <p>Иймд эдгээрийг зөв хослуулсан зохицуулалтыг хуульд тусгах зайлшгүй шаардлагатай.</p>
<p>ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал</p>	<p>ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн:</p> <p>1.1 дэх хэсэг: энэ хэсгийн агуулга болон 6 дахь хэсгийн агуулга төдийлөн ялгаатай бус байна. Нэг заавал хохирсон байх гэсэн материаллаг үр дагавартай холбогдож байна. Гэтэл сангийн хувьд ямар ч зөрүү байхгүй байгаа нь хууль тогтоогч төдийлөн ухамсартайгаар хуульчлаагүй гэж дүгнэхэд хүргэнэ.</p> <p>Агуулгын хувьд шинэчлэх шаардлагатай. Учир нь мэдээлэл өгөөгүй байлаа гээд шууд торгох нь ач холбогдолтой биш. Харин хэрэглэгч хэрэгцээтэй мэдээллээ авах нь чухал.</p> <p>1.2 дахь хэсэг: доголдлыг арилгах хугацаа гэх ойлголт ХЭХтХ-д огт тусгагдаагүй. Нэг бол хуульд заасан хугацаанд эсхүл тохиролцож тогтоох тухай байгаа. Тиймээс агуулгын хувьд зөрүүтэй байна. Мөн ИХ-ийн хувьд үүрэг гүйцэтгэгч нь доголдлыг арилгах хугацааг тогтоох зохицуулалт байхгүй. Иймээс шинэчлэх шаардлагатай.</p> <p>1.3 дахь хэсэг: Нэр томъёоны хувьд тодорхойгүй ХЭХтХ-ийн аль зохицуулалттай холбогдож байгаа эсэхийг тогтоож хэрэглэхэд төвөгтэй байна. Шинэчлэх шаардлагатай.</p> <p>2 дахь хэсэг: ХЭХтХ-ийн 3-р бүлгийг бүхэлд заасан шинжтэй. Ялгаатай зөрчлүүд байх тул ялгамжтай зохицуулах нь зохистой. Шинэчлэх шаардлагатай.</p> <p>3 дахь хэсэг: ХЭХтХ-ийн 5.1 хэсэг болон 12.9 дэх хэсгийг яагаад хамтад нь зохицуулсан бэ гэдэг нь ойлгомжгүй. Шинэчлэх шаардлагатай.</p>

	<p>4 дэх хэсэг: Баталгаат хугацааны шаардлагыг хангаагүй гэдгийг хэрхэн ойлгох вэ гэдэг нь эргэлзээтэй. Баталгаат хугацаа гэх ойлголтыг зөв тодорхойлж байж асуудлыг шийдвэрлэнэ.</p> <p>5 дахь хэсэг: ХЭХтХ-ийн 12.1 дэх хэсэгтэй шууд холбоотой байна. ЗтХ-д заавал байх ёстой зохицуулалт бол энэ. Учир нь хууль тогтоомж стандартад нийцээгүй бараа, ажил, үйлчилгээ санал болгох, хэрэглэгчид аюултай бараа, ажил, үйлчилгээ санал болгох нь зайлшгүй санкцтай байх ёстой үйлдэл мөн.</p> <p>Харин хүрээлэн буй орчин гэх нөхцлийг хасах шаардлагатай.</p> <p>6 дахь хэсэг: 7.1 болон 12.8-тай холбоотой. ЗтХ-ийн 10.2 дугаар зүйлийн 1.1 дэх хэсгийн агуулгатай давхцал үүсгэсэн шинэчлэх шаардлагатай.</p> <p>7 дахь хэсэг: Өрсөлдөөний тухай хуулийн зохицуулалттай холбоотой. Хасах шаардлага үүссэн.</p>
--	--

4.2. Зөвлөмж

Энэхүү хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээний тайлангийн дүгнэлтэд суурилан судлаач бидний зүгээс дараах зөвлөмжийг гаргаж байна. Зөвлөмжийн агуулгыг ХЭХтХ-ийн шинэчилсэн найруулгын хэлбэрт оруулж буюу хуулийн төсөл хэлбэрээр мөн бэлдэж хавсаргалаа. Гэхдээ энэхүү төсөл нь тайлангийн дүгнэлтэд суурилан боловсруулсан саналыг хуулийн системчлэлийн хэлбэрт оруулсан нэг хувилбар бөгөөд олон талын хэлэлцүүлгийн үр дүнд бий болсон хуулийн төсөл биш болохыг анхаарна уу.

Хуулийн нэгдүгээр бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Зөвлөмж
ХЭХтХ-ийн 1 дүгээр зүйл	<p>ХЭХтХ-ийн 1-р зүйлийн зохицуулалтад бараа, бүтээгдэхүүн худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх явцад гэх нөхцлийг хуульчлахгүйгээр зөвхөн зорилгыг тодорхойлсон оновчтой агуулгыг товч тодорхой байдлаар хуульчлах зохистой байна.</p> <p>Жишээ нь энэ хуулийн зорилго нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино гэх байдлаар томъёолох боломжтой байна.</p> <p>Учир нь ХЭХтХ-ийн дагуу хэрэглэгчийг эрхийг хамгаална гэдэг нь нөгөө талаас хэрэглэгчийн эрхийг зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээтэй</p>

	салшгүй холбоотой байх шаардлагатай. Иймээс зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ болох хэрэглэгчид боловсрол олгох, аж ахуй эрхлэгчид сургалт орох, хэрэглэгч нарт мэдээлэл түгээхтэй холбоотой зохицуулалтыг боловсронгуй болгох нь чухал байна.
ХЭХтХ-ийн 3 дугаар зүйл	<p>Юун түрүүнд хэрэглэгчийн тодорхойлолтын хувьд Европ болон азийн зарим оронд хэрэглэгдэж буй dual purpose contract гэх нөхцлийг хүлээн зөвшөөрч, голлон хэрэглэгчийн хувиар хэрэглэж буй тохиолдолд хэрэглэгч гэж тодорхойлох боломж нөхцлийг судлан үзэх нь зохистой байна. Нөгөөтэйгүүр хэрэглэгч гэдэг нь зөвхөн өөрөө бараа, бүтээгдэхүүнийг худалдан авч, ажил, үйлчилгээг хүлээн авч буй хувь хүн бус, тухайн бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг хэрэглэж буй шууд бус хэрэглэгчийг ч өөртөө багтаасан ойлголт болохыг тодотгон хуульчлах нь зохистой байна. Учир нь хэрэглэгч гэж зөвхөн хувийн, гэр бүл, ахуйн хэрэгцээгээ хангах зорилгоор хэрэглэж байгаа хувь хүнийг ойлгох бөгөөд уг “хэрэглэж байгаа” гэдэг нь тус логикийг илэрхийлж байна гэж тайлбарлаж болох юм.</p> <p>Хэрэглэгч өөрөө гэрээ байгуулсан байсан ч тухайн бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг түүний найз нөхөд, гэр бүлийн гишүүд, ажлын хамт олон ч хэрэглэх нөхцөл байдал үүсдэг тул үүнийг нэр томъёоны тодорхойлолтод тусгах нь зүйтэй байна. Гэхдээ гэрээний эрх зүйн аливаа шаардлагатай холбоотой тохиолдолд гэрээ байгуулсан эсхүл гэрээний үүргийн гүйцэтгэлийг хүлээн авах эрхтэй буюу шууд хэрэглэгч л шаардлага гаргах нь зохистой. Харин тухайн бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний улмаас ямар нэгэн гэм хор, хохирол учирвал шууд бус хэрэглэгч ч гэсэн шаардлага гаргах эрхтэй байх нь зохистой. Энэ нь одоогийн иргэний хуулийн зохицуулалтад агуулгын хувьд бүтцэд нь нэгэнт тусгагдсан ойлголт болно.</p> <p>Мөн үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагч гэх гурван нэр томъёог ашигласан байгаа нь төдийлөн ач холбогдолтой биш байна. Учир нь ХЭХтХ-ийн зохицуулалтууд эдгээр гурван субъект тус бүрийн талаар тусгайлан зохицуулсан хэсэг бараг л алга.</p> <p>Харин цаг үеийн нөхцөл байдал, монгол улсын одоогийн зах зээлийн онцлог (импортын бараа зонхилдог)-ийг харгалзан үзэж “үйлдвэрлэгч” гэх ойлголтыг бусад орны жишгээр өргөжүүлэн томъёолж дотор нь импортлогчийг хамааруулах нь зохистой байна.</p> <p>Мөн түүнчлэн зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нарын талаар тодорхойлолтыг хуульчилж, энэ тохиолдолд хэрэглэгч нар бараа,</p>

	<p>ажил, үйлчилгээг шууд үзэж харах боломж байхгүй нөхцөлд сонголтоо хийдэг байдлыг харгалзан үзэж cooling off period-той холбоотой зохицуулалтыг тусгах нь зүйтэй болов уу.</p> <p>Ажил, үйлчилгээ гэх ойлголтыг маш хумигдмал хүрээнд хуульчилсан байгаа нь одоогийн бодит практиктай нийцэхгүй байна. Иймд анх тухайн нэр томъёог, тогтолцоог рецепц хийсэн орны буюу ОХУ-ын дээд шүүхийн тайлбар зэрэгт тулгуурлан ажил, үйлчилгээ гэх хоёр ойлголтын тодорхойлолтыг шинэчлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.</p> <p>Баталгаат хугацаа гэх ойлголтыг мөн буруу тайлбарласан бөгөөд ИХ-ийн ерөнхий концепц болон бодит практик дахь хэрэглээтэй нийцэхгүй байх тул шинэчлэх шаардлагатай байна.</p> <p>Мөн практикт гомдлын шаардлага гаргах хугацаа, баталгаат хугацаа гэх ойлголтыг буруу тайлбарлан хэрэглэх, өөр хооронд хольж хутгах асуудал үүсч байх тул тус тусад нь тодорхойлох нь зохистой байна.</p> <p>Тодорхойгүй байдал үүсгэх учраас эдэлгээний хугацаа гэх ойлголтыг мөн тодорхойлох нь зохистой.</p>
ХЭХтХ-ийн 4 дүгээр зүйл	<p>Угтаа бол тус хуулийн үндсэн зарчим нь хэрэглэгч хохирохгүй байх буюу хэрэглэгчийн эрх хамгаалагдсан байх, дахин давтан зөрчигдөхгүй байх агуулгад л чиглэгдэх учиртай.</p> <p>Иймд энэ агуулгад тохируулан хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийг арилгах нь тус хуулийн үндсэн зарчим байх ёстой. Нөгөөтэйгүүр практикт МЭГ-ын улсын байцаагчдын зүгээс хэрэглэгчид учирсан хохирол, гэм хорыг арилгуулах боломжгүй гэж үзэх нөхцөл байдал үүссэн байна. Иймд цаашид хуулийн зохицуулалтын потенциалыг бүрэн ашиглаж хэрэглэгчид учирсан хохирлыг бүрэн дүүрэн арилгахад тус хуулийн зохицуулалт чиглэх учиртай.</p> <p>Мөн түүнчлэн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад олон талын хамтын ажиллагааг хангах нь маш чухал. Учир нь МЭГ гэхэд л энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг 7 улсын байцаагчтай. Орон нутагт өөр давхар алба хашдаг улсын байцаагчийн эрхтэй мэргэжилтэн л ажилладаг нь олон талын хамтын ажиллагааг хөгжүүлж байж л хэрэглэгчийн эрх бүрэн дүүрэн хангагдах нөхцөл бүрдэхийг илэрхийлнэ. Тиймээс энэ агуулгыг зарчмын хүрээнд томъёолох зүйтэй биз ээ.</p> <p>Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг үр дүнтэй хэрэгжүүлж чадвал хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн этгээдийг торгохоос илүү үр дүнтэй байхыг үгүйсгэхгүй. Тиймээс урьдчилан сэргийлэхэд чиглэсэн арга хэмжээ жишээ нь төлөвлөгөөт хяналт шалгалт, урьдчилан сэргийлэх хяналт шалгалт, хэрэглэгчид мэдээлэл өгөх, сургалт</p>

	<p>орох, аж ахуй эрхлэгчид мэдээлэл өгөх, сургалт орох зэрэг үйл ажиллагааг тасралтгүй хөгжүүлж, сайруулж байх нь чухал байна. Энэ агуулгыг мөн зарчмын хүрээнд тусгах боломжтой биз ээ.</p> <p>Зарчмын талаар Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульдаа тусгасан орны жишээ гэвэл Казакстан улсыг энд нэрлэж болох юм.</p> <p>https://adilet.zan.kz/eng/docs/Z100000274</p>
--	---

Хуулийн хоёрдугаар бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Зөвлөмж
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.1 дэх заалт:	Энэ эрх зүйн зохицуулалт чухал ач холбогдолтой зохицуулалт боловч ойлгомжгүй байгаа тул тодорхой, ойлгомжтой байдлаар зохицуулах
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.2 дахь заалт	Баталгаат хугацаа болон эдэлгээний хугацааны дотор чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах гэдэг нь логикийн хувьд алдаатай байх тул хасах
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.3 дахь заалт	<p>Энэ зохицуулалтын хувьд удаан хугацаанд хэрэглэгдэх бараа гэх ойлголтыг хасч аж ахуй эрхлэгчид хамаарах ерөнхий зохицуулалт болгон өөрчлөх нь зохистой.</p> <p>Удаан хугацаанд хэрэглэгдэх бараа гэдгийг Иргэний эрх зүй дэх үл элэгдэх эд юмс гэх ойлголттой холбож тайлбарлалаа ч харьцангуй ойлголт байх тул хэрэглээний хувьд төвөгтэй ойлгомжгүй нөхцөл байдлыг бий болгох эрсдэлтэй.</p>
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.4 дэх заалт	Энэ зохицуулалтыг тодорхой болгож, ИХ-ийн 512-д заасан бүтээгдэхүүнээс хамаарах хариуцлагын холбогдох зохицуулалттай холбож дэлгэрүүлэх буюу тодорхой болгож зохицуулах
ХЭХтХ-ийн 5 дугаар зүйлийн 5.5 дахь заалт:	Энэ зохицуулалтыг хасах, зөвхөн ТББ бус холбогдох бусад этгээд ч хэрэглэгч шүүхэд хандах тохиолдолд дэмжлэг тусалцаа үзүүлдэг байхаар шинэ зохицуулалт нэвтрүүлэх
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дахь заалт:	Энэ зохицуулалтыг хасах шаардлагатай.
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.2 дахь заалт:	<p>Худалдах худалдан авах гэрээгээр хязгаарлахгүй доголдолтой бараа, ажил үйлчилгээний доголдлыг арилгуулахаар аж ахуй эрхлэгчээс шаардах эрхтэй байхаар зохицуулах, нэн даруй бус, илүү боломжит хугацаа тогтох эсхүл хугацаа тогтоохгүй орхих ИХ-иар шаардах эрхийн хугацаа нь зохицуулагдсан тул ИХ-д заасан хугацааг үндэслэнэ.</p> <p>Мөн доголдлыг тодорхойлохдоо “хугацаа”-г оруулж, шинээр тодорхойлсон нь ИХ болон энэ хуулийн бусад зохицуулалттай зөрчилдөж байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.3 дахь хэсэг:	<p>Энэ зохицуулалтыг илүү нарийвчлан зохицуулах шаардлагатай.</p> <p>Дараах байдлаар зохицуулвал зохистой:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Доголдол арилгуулах аргуудыг нарийвчлан зохицуулах - Доголдол арилгахгүй бол гэрээнээс татгалзах, цуцлах эрхийг хэрэглэгчид олгох - Доголдол арилгасан эсэхээс үл хамаарч хоёрдогч шаардах эрх болох хохирол нөхөн төлүүлэх эрхийг олгосон зохицуулалтыг логик дэс дараалалтай ойлгомжтой байдлаар зохицуулах
ХЭХтХ-ийн 6 дугаар зүйлийн 6.4 дахь заалт:	<p>Хэрэглэгч доголдолтой ажлын үр дүнгийн доголдлыг арилгуулах нөхцлийг нэг бүрчлэн зохицуулж, ИХ-д зааснаас илүү эрх зүйн хамгаалалт тогтоох шаардлагатай.</p> <p>Үйлчилгээний хувьд доголдлоос илүүтэйгээр хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартад нийцсэн байх эсэх асуудал яригдана. Мөн үүрэг гүйцэтгэх хугацаа хэтрүүлэх асуудал голлон хөндөгдөнө.</p>
ХЭХтХ-ийн 7 дугаар зүйл:	<ul style="list-style-type: none"> - Бараа, ажил, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрхийг бараагаар хязгаарлахгүй, өргөн хүрээнд зохицуулах - Хэрэглэгч ойлгохуйц томъёолж найруулах - Мэдээлэл авах эрхийн зохицуулалтыг дотор төрөлжүүлэх
ХЭХтХ-ийн 10 дугаар зүйл	<p>Бараа, ажил, үйлчилгээний талаар гомдлын шаардлага гаргах хугацааг нэг бол ИХ-д заасантай адилаар буюу дордуулахгүй байхаар эсхүл тус тусад нь илүү нарийвчлан зохицуулж ИХ-д зааснаас илүү хамгаалалт тогтоож, тодорхой зохицуулах</p>
ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйл	<p>ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.1 дэх хэсгийг хасах,</p> <p>ХЭХтХ-ийн 11 дүгээр зүйлийн 11.2 дахь хэсэг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалсан чухал зохицуулалт боловч практикт хэрэгжихгүй байгаа тул гэрээг хүчин төгөлдөр бус болохыг тогтоох эрх бүхий этгээд нь шүүхээс гадна ХЭХТЗБ болохыг тодорхой зааснаар хэрэгжих нөхцөл бүрдэх магадлалтай. Гэхдээ ХЭХТЗБ-ын хувьд ийм бүрэн эрхийг хэрэгжүүлэх нь зах зээлийн эдийн засагтай манай орны хувьд хувийн секторын асуудалд хэт хөндлөнгөөс оролцох байдлыг бий болгох эрсдэлтэй.</p> <p>Тиймээс хүчин төгөлдөр бус байх хэлцлийн зохицуулалтад оруулж цаашид Иргэний хэргийн шүүхээс хэрэглэх боломжийг хэвээр хадгалж, ХЭХТЗБ-ын зүгээс тус зохицуулалтыг хэрэглэхдээ мэргэжлийн хууль зүйн чиглэлийн судлаачдаас</p>

	бүрдсэн зөвлөлөөс дүгнэлт гаргуулах замаар шийдвэрлэх боломж, эсхүл улсын байцаагч нарт сургалт орох замаар чадавхжуулж хэрэглэх боломжоор хангах гэх зэрэг бусад боломжийг судлан үзэх нь зүйтэй байхыг үгүйсгэхгүй.
--	---

Хуулийн гуравдугаар бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Зөвлөмж
ХЭХТХ-ийн 12 дугаар зүйл	<p>12.1 дэх хэсгийн зохицуулалтыг нэр томъёоны хувьд 5.1 дэх хэсгийн зохицуулалттай нийцүүлэх, цаашид аюулгүй бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэх үүрэг гэх байдлаар цогцоор нь тусад нь зохицуулах нь зохистой. Учир нь энэ үүрэг зөрчигдсөн тохиолдолд зах зээл дээрээс бараа, ажил, үйлчилгээгээ буцаан татах(12.7), олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр мэдээлэх(12.4), түүнчлэн хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартад нийцээгүй бараа, ажил, үйлчилгээг зах зээлд нийлүүлсэн, энэ талаар мэдсээр байж олон нийтэд мэдээлэл түгээсэн зэрэг тохиолдолд хүлээх хариуцлагыг тодорхой тусгах нь зохистой болов уу.</p> <p>12.2 дахь хэсгийн зохицуулалтыг хасах шаардлагатай.</p> <p>12.3, 12.5 дахь хэсгийн зохицуулалтыг хасч, цаашид доголдолтой холбоотой аж ахуй эрхлэгчийн хүлээх үүргийг цогцоор нь зохицуулах нь зохистой.</p> <p>12.6 дахь хэсгийн зохицуулалтыг хасч, оронд нь хэрэглэгчид зардал, хохирол, гэм хор учирсан тохиолдолд боломжтой бол улсын ерөнхий прокуророос баталсан журмын дагуу зөрчлийн тухай хуулийг үндэслэн арилгах, эсхүл хэрэглэгч иргэний хэргийн шүүхэд хандах хүсэлтэй байгаа буюу улсын байцаагч шууд тодорхойлоход төвөгтэй, нарийн нийлмэл асуудал байвал хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын зүгээс нотлох баримт цуглуулах зэрэгт дэмжлэг, туслалцаа үзүүлэх, хэрэглэгчийн төлөөлөн шүүхэд нэхэмжлэл гаргах чиг үүргийг гүйцэтгэхтэй холбоотой зохицуулалтыг тусгах зүйтэй байна. Гэхдээ ачааллыг дан ганц төрийн захиргааны байгууллагад хүлээлгэх нь зохисгүй тул бусад этгээд (хуульч, өмгөөлөгч, төрийн бус байгууллага зэрэг)-ийг төрийн захиргааны байгууллагын зүгээс гэрээ байгуулах замаар татан оролцуулж хэрэглэгчид дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх боломжийг нээх нь зохистой байна. Орон нутагт энэ арга хэлбэрээр хэрэглэгчид дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх нь хамгийн чухал байгаа нь харагддаг.</p>

	<p>12.8 дахь хэсгийн зохицуулалтын агуулгыг өөрчилж хэрэглэгчийн мэдээлэл авах эрхийн зохицуулалтыг өргөтгөн боловсруулж тус өргөтгөсөн агуулгад нийцүүлэн аж ахуй эрхлэгчийн мэдээлэл өгөх үүргийг цогцоор нь томъёолох нь зохистой гэж үзэж байна.</p> <p>12.9 дэх хэсгийн хувьд хуульд ерөнхий агуулгыг нь үлдээж хууран мэхлэх буюу төөрөгдүүлэх гэх байдлаар тус хоёр ойлголт давхардал үүсгэдэг болохыг анхаарч үзэн өөрчилж, илүү тодорхой, нарийвчилсан агуулгатай зохицуулалтыг тусад нь бий болгох шаардлагатай гэж үзэж байна. Хориглоно гэх агуулгыг өөрчлөх нь зохистой болов уу. Учир нь хүчин төгөлдөр бус эсхүл хүчин төгөлдөр буст тооцуулах хоёрын эрх зүйн үр дагавар нь төдийлөн ялгаатай бус. Бусад орны хувьд ИХ-тай адил байдлаар хүчин төгөлдөр буст тооцуулах хувилбарыг сонгосон байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 13 дугаар зүйл	<p>13 дугаар зүйлийн зохицуулалтыг дахин системчлэх шаардлагатай.</p> <p>13.1 дэх хэсгийн зохицуулалт нь баталгаат хугацаатай холбоотой боловч баталтгаат хугацааг зөв тодорхойлсны үндсэн дээр доголдолгүй бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэхтэй холбоотой хэсэгт шилжүүлэн зохицуулж агуулгыг нь шинэчлэх шаардлагатай. Үйлчилгээний хувьд баталгаат хугацааны асуудал яригдах нь төдийлөн зохистой биш байна.</p> <p>13.2 дахь хэсгийн зохицуулалтыг мэдээлэл өгөх үүргийн агуулгатай холбоотой хэсэгт шилжүүлэн хуульчлах нь зохистой.</p> <p>13.3 дахь хэсгийн зохицуулалтыг хасах саналтай байна.</p>
ХЭХтХ-ийн 15 дугаар зүйл	<p>15.1.1 дэх заалтыг хасах саналтай.</p> <p>15.1.2 дахь заалтын хувьд хасах саналтай.</p> <p>15.2 дахь хэсгийн хувьд ерөнхий агуулгыг нь хуульд тусгасан хэвээр байх саналтай. Гэхдээ ямар ч тохиолдолд тус алдангийг шаардах эрх нь хэлцлийн хувьд бус хуулийн дагуу үүсч байгаа бөгөөд өмнө дурдсанчлан “хүндэтгэн үзэх үндэслэл” энд яригдахгүй болохыг анхаарах нь зүйтэй. ИХ-ийн 232.7 дахь хэсгийн зохицуулалтын тайлбарын эрсдлээс хамгаалахын тулд тус алдангийг шаардсанаар хэрэглэгч өөрт учирсан зардал болон хохирлоо шаардах эрхийг хязгаарлахгүй байх тухай тусгайлан зохицуулах шаардлагатай.</p>

Хуулийн дөрөвдүгээр бүлгийн хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Зөвлөмж
ХЭХтХ-ийн 16 дугаар зүйл	<ul style="list-style-type: none"> - ХЭХТЗБ-ын гомдол хянан шийдвэрлэх эрхийг тодорхойлох, үүнд хамаарах улсын байцаагчийн бүрэн эрх, чиг үүргийн талаар зохицуулах шаардлагатай. - ХЭХТЗБ нь зарим чиг үүргээ төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх эрх зүйн зохицуулалтыг тодорхой болгож зохицуулах, нэн ялангуяа өөрийн ямар бүрэн эрхэд хамаарах асуудлаар ТББ болон бусад этгээдтэй гэрээ байгуулж чиг үүргээ гүйцэтгүүлж болох эсэх, энэ тохиолдолд санхүүжилтийн асуудлыг яаж шийдвэрлэх эсэх талаар хуульд зохицуулалт тусгах шаардлагатай.
ХЭХтХ-ийн 17 дугаар зүйл	<p>Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь зөвхөн ХЭХТЗБ-ын чиг үүрэг бус, бүхий л аж ахуй эрхлэгч, нөгөө талаас төрийн байгууллагын чиг үүрэгт хамаарах боловч хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргийг зохицуулах байгууллага, төрийн захиргааны байгууллага, төрийн байгууллагууд салбар салбартаа энэ чиг үүргийг хэрэгжүүлж байх тул, Иргэдийн Төлөөлөгчдийн хуралд энэ бүрэн эрхийг олгохгүй байх</p> <p>Эсхүл Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал ТББ болон бусад этгээдээр ХЭХТЗБ өөрийн чиг үүргийг гүйцэтгүүлэх тохиолдолд тэдний саналыг үндэслэн санхүүжилтийн асуудлыг шийдвэрлэх боломжийг хуульд тусгах</p>
ХЭХтХ-ийн 18 дугаар зүйл	<p>Энэ зохицуулалтыг шинэчилж, орон нутагт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын ажилтан ажиллах эрх зүйн зохицуулалтыг бий болгох, засаг даргын зүгээс ХЭХТЗБ-д дэмжлэг үзүүлэх агуулгыг тусгах</p>
ХЭХтХ-ийн 19 дүгээр зүйл	<p>ТББ-ийн чиг үүргийг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад бодит нөлөө үзүүлэхүйц байдлаар тодорхойлон зохицуулах,</p> <p>ХЭХТЗБ-ийн зарим чиг үүргээ шилжүүлэх ТББ-г сонгон шалгаруулах эрх зүйн зохицуулалтыг бий болгож, Төрийн чиг үүргийг гэрээний үндсэн дээр хэрэгжүүлэх ТББ-ийн үндсэн шалгуурыг тодорхойлон зохицуулах, ингэснээр ХЭХТЗБ-ын чиг</p>

	үүргийг ТББ-иар гүйцэтгүүлэх эрх зүйн орчин тодорхой болно.
--	---

Нэмэлтээр тогтоосон хүрээний хувьд

Үнэлгээ хийсэн заалт	Зөвлөмж
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэж байгаа байдал болон ӨтХ, ТХШтХ, ЗШШтХ-ийн харилцан хамаарал	<p>Юун түрүүнд Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн чиг үүргийг хуульд тодорхой заах шаардлагатай болов уу. Түүнчлэн гомдол, мэдээлэл ирсэн тохиолдолд хэрхэн хүлээн авах журмыг тусгай дугаараар хүлээн авах болон бичгээр биечлэн хүлээж авах тохиолдолд хэрхэн ойлгох талаар тус тусад нь хуульчлах нь зохистой.</p> <p>Мэдээллийн хувьд улсын байцаагчид шилжүүлэх нь зохистой. Учир нь улсын байцаагчид мэдээллийн хүрээнд цаашид ямар салбарт хаана хяналт шалгалт хийх эсэхээ шийдвэрлэхэд чухал нөлөөтэй. Өөрөөр хэлбэл урьдчилан сэргийлэх үр нөлөөнд хамааралтай.</p> <p>Гомдол ирсэн тохиолдолд хэрэглэгч өөрөө зөвшөөрсөн бөгөөд гомдлын агуулга нь ХЭХтХ-д зохицуулагдсан бол холбогдох аж ахуй эрхлэгчтэй холбогдож хуулийн зохицуулалт дахь үүргийнх талаар тайлбарлаж сайн дурын үндсэн дээр үүргээ биелүүлэхийг сануулах боломжийг олгох зохистой. Энэ арга хэмжээ амжилтгүй болсон тохиолдолд улсын байцаагчид нэн даруй шилжүүлж цаашдын чиглэлийг улсын байцаагч ТХШтХ болон ЗШШтХ-д нийцүүлэн шийдвэрлэх боломжийг олгох шаардлагатай.</p> <p>ЗШШтХ, ТХШтХ хоорондын уялдааг хангах үүднээс улсын байцаагч нь гомдол, мэдээллийг Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн мэргэжилтнээс хүлээж авсан тохиолдолд ажлын тодорхой өдрийн дотор (бусад хуультай уялдуулах үүднээс ажлын 5 өдөр байх боломжтой) аль хуулийн журмын дагуу гомдол, мэдээллийг шийдвэрлэх эсэх шийдвэрийг гаргах боломжийг олгох шаардлагатай. Ингэснээр хууль хоорондын уялдаа холбоог хангаж улсын байцаагчийн хувьд төдийгүй МЭГ-ын албан хаагчид чиг үүргээ гүйцэтгэхэд хуулийн тодорхой байдал үүснэ гэж найдж байна.</p>
ХЭХтХ-ийн зохицуулалт болон Зөрчлийн тухай хуулийн 10.2 дугаар зүйл хоорондын харилцан хамаарал	Дараах байдлаар шинэчлэх боломжтой гэж үзэж байна.

	<p>Юун түрүүнд заавал санкц хүлээлгэх шаардлагатай үйлдэл, эс үйлдэхүйг тодорхой болгох нь зүйтэй.</p> <p>Нэгдүгээрт хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартад нийцээгүй бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид санал болгосон аж ахуй эрхлэгчид хариуцлага хүлээлгэх зүйтэй.</p> <p>Хоёрдугаарт аж ахуй эрхлэгчийн санал болгосон бараа, ажил, үйлчилгээ нь хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартад нийцээгүй төдийгүй тухайн бараа, ажил, үйлчилгээний улмаас хэрэглэгчид хохирол учирвал тухайн хохирлыг барагдуулж аж ахуй эрхлэгчид хариуцлага хүлээлгэх зохистой. Ингэхдээ санкцийн бусад санкцаас илүү өндөр хатуу байх зарчмыг баримтлах ёстой.</p> <p>Гуравдугаарт доголдолтой бараа, ажлын үр дүн хүлээлгэн өгсөн, үйлчилгээний хувьд үүрэг гүйцэтгэх хугацаа хэтрүүлсэн бол хэрэглэгч нь эхлээд өөрт нь сануулна. Хэрвээ ямар ч үр дүн гараагүй, хариу өгөөгүй, шууд татгалзсан бол МЭГ-т хандаж хялбаршуулсан байдлаар шийдвэрлүүлэх боломж бий эсэхийг нягтлаад болохгүй бол МЭГ-ын зүгээс хяналт шалгалтыг хийж албан шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлж албан шаардлагыг биелүүлээгүй бол хариуцлага хүлээлгэх нь зохистой байна.</p> <p>Энэ тохиолдолд ЗтХ-ийн 15.2-ын 1.1-г бус 10.2 дугаар зүйлийн доторх хэсэгт тусгайлан заах байдлаар шийдвэрлэх нь оновчтой байна. Учир нь 15.2-ын 1.1 нь өөр хооронд нь ялгамжтай байдлаар зохицуулаагүй.</p> <p>Дөрөвдүгээрт мэдээлэл өгөх үүргээ зөрчсөн тохиолдолд өмнөх гуравт заасантай адил зарчмаар зохицуулалтыг боловсруулах зүйтэй.</p> <p>Мөн түүнчлэн цаашид зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгчтэй холбоотой тусгайлсан зохицуулалт, үйлчилгээний соёлтой байх шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид тавьж, энэ шаардлагыг биелүүлээгүй бол шууд торгох шийтгэл оноох гэх зэрэг тусгайлсан хэм хэмжээг ЗтХ-д тусгах нь зохистой гэж үзэж байна.</p>
--	--

Тус хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээний тайлангийн үр дүнд судлаачид бид одоо хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төслийг боловсруулах замаар шинэчлэх зайлшгүй шаардлагатай гэж үзсэн. Иймд тайлангийн үр дүнд гарсан саналаа хуулийн системчлэлийн хэлбэрт оруулах замаар зөвлөмжөө хүргэхээр бэлтгэлээ. Гэхдээ өмнө

дурдсанчлан энэхүү төсөл нь тайлангийн дүгнэлтэд суурилан боловсруулсан саналыг хуулийн системчлэлийн хэлбэрт оруулсан нэг хувилбараас хэтрэхгүй бөгөөд олон талын хэлэлцүүлгийн үр дүнд бий болсон хуулийн төсөл биш болохыг анхаарна уу.

ТӨСӨЛ

МОНГОЛ УЛСЫН ХУУЛЬ

2025 оны ... дугаар
сарын ... -ны өдөр

Улаанбаатар хот

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛЬ

/Шинэчилсэн найруулга/

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1 дүгээр зүйл.Хуулийн зорилго

1.1. Энэ хуулийн зорилго нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.

2 дугаар зүйл.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж

2.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Иргэний хууль, Өрсөлдөөний тухай хууль, энэ хууль болон эдгээр хуультай нийцүүлэн гаргасан хууль тогтоомжийн бусад актаас бүрдэнэ.

2.2.Монгол Улсын олон улсын гэрээнд энэ хуульд зааснаас өөрөөр заасан бол олон улсын гэрээний заалтыг дагаж мөрдөнө.

3 дугаар зүйл.Хуулийн үйлчлэх хүрээ

3.1.Энэ хууль нь аж ахуй эрхлэгчээс хэрэглэгчид бараа, бүтээгдэхүүн /цаашид “бараа” гэх/ нийлүүлэх, ажил, үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбогдон үүсэх харилцаанд үйлчилнэ.

3.2.Энэ хуульд тухайлан зохицуулсан асуудлаар сууц өмчлөгчдийн холбооны талаар сууц өмчлөгчөөс гаргасан гомдол, мэдээллийг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хүлээн авч шийдвэрлэх үүрэгтэй.

3.3.Энэ хуулийн зохицуулалт нь үнэт цаас, банк, банк бус санхүүгийн үйлчилгээ, мөнгөн зээлийн үйл ажиллагаа, виртуал хөрөнгийн үйл ажиллагаатай холбоотой харилцаанд үйлчлэхгүй. Хэрэглэгчийн мэдээлэл авах эрх, хэрэглэгчид мэдээлэл өгөх үүрэгтэй холбоотой энэ хуулийн зохицуулалт үүнд хамаарахгүй.

4 дүгээр зүйл.Хуулийн нэр томъёо

4.1. Энэ хуульд хэрэглэсэн дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно:

4.1.1.“аж ахуй эрхлэгч” гэж бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид нийлүүлж буй Монгол улсад бүртгэлтэй, аж ахуй эрхэлж байгаа ашгийн төлөө болон ашгийн төлөө бус хуулийн этгээд, хуулийн этгээдийн эрхгүй байгууллага, хувь хүнийг;

4.1.2.”хэрэглэгч” гэж бараа, ажил, үйлчилгээг голлон аж ахуйн үйл ажиллагааны бус хувийн эсхүл гэр бүл, ахуйн хэрэгцээгээ хангахад зориулан худалдан авч, үйлчлүүлж байгаа эсхүл хэрэглэж байгаа хувь хүнийг;

4.1.3.”бараа” гэж зах зээлд нийлүүлэхэд зориулагдсан төрлийн эсхүл нэг бүрийн шинж /хуучин бараа үүнд нэгэн адил хамаарна/-ээр тодорхойлогдох эд хөрөнгийг;

4.1.4.”ажил” гэж хариу төлбөртэй гэрээний үндсэн дээр хэрэглэгчийн ашиг сонирхлын үүднээс буюу хэрэглэгчийн хүсэлтэд тулгуурлан материаллаг байдлаар илрэх үр дүнг хүлээлгэн өгөх цогц үйлдлийг;

4.1.5.”үйлчилгээ” гэж хариу төлбөртэй гэрээний үндсэн дээр хэрэглэгчийн ашиг сонирхлын үүднээс буюу хэрэглэгчийн хүсэлтэд тулгуурлан хэрэглэгчид үзүүлж буй энэ хуулийн 4.1.4-т зааснаас бусад аж ахуйн үйл ажиллагааг;

4.1.6.”үйлдвэрлэгч” гэдэгт дараах аж ахуй эрхлэгчийг ойлгоно:

4.1.6.а.хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор барааг үйлдвэрлэсэн, боловсруулсан, бэлтгэсэн аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.6.б.хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор барааг хууль тогтоомжийн дагуу импортолсон аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.6.в.зар сурталчилгаа болон бараан дээр өөрийн нэр, арилжааны нэр, барааны тэмдэг, холбоо барих мэдээлэл зэрэг ялган таних мэдээллийг байрлуулсан аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.7.”бараа, ажил, үйлчилгээний аюулгүй байдал” гэж хууль тогтоомж, стандартад заасан шаардлагыг хангасан эсхүл зориулалтаар нь ашиглахад хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учруулахгүй байхыг;

4.1.8.”бараа, ажлын үр дүнгийн доголдол” гэж энэ хуульд заасан биет байдлын доголдлыг;

4.1.9. “зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч” гэж хэрэглэгч бараа, ажлын үр дүнг бодитоор үзэж шалгах, ажил, үйлчилгээг шууд авах боломжгүй буюу нийгмийн сүлжээ, харилцаа холбоо, телевиз, каталоги, интернет, сонин, шуудан, факс болон тэдгээртэй адил хэлбэрээр хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээг санал болгож байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.10. “цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч” гэж бараа, ажил, үйлчилгээг өөрийн албан ёсны цахим хуудсаар дамжуулан санал болгож, гэрээ байгуулж байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.11. “баталгаат хугацаа” гэж энэ хугацааны дотор хэрэглэгч биет байдлын доголдлыг илрүүлсэн бол аж ахуй эрхлэгч тухайн доголдол нь хэрэглэгчийн гэм буруугаас шалтгаалсан гэж хөдөлбөргүй нотолсноос бусад тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагыг шууд биелүүлэх үүрэг хүлээх хугацааг;

4.1.12.“гомдлын шаардлага гаргах хугацаа” гэж хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчид хандан гомдол гарган шийдвэрлүүлэх хугацааг;

4.1.13.“эдэлгээний хугацаа” гэж барааг зориулалтынх нь дагуу ашиглаж болох хугацааг;

4.1.14.“гарын үсэг” гэж Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хуулийн 4.1.16-т заасныг;

4.1.15.“орон сууц” гэж Орон сууцны тухай хуулийн 3.1.1-д заасныг;

4.2.Энэ хуульд заасан хэрэглэгчийг шууд болон шууд бус гэж ангилна. Шууд хэрэглэгч гэдэг нь өөрөө гэрээ байгуулж бараа, ажил, үйлчилгээг хүлээн авч байгаа этгээд болон тухайн гэрээний үүргийн гүйцэтгэлийг хүлээн авах эрхтэй этгээдийг ойлгоно. Шууд бус хэрэглэгч гэдэг нь шууд хэрэглэгчээр дамжуулан бараа, ажил, үйлчилгээг хүлээн авч байгаа этгээдийг ойлгоно.

4.3.Бараа, ажил, үйлчилгээний улмаас өөрт нь зардал, хохирол, гэм хор учирсан тохиолдолд шууд болон шууд бус хэрэглэгч нь холбогдох шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид гаргах эрхтэй. Бусад тохиолдолд шууд хэрэглэгч шаардлага гаргах эрхтэй байна.

4.4.Аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд байгуулагдсан аливаа гэрээний хувьд баталгаат хугацааг хэрэглэгчид эрсдэл шилжсэн өдрөөс эхлэн тоолно.

4.5. Аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд байгуулагдсан аливаа гэрээний хувьд гомдлын шаардлага гаргах хугацааг тухайн бараа, ажил, үйлчилгээг хүлээн авсан өдрөөс эхлэн тоолно.

4.6.Энэ зүйлийн 4.1.1-д заасан “аж ахуй эрхлэгч” гэдэгт 4.1.6-д заасан “үйлдвэрлэгч” нэгэн адил хамаарна.

4.7.Энэ хуулийн 4.1.15-д заасан “орон сууц” нь 4.1.3-т заасан бараа гэх ойлголтод нэгэн адил хамаарна.

5 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэхэд баримтлах зарчим

5.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэхэд дараах зарчмыг баримтална.

5.1.1.Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг тасралтгүй сайжруулах;

5.1.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад олон талын хамтын ажиллагааг хангах;

5.1.3.Хэрэглэгчийн эрхийн зөрчил, уг зөрчлөөс үүссэн аливаа зардал, хохирлыг бүрэн арилгуулах;

5.1.4.Хэрэглэгчийн эрхийн өмнө гарсан зөрчил дахин давтагдахгүй байх нөхцлийг бүрдүүлэх;

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХ

6 дугаар зүйл. Аюулгүй бараа, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах эрх

6.1. Хэрэглэгч нь хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандарт, техникийн зохицуулалт, барилгын норм, загвар, үйлдвэрлэл, зохион бүтээлт, фармакопей, жор, эрүүл ахуй болон хадгалалт, тээвэрлэлтийн зэрэг холбогдох шаардлагыг хангасан бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэхийг аж ахуй эрхлэгчээс шаардах эрхтэй.

6.2. Бараа, ажил, үйлчилгээний аюулгүй байдал хангагдаагүйгээс хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учирсан тохиолдолд хэрэглэгч нь үйлдвэрлэгч болон бусад аж ахуй эрхлэгчээр гэм хорыг арилгуулахаар шаардах эрхтэй. Энэ тохиолдолд үйлдвэрлэгчийн хувьд Иргэний хуулийн 512.2 болон 512.3 дахь хэсгийг нэгэн адил хэрэглэнэ. Бусад аж ахуй эрхлэгчийн хувьд өөрийн нь гэм буруугаас шалтгаалаагүй гэдгийг нотолж чадаагүй тохиолдолд гэм хорыг арилгах үүрэг хүлээнэ.

6.3. Хэрэглэгч нь энэ хуулийн 6.2-д заасан шаардлагыг хэрэгжүүлэх тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэмжлэг, туслалцаагаар хангагдах эрхтэй.

6.4. Хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний хувьд энэ хуулийн 6.1-д заасан эрх нь зөрчигдсөн байж болзошгүй гэж үзвэл дараах гомдлын шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид хандан гаргах эрхтэй.

6.4.1. төрлийн шинжээр тодорхойлогдох бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд энэ хуулийн 6.1-д заасан шаардлагыг хангасан тухайн төрлийн бараа, ажлын үр дүнгээр солиулах, иж бүрдэл хангуулах, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэх;

6.4.2. нэг бүрийн шинжээр тодорхойлогдох бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд энэ хуулийн 6.1-д заасан шаардлагыг хангуулахаар буюу засварлуулах, ахин гүйцэтгүүлэх, иж бүрдэл хангуулах, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэх;

6.4.3. үйлчилгээний хувьд энэ хуулийн 6.1-д заасан шаардлагыг хангуулахаар буюу ахин гүйцэтгүүлэх, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэх;

6.4.4. энэ хуулийн 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3-т заасан гомдлын шаардлагыг хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчид гаргасан боловч аж ахуй эрхлэгч биелүүлэхээс татгалзсан буюу тодорхой хариу өгөөгүй бол хэрэглэгч нь өөрөө эсхүл бусад этгээдээр шаардлагаа хангуулж үүнд гаргасан зардлаа аж ахуй эрхлэгчээс шаардах;

6.5. Энэ хуулийн 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3-т заасан гомдлын шаардлагыг биелүүлэх боломжгүй, гомдлын шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид хандан гаргах нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцэхгүй бол хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзаж өгсөн зүйлээ буцаан шаардах эрхтэй. Энэ тохиолдолд хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзах мэдэгдлийг аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлэх эсхүл хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаар дамжуулан аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлнэ. Ийнхүү гэрээнээс татгалзсан нь хохирол шаардах эрхийг хязгаарлах үндэслэл болохгүй.

6.6. Хэрэглэгч нь энэ хуулийн 6.4, 6.5-д заасны дагуу холбогдох хуульд заасан үндэслэлээр зардал, хохирлоо шаардах тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэмжлэг, туслалцаагаар хангагдах эрхтэй.

6.7. Хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний хувьд энэ хуулийн 6.1-д заасан эрх нь зөрчигдсөн байж болзошгүй гэж үзвэл энэ талаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын хэрэглэгчийн гомдол, мэдээлэл хүлээн авах тусгай дугаарт хандах үүрэгтэй.

6.8. Энэ зүйлийн зохицуулалтын хувьд Иргэний хуулийн 225.4.1-г хэрэглэхгүй.

6.9.Хэрэв хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартаар бараанд хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх шаардлагыг тогтоосон бол тэдгээрийн энэ шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг эрх бүхий хөндлөнгийн байгууллагаар баталгаажуулсан байна.

7 дугаар зүйл.Доголдолгүй бараа, ажлын үр дүн хүлээн авах эрх

7.1.Хэрэглэгч нь ямар нэгэн биет байдлын доголдолгүй бараа, ажлын үр дүн хүлээн авах эрхтэй.

7.2.Дараах тохиолдолд бараа, ажлын үр дүнг биет байдлын доголдолтой гэж үзнэ.

7.2.1.гэрээгээр тогтоосон тоо, хэмжээ, чанарт нийцэхгүй байвал;

7.2.2. хэрэв гэрээнд эд хөрөнгийн чанарын талаар заагаагүй бол гэрээнд заасан зориулалтаар ашиглах боломжгүй байвал;

7.2.3.бараа, ажлын үр дүн нь ердийн шаардлагад нийцээгүй байвал;

7.2.4.бараа, ажлын үр дүн нь ижил төрлийн бараа, ажлын үр дүнтэй харьцуулахад ижил түвшинг хангаж чадахгүй байвал;

7.2.5.бараа, ажлын үр дүнг суурилуулах, угсрах, суулгах болон эдгээртэй адил үүргийг гүйцэтгэхэд алдаа гаргасан бол;

7.2.6.бараа, ажлын үр дүн иж бүрдэл дутуу, бүрэн бус байвал;

7.3.Бараа, ажлын үр дүнгийн чанарын талаар аж ахуй эрхлэгчийн нийтэд түгээсэн мэдээллээс бараа, ажлын үр дүнгийн чанар зөрж байгаа тохиолдолд нэгэн адил биет байдлын доголдолтой гэж үзнэ. Энэ тохиолдолд нийтэд түгээсэн гэдэг нь заавал олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр түгээсэн байхыг шаардахгүй.

7.4.Биет байдлын доголдолтой бараа, ажлын үр дүн хүлээн авсан хэрэглэгч нь дараах гомдлын шаардлагыг гаргах эрхтэй.

7.4.1.төрлийн шинжээр тодорхойлогдох бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд биет байдлын доголдолгүй тухайн төрлийн бараа, ажлын үр дүнгээр солиулах, иж бүрдэл хангуулах, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэх;

7.4.2.нэг бүрийн шинжээр тодорхойлогдох бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд засварлуулах эсхүл ахин гүйцэтгүүлэх, иж бүрдэл хангуулах, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэх;

7.4.3.гэрээнд заасан тоо, хэмжээ, иж бүрдэл дутуу шилжүүлсэн бол тухайн дутуу хэсгийг олгуулах, иж бүрдэл хангуулах эсхүл гэрээний үнэд хувь тэнцүүлэн үнийг бууруулах, нэгэнт үнийг бүрэн төлсөн бол гэрээний үнэд хувь тэнцүүлэн илүү шилжүүлсэн хэсгийн үнийг буцаан төлүүлэх;

7.4.4.энэ хуулийн 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3-т заасан гомдлын шаардлагыг хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчид хандан гаргасан боловч аж ахуй эрхлэгч биелүүлэхээс татгалзсан буюу тодорхой хариу өгөөгүй бол хэрэглэгч нь өөрөө эсхүл бусад этгээдээр шаардлагаа хангуулж үүнд гаргасан зардлаа аж ахуй эрхлэгчээс шаардах;

7.5.Аж ахуй эрхлэгч энэ хуулийн 7.4.1-7.4.4-т заасан шаардлагыг биелүүлэх боломжгүй, шаардлагыг биелүүлэхээс шууд татгалзсан, ямар нэгэн үр дүн гарахгүй болох нь илт, шаардлагыг биелүүлэх тодорхой хугацаа тогтоох нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцэхгүй бол хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзаж өгсөн зүйлээ буцаан шаардах эрхтэй.

7.6.Энэ хуулийн 7.5-д заасан тохиолдолд хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзах мэдэгдлийг аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлэх эсхүл хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаар дамжуулан аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлнэ. Ийнхүү гэрээнээс татгалзсан нь хохирол шаардах эрхийг хязгаарлах үндэслэл болохгүй.

7.7.Хэрэглэгч нь энэ хуулийн 7.4, 7.6-д заасны дагуу холбогдох хуульд заасан үндэслэлээр зардал, хохирлоо шаардах тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэмжлэг, туслалцаагаар хангагдах эрхтэй.

7.7.Энэ зүйлийн зохицуулалтын хувьд Иргэний хуулийн 225.4.1, 251.3-г хэрэглэхгүй.

7.8.Хэрэглэгч нь бараа, ажлын үр дүнгийн талаар аж ахуй эрхлэгчээс баталгаат хугацаа тогтоохыг шаардах эрхтэй. Аж ахуй эрхлэгч баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол хэрэглэгч нь бараа, ажлын үр дүнг хүлээн авсан өдрөөс хойш хуульд заасан хугацаанд, хуульд өөрөөр заагаагүй бол дор хаяж 6 сарын хугацаанд аж ахуй эрхлэгчийг баталгаат хугацаа тогтоосон гэж үзнэ.

7.9.Энэ зүйлийн хувьд Иргэний хуульд заасан гомдлын шаардлага гаргах хугацааг баримтална.

7.10.Орон сууцны хувьд хэрэглэгч аж ахуй эрхлэгчтэй захиалан бариулах, эсхүл худалдан авах гэрээ байгуулсан эсэхээс үл хамааран Иргэний хуулийн 349 дүгээр зүйлийг хэрэглэнэ.

8 дугаар зүйл. Үйлчилгээний хувьд хэрэглэгчийн хэрэгжүүлэх эрх

8.1.Аж ахуй эрхлэгч нь үйлчилгээ үзүүлэх үүргээ хууль болон гэрээнд заасан хугацаанд гүйцэтгээгүй, уг хугацааг хэтрүүлсэн бол хэрэглэгч нь түүнд үүргээ гүйцэтгэх нэмэлт хугацаа тогтоож өгч болно. Тус нэмэлт хугацаанд үүргээ гүйцэтгээгүй бол хэрэглэгч нь холбогдох хуульд заасны дагуу үүргээ зохих ёсоор гүйцэтгэхийг шаардахын хамт хугацаа хэтрүүлсэнтэй холбоотой хохирлыг шаардах, эсхүл гэрээнээс татгалзаж, өгсөн зүйлээ буцаан шаардах болон хохирол шаардах эрхтэй.

8.2.Хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчид үүргээ гүйцэтгэхийг урьдчилан сануулсан эсхүл ямар нэгэн үр дүн гарахгүй болох нь илт эсхүл үүргээ биелүүлэх нэмэлт хугацаа тогтоох нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцэхгүй бол нэмэлт хугацаа тогтоох шаардлагагүй.

8.3.Хэрэглэгч нь энэ хуулийн 8.1-т заасан шаардлагыг хэрэгжүүлэх тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэмжлэг, туслалцаагаар хангагдах эрхтэй.

8.4.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчид үндсэн үйлчилгээнээс гадна нэмэлт үйлчилгээ санал болгохдоо хэрэглэгчээс бичгээр эсхүл цахимаар зөвшөөрөл аваагүй тохиолдолд хэрэглэгч нь холбогдох төлбөрийг төлөхөөс татгалзах эрхтэй.

8.5.Энэ зүйлийн зохицуулалтын хувьд Иргэний хуулийн 225.4.1-г хэрэглэхгүй.

9 дүгээр зүйл. Хэрэглэгчийн мэдээлэл авах эрх

9.1.Хэрэглэгч нь өөрийн хүсэл зориг, ашиг сонирхолд нийцсэн, аюулгүй, доголдолгүй бараа, ажил, үйлчилгээг сонгоход шаардагдах үнэн зөв, бодит байдалд нийцсэн мэдээллийг аж ахуй эрхлэгчээс шаардах эрхтэй.

9.2.Хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээг нийлүүлж буй аж ахуй эрхлэгчийн талаар дараах мэдээллийг шаардах эрхтэй.

9.2.1.аж ахуй эрхлэгчийн нэр, арилжааны нэр, хуулийн этгээдийн нэр, төлөөлөх эрхтэй этгээдийн нэр;

9.2.2.салбар, төлөөлөгчийн газрын эрх баригчийн нэр

9.2.3.бараа, ажил, үйлчилгээг нийлүүлэхэд шаардагдах зөвшөөрөлтэй эсэх;

9.2.4.аж ахуй эрхлэгч болон түүний ажилтан, туслах этгээд нь тухайн бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид нийлүүлэхэд шаардагдах ур чадвартай эсэх, түүнийг нотлох холбогдох баримт;

9.2.5.бараа, ажил, үйлчилгээг нийлүүлэх, барааг үйлдвэрлэхэд холбогдох баримт бичгийн дугаар, лизенц олгосон байгууллагын тухай мэдээлэл, үйлдвэрлэгчээс барааны талаар холбогдох хяналтын байгууллагаас олгосон зөвшөөрөл, чанар, аюулгүйн баталгаажилтын дүгнэлт, лабораторийн дүгнэлт, төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр;

9.3.Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө:

9.3.1.үйлдвэрлэгчийн нэр, хаяг, барааны болон бусад таних тэмдэг, таницын тухай код;

9.3.2.барааны зориулалт, хэрэглээний шинж чанар;

9.3.3.барааны орц, найрлага, хадгалах, хэрэглэх арга зүй;

9.3.4.барааны нэр төрөл, үнэ;

9.3.5.барааны хэмжээ, хэмжих нэгж;

9.3.6.барааны баталгаат болон эдэлгээний хугацаа;

9.3.7.барааг зөв хэрэглэх тухай заавар.

9.4.Аж ахуй эрхлэгчтэй орон сууц худалдан авах, захиалан бариулах гэрээ байгуулсан хэрэглэгч нь дараах мэдээллийг шаардах эрхтэй.

9.4.1.орон сууцыг бариулж байгаа захиалагч болох аж ахуй эрхлэгч, гүйцэтгэгч болох аж ахуй эрхлэгч, түүний туслан гүйцэтгэгч болон бусад холбогдох аж ахуй эрхлэгчийн нэр, хуулийн этгээдийн нэр, төлөөлөх эрхтэй этгээдийн нэр, хоорондын харилцан хамаарал, ажлын туршлага, холбогдох зөвшөөрөл, энэ хуулийн 9.2.4, 9.2.5-д заасан мэдээлэл;

9.4.2.орон сууцыг бариулж байгаа захиалагч болох аж ахуй эрхлэгч, гүйцэтгэгч болох аж ахуй эрхлэгч, түүний туслан гүйцэтгэгч болон бусад холбогдох аж ахуй эрхлэгчийн өмнө гүйцэтгэж, хэрэгжүүлж байсан орон сууцны төслийн талаарх мэдээлэл;

9.4.3.орон сууцыг барихад ашиглаж байгаа материал, тоног төхөөрөмж, эд анги, барааны аюулгүй байдлын талаарх мэдээлэл;

9.4.4.орон сууцны зураг төслийг хэрэглэгчид ойлгомжтой, энгийн байдлаар харуулсан схем, гурван хэмжээст зураг, орон сууцны гадна орчны төлөвлөлт, ойр орчмын хэтийн төлөвлөлтийн талаар аж ахуй эрхлэгчид буй холбогдох мэдээлэл;

9.4.5.орон сууцны талаар олон нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, олон нийтийн сүлжээ, цахим хуудсанд тавигдсан аливаа мэдээ, бусад этгээдийн байр суурийн талаар аж ахуй эрхлэгчээс тодруулга хүсэх;

9.4.6.орон сууцны дотор засалд ашиглагдаж байгаа материал, сан техникийн, шугам сүлжээний материал, эд анги, ариун цэврийн өрөөний тоноглол зэргийн талаарх мэдээлэл, материалын бодит байдалтай танилцах;

9.4.7.орон сууцны талаар хэрэглэгчид мэдээлэл хүргэх үүрэг бүхий албан тушаалтны мэдээлэл;

9.4.8.баригдаж байгаа орон сууцыг банкинд болон бусад этгээдэд барьцаалсан эсэх;

9.4.9. объектын хэмжээ, улсын бүртгэл, газрын гэрчилгээ, дулаан, цахилгаан, хэрэглээний ус, харилцаа холбоо, цахилгаан шат, дуу чимээ тусгаарлагч, галаас урьдчилан сэргийлэх болон хэрэглэсэн түүхий эд, орон сууцны барилгын шинж чанар, эрүүл мэнд, эрүүл ахуйн шаардлага хангаж байгааг илэрхийлэх мэдээлэл;

9.5.Үйлдвэрлэгчтэй гэрээ байгуулсны үндсэн дээр түүний үйлдвэрлэсэн барааг хэрэглэгчид борлуулж байгаа аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 9.3-т заасан мэдээллийг үйлдвэрлэгчээс шаардан авч хэрэглэгчид мэдээлэх үүргийг нэгэн адил хүлээнэ.

9.6.Орон сууцыг бариулж байгаа захиалагч болох аж ахуй эрхлэгчтэй гэрээ байгуулсны үндсэн дээр хэрэглэгчид орон сууцыг зуучлан борлуулах эрх, үүрэг хүлээсэн аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 9.4-т заасан мэдээллийг хэрэглэгчид хүргэх үүргийг нэгэн адил хүлээнэ.

9.7. Газрын зөвшөөрөл, техникийн нөхцөл олгоогүй, зураг төсөл боловсруулагдаж дуусаагүй орон сууцны барилгыг хэрэглэгчид борлуулахыг хориглоно.

9.8.Аж ахуй эрхлэгчтэй аливаа сургалтын гэрээ байгуулсан хэрэглэгч нь дараах мэдээллийг аж ахуй эрхлэгчээс шаардан авах эрхтэй.

9.8.1.суралцах хугацааны сургалтын хөтөлбөр, төлөвлөгөө, хүрэх үр дүн, хичээл бүрийн агуулгын нарийвчилсан төлөвлөгөө,

9.8.2.багш, сургалтыг хариуцах этгээдийн ур чадварыг гэрчлэх холбогдох баримт,

9.8.3.сургалтын төлбөр төлөх нөхцөл, хугацаа, сургалтын агуулга, үр дүн

9.8.4.гэрээгээр тохиролцсон болон аж ахуй эрхлэгчийн зүгээс олон нийтэд түгээсэн мэдээллээс зөрүүтэй гэж үзвэл хэрэглэгчийн авч хэрэгжүүлэх боломжтой арга хэмжээ, эрх, сургалтын төлбөрөө буцаан авах нөхцөл,

9.8.5.ашиглагдах сурах бичиг, гарын авлага бусад материал, хэрэглэгдэхүүн, тэдгээрийн зардлыг хэн хариуцах этгээд;

9.9.Аялал жуулчлалын гэрээ байгуулсан хэрэглэгч нь аялал болохоос ямар хугацааны өмнө аялал жуулчлалд оролцох боломжгүй болохоо аж ахуй эрхлэгчид мэдэгдвэл төлбөрөө бүхэлд нь эсхүл тодорхой хувь хэмжээгээр буцаан авах боломжтой эсэх талаарх мэдээллийг бичгээр шаардан авах эрхтэй.

9.10.Хэрэглэгч бараа, ажил, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг монгол хэлээр авах эрхтэй.

9.11.Импортын хүнсний бүтээгдэхүүний сав, баглаа боодол, шошго, хэрэглэх зааварт агуулагдах мэдээлэл Хүнсний бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах тухай хуулийн 12.6-д заасан хэлээр бичигдсэн байж болно. Энэ тохиолдолд ч хэрэглэгч шаардсан тохиолдолд аж ахуй эрхлэгч нь монгол хэлээр холбогдох мэдээллийг гаргаж өгөх үүрэгтэй.

9.12.Нийтэд нээлттэй эсвэл байнгын байранд үйл ажиллагаа эрхэлж байгаа аж ахуй эрхлэгчийн өөрийн үйл ажиллагаандаа ашигладаг арилжааны нэр, хуулийн этгээдийн нэр, хаяг, холбогдох заавар, цэс, хэрэглээний талаарх мэдээлэл монгол хэлнээс гадна бусад орны түгээмэл хэлээр давхар байж болно.

9.13.Аж ахуй эрхлэгч нь өөрийн үйл ажиллагаагаа явуулдаг газрын нээх, хаах, цайны цаг болон амралтын, дотоод ажилтай байх зэрэг цагийн хуваарийг хэрэглэгчид ойлгомжтой байдлаар нийтэд нээлттэй байршуулах үүрэгтэй. Хэрэв цагийн хуваарьт өөрчлөлт орсон бол тэр даруй хэрэглэгчид ойлгомжтой байдлаар нийтэд нээлттэй байршуулах үүрэгтэй.

9.14.Хэрэглэгч бараа, ажил, үйлчилгээтэй холбогдуулан амаар болон бичгээр, цахим хэлбэрээр гомдол гаргах, гомдлын стандарт загвар, цахим хэлбэрээр хүлээн авах хаяг, маргаан шийдвэрлэх журмын талаарх мэдээллийг аж ахуй эрхлэгчээс авах эрхтэй.

9.15.Эрүүл мэнд, гоо сайхны чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчид нийлүүлсэн бараа, ажил, үйлчилгээний аюулгүй байдал, холбогдох биет байдлын доголдол, хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, гоо сайханд үзүүлэх эерэг болон сөрөг нөлөөллийн талаар бодит байдалд нийцсэн, үнэн зөв мэдээллийг бүрэн дүүрэн өгөх үүрэгтэй. Хэрэглэгч нь энэ мэдээллийг бичгээр болон цахим хэлбэрээр авахаар шаардах эрхтэй.

9.16.Сууц өмчлөгчдийн холбоог сууц өмчлөгчид холбогдох хуульд заасны дагуу байгуулахаас өмнө орон сууцыг бариулж байгаа захиалагч болох аж ахуй эрхлэгч нь тухайн орон сууцны байшингийн ашиглалтын хэвийн байдлыг хангах, сууц өмчлөгчдийн эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах, орон сууцны байшингийн дундын өмчлөлийн эд хөрөнгийн эзэмшил, ашиглалт, хамгаалалтыг эрхлэн хариуцуулах зорилгоор өөр аж ахуй эрхлэгчтэй гэрээ байгуулах тохиолдолд нийт сууц өмчлөгчдөөс санал авсны үндсэн дээр гэрээ байгуулж болно.

9.17.Энэ хуулийн 9.16-д заасан тохиолдолд тухайн орон сууцны сууц өмчлөгч бүр орон сууцыг бариулж байгаа захиалагч болох аж ахуй эрхлэгч болон түүнтэй гэрээ байгуулсан аж ахуй эрхлэгчээс дараах мэдээллийг авах эрхтэй.

9.17.1.тухайн аж ахуй эрхлэгч нь сууц өмчлөгчдөөс төвлөрүүлэх төлбөрийг хуульд нийцсэн хувь хэмжээгээр тогтоосон эсэх, сууц өмчлөгчдөөс төвлөрүүлсэн төлбөрийг сууц өмчлөгчдийн эрх, ашиг сонирхлын төлөө, тэдгээрийн санал, хүсэлт, гомдолд тулгуурлан хариуцлагатай зарцуулсан эсэх;

9.17.2.сууц өмчлөгчдийн санал, хүсэлт, гомдлыг хэрхэн хүлээж авч шийдвэрлэсэн эсэх;

9.18.Бараа, ажил, үйлчилгээг зах зээлд нийлүүлэхдээ түүнийг хэрэглэх заавар, хадгалах, тээвэрлэх, ашиглахад дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа, анхааруулга, үйлдвэрлэсэн он, сар, өдрийг худалдааны баримт бичиг, хаяг, шошго дээр хэрэглэгчид ойлгомжтой, хялбар байдлаар тусгана.

10 дугаар зүйл.Төрийн болон төрийн бус байгууллагаас дэмжлэг, тусалцаа, зөвлөгөө авах, гомдол, мэдээлэл гаргах эрх

10.1.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн тохиолдолд хэрэглэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагад холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу гомдол, мэдээлэл гаргах эрхтэй.

10.2.Хэрэглэгч нь гомдлын шаардлага гаргах хугацаанд аж ахуй эрхлэгчид гомдол гаргасан боловч аж ахуй эрхлэгч нь шууд татгалзсан, хугацаанд нь шийдвэрлээгүй, эсхүл аж ахуй эрхлэгчид хандан шийдвэрлүүлэх боломжгүй тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагад гомдол, мэдээлэл гаргах эрхтэй.

10.3.Хэрэглэгч нь өөрийн эрх, үүрэг, энэ хуулийн хүрээнд зөвшөөрөгдсөн арга замаар зөвлөгөө, мэдээлэл, дэмжлэг, тусалцааг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага, уг байгууллага болон холбогдох бусад байгууллага, албан тушаалтантай гэрээ байгуулсан хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага, холбогдох бусад этгээдэд хандан авах эрхтэй.

11 дүгээр зүйл.Саналаа илэрхийлэх эрх

11.1.Хэрэглэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаарх төрийн бодлого, хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалтай холбоотой саналаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн болон төрийн бус байгууллагад өөрт нь болон тэдгээрээр дамжуулан холбогдох байгууллагад илэрхийлэх эрхтэй.

11.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага болон төрийн бус байгууллага нь хэрэглэгчээс ирүүлсэн саналыг цахимаар болон бусад хэлбэрээр хүлээн авах, үр дүнгийн талаар хэрэглэгчдэд мэдэгдэх арга хэмжээг авч ажиллана.

12 дугаар зүйл.Шүүхээр хамгаалуулах эрх

12.1.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн тохиолдолд хэрэглэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага, уг байгууллага болон холбогдох бусад байгууллага, албан тушаалтантай гэрээ байгуулсан хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага, холбогдох бусад этгээдээр төлөөлүүлэн шүүхэд хандах эрхтэй. Энэ нь хэрэглэгч өөрөө шүүхэд хандах эрхийг хязгаарлахгүй.

12.2.Хэрэглэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага болон бусад байгууллагын холбогдох хуульд заасны дагуу гаргасан шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөхгүй бол шүүхэд хандан шийдвэрлүүлэх эрхтэй.

12.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь хэрэглэгч энэ хуулийн 6.4, 6.7, 7.6, 8.3, 10.3-т заасны дагуу дэмжлэг туслалцаа, зөвлөгөө авах эрхийг хангахад чиглэсэн үйл ажиллагааны хөтөлбөр, төлөвлөгөө, төсөвтэй байна.

13 дугаар зүйл.Хэрэглээний соёл, боловсрол эзэмших эрх

13.1.Хэрэглэгч хэрэглээний соёл эзэмших, энэ талаар сурах бололцоогоор хангагдана.

13.2.Хэрэглэгч бараа, ажил, үйлчилгээний талаар зөв сонголт хийх, хэрэглээгээ үнэлэх, өрсөлдөхүйц байлгахад чиглэсэн туслах мэдээллээр хангагдана.

13.3.Олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл нь хэрэглэгчийг хэрэглээний соёл, боловсрол эзэмшихэд нь туслах нийтлэл, нэвтрүүлэгтэй байх бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас бэлтгэсэн нийтлэл, нэвтрүүлэг, мэдээллийг үнэ төлбөргүй нэвтрүүлнэ.

13.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нэгжийн улсын байцаагчид улирал тутам хуралдаж ямар агуулгаар нийт хэрэглэгчдэд мэдээлэл түгээх шаардлагатай болохыг тодорхойлж хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаар шийдвэрлүүлнэ.

14 дүгээр зүйл.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхол

14.1.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгч нь хуульд өөрөөр заагаагүй бол энэ хуульд зааснаас гадна хууль тогтоомжийн хүрээнд төрийн эрх бүхий байгууллагаас тусгай болон хөнгөлөлттэй нөхцөл, халамжаар хангагдана.

14.2.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгч нь энэ хуульд зааснаас гадна бусад хэрэглэгчийн нэгэн адил эрх, ашиг сонирхол, баталгааг эдэлнэ.

14.3.Бараа, ажил, үйлчилгээний холбогдох батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандарт, холбогдох дүрэм, журамд хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн онцлог, эрх, ашиг сонирхлыг харгалзан үзсэн зохицуулалтыг тусгана.

14.4.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчид хуулиар тогтоосон, эсхүл эрх бүхий байгууллагаас баталсан дүрэм, журмын дагуу эрүүл мэнд, аюулгүй байдалтай холбоотой бараа, ажил, үйлчилгээний талаарх мэдээллээр хангагдана.

14.5.Харааны бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд нөлөөлөх барааны хаяг, шошго, хэрэглэх заавар харааны бэрхшээлтэй иргэнд зориулсан брайл үсгээр байна.

15 дугаар зүйл.Үйлчилгээний соёлоор хангагдах эрх

15.1.Хэрэглэгч болон аж ахуй эрхлэгчийн хооронд гэрээ байгуулагдсан эсэхээс үл хамааран хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчийн аж ахуйн үйл ажиллагаа явуулдаг орон зайд хууль ёсны дагуу нэвтэрсэн тохиолдолд буюу хэрэглэгчийн эрх, эрх ашиг, ашиг сонирхолд аж ахуй эрхлэгчийн зүгээс нөлөө үзүүлэх боломж үүссэн үеэс эхлэн аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийг угтан авч, найрсагаар хүндэтгэн харилцаж, өөрийн бараа, ажил,

үйлчилгээний талаар шаардлагатай мэдээллээр бүрэн хангах, хэрэглэгчийн хүсэл зориг, ашиг сонирхолд нийцсэн бараа, ажил, үйлчилгээг сонгоход нь туслах үүрэгтэй бөгөөд хэрэглэгч нь аж ахуй эрхлэгчээс уг үүргээ гүйцэтгэхийг шаардах эрхтэй.

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ ЗАЙНААС БОЛОН ЦАХИМААР АЖ АХУЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА ЭРХЛЭХ

16 дугаар зүйл. Зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч

16.1. Зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуульд заасан аж ахуй эрхлэгчийн хүлээх үүргээс гадна дараах үүргийг хүлээнэ.

16.1.1. Зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь хувь хүн бол өөрийн овог, нэр, холбогдох утасны дугаар, цахим шуудангийн хаяг, аж ахуйн үйл ажиллагаа явуулдаг газрын хаяг зэрэг мэдээллийг хэрэглэгчид мэдээлэх;

16.1.2. Зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь хуулийн этгээд бол хуулийн этгээдийн нэр, оршин байгаа газар, холбогдох утасны дугаар, цахим шуудангийн хаяг, албан ёсны цахим хуудас, төлөөлөх эрхтэй этгээдийн овог, нэр зэрэг мэдээллийг хэрэглэгчид мэдээлэх;

16.1.3. Хэрэглэгчид барааг худалдаж, ажил, үйлчилгээг үзүүлснийг гэрчлэх баримтыг хэвлэмэл байдлаар, хэрэв хэрэглэгч зөвшөөрвөл өөр бусад зохих хэлбэрээр олгох;

16.1.4. Хэрэглэгчтэй харилцах явцад олж авсан аливаа мэдээллийг бусдад задруулахгүй, хууль бусаар ашиглахгүй байх;

16.1.5. Хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг өгөхдөө тухайн бараа, ажил, үйлчилгээний бодит шинж байдлыг дөвийлгөсөн, гажуудуулсан, бодит байдлаас зөрүүтэй арга хэлбэрийг ашиглахгүй байх;

16.1.6. Цахимаар гэрээ байгуулсан болон цахимаар харилцсан үйлдлийг хадгалж, хамгаалахад холбогдох нөхцлийг бүрдүүлэх;

17 дугаар зүйл. Цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч

17.1. Цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь 16 дугаар зүйл, энэ хуульд заасан аж ахуй эрхлэгчийн хүлээх үүргээс гадна дараах үүргийг хүлээнэ.

17.1.1. Цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь өөрийн мэдээллийг хэрэглэгч үзэж танилцах боломжтой байдлаар албан ёсны цахим хуудсандаа байрлуулах;

17.1.2. Хэрэглэгч нь хэрхэн бараа, ажил, үйлчилгээг сонгох, гэрээ байгуулах, төлбөр төлөх, хүргэлтийн нөхцлийг сонгох, гэрээнээс татгалзах, гомдол гаргах талаар ойлгомжтой, цэгцтэй тайлбарласан цэсийг албан ёсны цахим хуудсанд байрлуулах;

17.1.3. Хэрэглэгч нь шаардлагатай тохиолдолд цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгчтэй холбогдох утасны дугаар болон бусад холбогдох боломжийг бүрдүүлэх;

17.1.4. Хэрэглэгч өөрийн байгуулсан гэрээний агуулгатай хэдийд ч танилцах боломжтой байх нөхцлийг бүрдүүлэх;

17.1.5.Хэрэглэгч нь энэ хуулийн 19.1-д заасан хугацаанд гэрээнээс татгалзах тохиолдолд түүний гэрээнээс татгалзах мэдэгдлийг хүлээн авах боломжийг албан ёсны цахим хуудас болон бусад зохих хэлбэрээр хангасан байх;

18 дугаар зүйл.Мэдээлэл өгөх үүрэг

18.1.Зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуулийн 9 дүгээр зүйлд зааснаас гадна хэрэглэгчид дараах мэдээллийг өгөх үүргийг хүлээнэ.

18.1.1.Бараа үйлдвэрлэгч, барааг худалдаж буй аж ахуй эрхлэгчийн мэдээлэл;

18.1.2.Бараа, ажил, үйлчилгээний үндсэн үнэ, хэрэв хямдралтай бол үндсэн үнээс хямдарсан хувийг тодорхой заах;

18.1.3.Барааны хүргэлтийн үнэ, шуудангийн хураамж болон нийт зардлын мэдээлэл;

18.1.4.Барааг хэрэглэх зааврыг монгол хэл дээр дагалдуулан өгөх;

18.1.5. Барааны захиалга авах, хүргэх хугацаа, хэлбэр;

19 дүгээр зүйл.Гэрээнээс татгалзах /цуцлах/

19.1.Энэ хуулийн 20 дугаар зүйлд зааснаас бусад тохиолдолд хэрэглэгч нь зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгчтэй байгуулсан гэрээнээс 14 хоногийн дотор ямар нэгэн шалтгаан, нөхцөл дурдахгүйгээр татгалзах эрхтэй.

19.2. Энэ хуулийн 19.1-д заасан хугацаа нь дор дурдсан өдрөөс хойш 14 хоногийн дараа дуусгавар болно:

19.2.1.Үйлчилгээний талаар байгуулсан гэрээний хувьд гэрээг байгуулсан өдрөөс;

19.2.2.Бараа, ажлын талаар байгуулсан гэрээний хувьд хэрэглэгчид, түүний төлөөлөгчид буюу хэрэглэгчийн сонгосон этгээдэд бараа, ажлын үр дүнг шилжүүлсэн өдрөөс;

19.2.3.Нэг аж ахуй эрхлэгчээс хэд хэдэн барааг худалдан авсан, тухайн бараа нь тус тусдаа хүргэгдсэн бол сүүлчийн барааг шилжүүлэн авсан өдрөөс;

19.3.Дээрх үндэслэлээр гэрээнээс татгалзах тохиолдолд зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгчид мэдэгдэнэ. Зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь уг мэдэгдлийг хүлээн авах үүргээ биелүүлээгүй бол энэ хуулийн 19.1-д заасан хугацаанд мэдэгдлийг гаргасан гэж үзнэ.

19.4.Хэрэглэгч нь 19.1-д заасан хугацаанд гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь өгсөн авснаа буцаах үүргийг хэрэглэгчийн өмнө хүлээнэ. Урт хугацаатай гэрээний хувьд өмнө гүйцэтгэсэн үүргийн гүйцэтгэл ач холбогдлоо алдвал өгсөн авснаа буцаах үүргийг хэрэглэгчийн өмнө хүлээнэ.

19.5.Хэрэглэгч нь 19.1-д заасан хугацаанд гэрээнээс татгалзсан тохиолдолд зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь өөрийн зардлаар бараа, ажлын үр дүнг буцаан авах үүрэгтэй.

20 дугаар зүйл.Гэрээнээс татгалзах эрхийг хэрэгжүүлэх боломжгүй нөхцөл байдал

20.1.Хуульд өөрөөр заагаагүй бол дараах тохиолдолд энэ хуулийн 19 дүгээр зүйлд заасан гэрээнээс татгалзах эрхийг хэрэглэгч хэрэгжүүлэх боломжгүй нөхцөл байдал үүссэн гэж үзнэ.

20.1.1.Ажил, үйлчилгээний талаар гэрээ байгуулсан бөгөөд энэ хуулийн 19.1-д заасан хугацаа дуусахаас өмнө ажил, үйлчилгээг бүрэн үзүүлж дууссан, үүрэг гүйцэтгэх тодорхой хугацаа тогтоосон бол энэ хуулийн 19.1-д заасан гэрээнээс татгалзах эрхээ алдах талаар хэрэглэгчтэй тохиролцсон бол;

20.1.2.Хэрэглэгчийн өөрийн нь хүсэл зоригийн дагуу бий болгосон, нэг бүрийн шинжээр тодорхойлогдох бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд;

20.1.3.Түргэн муудах, хадгалах болон хэрэглэж дуусах хугацаа нь нэг сараас богино эсхүл хөргүүрт хадгалах шаардлагатай бараа байх тохиолдолд;

20.1.4.Эрүүл мэнд, ариун цэврийн шаардлагын улмаас сав баглаа боодлыг нь нээсэн буюу битүүмж алдагдсан тохиолдолд дахин ашиглах боломжгүй бараа, ажлын үр дүн байх тохиолдолд;

20.1.5.Бусад бараатай нийлж, холилдсон тохиолдолд дахин хэрэглэх боломжгүй бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд;

20.1.6.Аудио, видео, программ хангамж зэрэг барааны сав, баглаа боодлыг нээсэн буюу битүүмж нь алдагдсан бол;

20.1.7.Ном, сонин хэвлэл, сэтгүүл зэрэг хэвлэмэл бараа, ажлын үр дүн;

20.1.8.Үнэ хаялцуулах ажиллагааны үр дүнд гэрээ байгуулсан бол;

20.1.9.Нэгийг нь нөгөөгөөс нь салгаж болохгүй бараа, ажлын үр дүнгийн хувьд;

20.1.10.Биет бус байдлаар аудио, видео бараа, программ хангамж худалдан авсан бол;

20.1.11.Тодорхой өдөр, эсхүл тодорхой хугацааны турш үргэлжлэх ажил, үйлчилгээний хувьд;

20.1.12.Зорчигч тээвэрлэлтийн гэрээний хувьд;

20.1.13.Автомат худалдааны машинаас худалдан авалт хийсэн бол;

20.1.14.Харилцаа холбооны үйлчилгээний хувьд;

20.1.15.Эрчим хүч, ус, дулаан гэх зэрэг нийтээр хэрэглэх үйлчилгээний хувьд байгуулсан гэрээ байвал;

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧТЭЙ БАЙГУУЛСАН ГЭРЭЭ

21 дүгээр зүйл.Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх

21.1.Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ Иргэний хууль болон бусад хуульд зохицуулснаас гадна дараах тохиолдолд хүчин төгөлдөр бус байна.

21.1.1.Аж ахуй эрхлэгчийн хүсэл зоригоор гэрээнд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах, сунгах эрхтэй байхаар заасан;

21.1.2 Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах, гэрээг цуцлах тохиолдолд гэрээнээс татгалзсан болон цуцалсны төлбөр шаардах эрхтэй байхаар заасан;

21.1.3.Аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд байгуулсан гэрээний хугацааг аль нэг тал болон гэрээний талууд дуугүй хүлээн зөвшөөрөх замаар сунгахаар заасан;

21.1.4.Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний нөхцөл нь иргэний хууль, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжоор тогтоосон нөхцлөөс дордуулсан шинжтэй бол;

21.1.5.Хэрэглэгч бус, зөвхөн аж ахуй эрхлэгч анз шаардах эрхтэй байх нөхцөлтэй;

21.1.6.Аж ахуй эрхлэгч үүргээ зөрчсөний улмаас хэрэглэгчид учирсан гэм хор, хохирлыг нөхөн төлөх хариуцлагыг бүхэлд нь эсхүл зарим хэсгийг чөлөөлсөн эсхүл ийм хариуцлага хүлээлгэх эсэхийг шийдвэрлэх бүрэн эрхийг аж ахуй эрхлэгчид олгосон;

21.1.7.Аж ахуй эрхлэгч нь биет байдлын доголдолтой бараа, ажлын үр дүн шилжүүлсэн боловч аж ахуй эрхлэгчийг хариуцлагаас бүрэн эсхүл хэсэгчлэн чөлөөлсөн эсхүл ийм хариуцлага хүлээлгэх эсэхийг шийдвэрлэх бүрэн эрхийг аж ахуй эрхлэгчид олгосон;

21.1.8.Аж ахуй эрхлэгчийн үүргийн зөрчлийн улмаас хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах эрхийг үгүйсгэсэн эсхүл ийм эрхийг үгүйсгэх эрхийг шийдвэрлэх бүрэн эрхийг тухайн аж ахуй эрхлэгчид олгосон бол;

21.1.9.Гэрээгээр хохирлыг тодорхойлох арга, хохирлын хэмжээг урьдчилан заасан;

21.2.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгч бүртэй нэг бүрчлэн гэрээний стандарт нөхцөлийг өөрчлөх талаар тохиролцохгүйгээр өөрөө гэрээний стандарт нөхцөлд өөрчлөлт оруулах тохиолдолд энэхүү өөрчлөлт нь гагцхүү харилцан итгэлцэл, шударга ёсны зарчимд нийцсэн, хэрэглэгчид хохиролгүй, хэрэглэгчийн эрхийг зөрчихгүй байх тохиолдолд л хүчин төгөлдөр байна. Энэ тохиолдолд энэ хуулийн 21.1.1-21.1.9 нэгэн адил хамаарна.

21.3. Аж ахуй эрхлэгч нь гэрээний стандарт нөхцлийг өөрчилсөн тохиолдолд өөрчлөлт хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж эхлэх хугацаа, өөрчлөх болсон үндэслэл, нөхцөл, өөрчилсний дараах гэрээний стандарт нөхцлийн агуулга, өмнөх нөхцөлтэй харьцуулсан мэдээлэл зэргийг хэрэглэгч хялбар аргаар үзэж танилцах боломжоор хангах, энэ талаар хэрэглэгч тус бүрд зохистойгоор мэдэгдэх арга хэмжээг авах үүрэгтэй.

21.4.Гэрээний стандарт нөхцлийн өөрчлөлт хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж эхлэх хугацаа болохоос өмнө аж ахуй эрхлэгч нь өөрчлөлтийн талаар хэрэглэгчдэд зохистойгоор мэдэгдэх арга хэмжээг аваагүй бол уг өөрчлөлт нь хүчингүйд тооцогдоно.

22 дугаар зүйл. Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээг хүчин төгөлдөр буст тооцуулах

22.1.Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ нь Иргэний хууль болон бусад хуульд зохицуулснаас гадна дараах тохиолдолд хэрэглэгч хүчин төгөлдөр буст тооцуулахаар шаардах эрхтэй байна.

22.1.1.бараа, ажил, үйлчилгээний талаар бодит байдлаас өөр мэдээлэл түгээсэн, дамжуулсны улмаас тухайн мэдээллийн агуулга нь бодит байдалтай нийцэж байгаа гэж төөрөгдсөн байх;

22.1.2.бараа, ажил, үйлчилгээний талаар ирээдүйд бий болох өөрчлөлт нь тодорхойгүй байхад гарцаагүй гэж батлан хэлснээс төөрөгдсөн байх;

22.1.3.бараа, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд сөргөөр нөлөөлөх боломжтой эрсдлийн талаар санаатайгаар нуун дарагдуулсан;

22.1.4.хэрэглэгчийн санаа зовнисон, итгэж үнэмшсэн байдлыг ашиглан шинжлэх ухаанаар бүрэн батлагдаагүй мэдлэг, арга, зан үйл зэргийг ашиглан хариу төлбөртэй гэрээ байгуулсан бол;

22.1.5.гэрээг шууд байгуулахгүй бол хэрэглэгчид ашиггүй, сөрөг нөлөөтэй гэж бодит байдлаас зөрүүтэй мэдээлэл өгсний улмаас төөрөгдөж гэрээг байгуулсан бол;

22.1.6.хэрэглэгч бараа, ажил, үйлчилгээг авах, үргэлжлүүлэн хэрэглэхийн тулд өөр бусад бараа, ажил, үйлчилгээг заавал авах шаардлагатай гэсэн нөхцөл тулгасан, нэрлэн заасан;

ТАВДУГААР БҮЛЭГ АЖ АХУЙ ЭРХЛЭГЧИЙН ҮҮРЭГ

23 дугаар зүйл. Аюулгүй бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэх үүрэг

23.1.Аж ахуй эрхлэгч нь хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандарт, техникийн зохицуулалт, барилгын норм, загвар, үйлдвэрлэл, зохион бүтээлт, фармакопей, жор, эрүүл ахуй болон хадгалалт, тээвэрлэлтийн зэрэг холбогдох шаардлагыг хангасан бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид нийлүүлэх үүрэгтэй.

23.2.Аж ахуй эрхлэгчийн хэрэглэгчид нийлүүлсэн бараа, ажил, үйлчилгээ нь энэ хуулийн 23.1-т заасан шаардлагыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учирсан бол энэ хуулийн 6.3-т заасны дагуу аж ахуй эрхлэгч нь гэм хорыг арилгах үүрэгтэй.

23.3.Энэ хуулийн 23.2-т заасан нөхцөл байдал үүссэн бол аж ахуй эрхлэгч нь тухайн бараа, ажил, үйлчилгээний үйлдвэрлэл, нийлүүлэлт, борлуулалтыг нэн даруй зогсоож, энэ талаар олон нийтэд нэн даруй мэдээлж, зах зээл /гүйлгээ/-ээс буцаан татаж авна. Олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл нь өөрийн мэдээллийн хөтөлбөрөөр дамжуулан нэн даруй олон нийтэд мэдээлэхэд үнэ төлбөргүй, сайн дурын үндсэн дээр тухайн аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагатай хамтран ажиллах үүрэгтэй.

23.4.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 23.1-т заасан үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд энэ хуулийн 6.5, 6.6-д заасны дагуу хэрэглэгчийн тавьсан шаардлагыг хүлээн авч түүний тогтоосон хугацаанд шийдвэрлэх үүрэгтэй.

23.5.Аж ахуй эрхлэгчийн бараа, ажил, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг түүнтэй гэрээ байгуулсны үндсэн дээр олон нийтэд түгээсэн бусад аж ахуй эрхлэгч нь тухайн бараа, ажил, үйлчилгээ нь энэ хуулийн 23.1-т заасан шаардлагыг хангаагүй, эсхүл энэ хуулийн 23.2-т заасан нөхцөл байдал үүсэх боломжтой болохыг мэдэж байсан бол аж ахуй эрхлэгчтэй хамтран хариуцлага хүлээнэ.

23.6.Аж ахуй эрхлэгч нь дараах тохиолдолд энэ хуулийн 23.3-т заасны дагуу бараа, ажил, үйлчилгээг зах зээлээс буцаан татаж авна.

23.6.1.энэ хуулийн 23.1-т заасан шаардлагыг хангаагүй болохыг эрх бүхий байгууллага тогтоосон;

23.6.2.эрүүл ахуйн шаардлага хангаагүй, хаяг шошгын алдаатай, гарал үүсэл тодорхойгүй, хуурамч бүтээгдэхүүн болохыг эрх бүхий байгууллага тогтоосон;

23.6.3.импортын барааны аюулгүй байдлын талаарх сэрэмжлүүлэг, мэдэгдэл олон улсын мэдээллийн хэрэгслээр мэдээлэгдсэн;

24 дүгээр зүйл.Доголдолгүй бараа, ажлын үр дүн нийлүүлэх үүрэг

24.1.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 7.2, 7.3-т заасан доголдолтой бараа, ажлын үр дүнг хэрэглэгчид нийлүүлсэн бол энэ хуулийн 7.4, 7.5-т заасны дагуу хэрэглэгчийн гаргасан шаардлагыг хүлээн авч, түүний тогтоосон хугацаанд биелүүлэх үүрэгтэй.

24.2.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 7.8-д заасны дагуу баталгаат хугацаа тогтоох үүрэгтэй.

24.3.Аж ахуй эрхлэгч энэ хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан үүргээ гүйцэтгэх хугацаагаа хэтрүүлвэл дараах үүрэг хүлээнэ.

24.3.1.энэ хуулийн 7.4.3, 7.5-д заасны дагуу мөнгө төлөхийг буцаан шаардах тохиолдолд аж ахуй эрхлэгч буцаан төлөх үүргээ хэтрүүлсэн хугацаанд тухайн буцаан шаардах мөнгөн дүнгээс Монгол Банкнаас зарласан арилжааны банкуудын хадгаламжийн жигнэсэн дундаж хүүгийн хэмжээгээр тооцож хүү төлөх;

24.3.2.энэ хуулийн 7.4.3, 7.5-д заасны дагуу мөнгө төлөхийг буцаан шаардах, холбогдох зардал, хохирлыг нөхөн төлүүлэхээс бусад тохиолдолд үүргээ гүйцэтгэх хугацаа хэтэрсэн хоног тутам бараа, ажил, үйлчилгээний үнийн дүнгийн 0.1 хувьтай тэнцэх хэмжээний алдангийг төлөх;

24.4.Энэ хуулийн 24.3.2-г хэрэглэх нь хэрэглэгч өөрт учирсан зардал болон хохирлоо шаардах эрхийг хязгаарлахгүй.

25 дугаар зүйл.Үйлчилгээний хувьд үүрэг гүйцэтгэх хугацаа хэтрүүлэх

25.1.Аж ахуй эрхлэгч нь үйлчилгээ үзүүлэх үүргээ хууль болон гэрээнд заасан хугацаанд гүйцэтгээгүй, уг хугацааг хэтрүүлсэн бол хэрэглэгч энэ хуулийн 8.1-д заасны дагуу гаргасан шаардлагыг хүлээн авч, түүний тогтоосон хугацаанд биелүүлэх үүрэгтэй.

25.2.Энэ хуулийн 8.4-т заасны дагуу хэрэглэгчээс бичгээр эсхүл цахимаар зөвшөөрөл аваагүй бол хэрэглэгчээс холбогдох төлбөрийг авахгүй байх, төлбөрийг авсан

бол буцаан олгох үүрэгтэй. Хэрэглэгч тухайн нэмэлт үйлчилгээг ашиглахыг хүлээн зөвшөөрсөн тохиолдол үүнд хамаарахгүй.

26 дугаар зүйл.Хэрэглэгчид мэдээлэл өгөх үүрэг

26.1.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 9 дүгээр зүйлд заасны дагуу гаргасан хэрэглэгчийн шаардлагыг биелүүлж, түүнд холбогдох мэдээллийг өгөх, энэ хуулийн 9 дүгээр зүйлд заасан холбогдох үүргийг биелүүлэх үүрэгтэй.

27 дугаар зүйл.Үйлчилгээний соёлтой байх үүрэг

27.1.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуулийн 15 дугаар зүйлд заасан үүргээ биелүүлж, уг үүргийг биелүүлэхтэй холбоотой хэрэглэгчийн тавьсан шаардлагыг хангаж ажиллах үүрэгтэй.

28 дугаар зүйл.Зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгчийн үүрэг

28.1.Зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуулийн 16, 17, 18 болон бусад холбогдох зохицуулалт, бусад хууль тогтоомжид заасан үүргийг биелүүлнэ.

28.2.Зайнаас болон цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуулийн 19, 20 дугаар зүйлд заасны дагуу хэрэглэгчийн гаргасан гэрээнээс татгалзах эрхийг хүлээн зөвшөөрч, хуульд заасан үүргээ биелүүлнэ.

29 дүгээр зүйл.Аж ахуй эрхлэгчийн бусад үүрэг

29.1.Энэ хуулийн 21, 22 дугаар зүйлд заасны дагуу аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн байгуулсан гэрээ нь хүчин төгөлдөр бус эсхүл хүчин төгөлдөр буст тооцуулах нөхцөл байдал үүссэн бол аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн тавьсан шаардлагыг Иргэний хуулийн 492, 493, 494 дүгээр зүйлд заасны дагуу хангах үүрэгтэй.

29.2.Эдэлгээний тогтоосон хугацааны дотор найдвартай ажиллах бололцоог хангах зорилгоор үйлдвэрлэгч тухайн барааны засвар, техникийн үйлчилгээг зохион байгуулах, түүнчлэн үйлдвэрлэлийн хугацаанд болон түүнийг үйлдвэрлэлээс хассанаас хойш тухайн барааны ашиглалтын хугацаа дуусах хүртэлх хугацаанд, хэрэв ийм хугацаа заагаагүй бол худалдаанд нийлүүлснээс хойш 5 хүртэл жилийн хугацаанд холбогдох сэлбэг хэрэгслийг худалдаанд нийлүүлж байх үүрэгтэй. Энэ үүргээ биелүүлээгүйгээс эдэлгээгээр тогтоосон хугацаанд ашиглах боломжгүй болсон барааг анх худалдсан үнээр буцаан авах үүрэгтэй.

29.3.Худалдаж буй бүтээгдэхүүнийг тогтмол шалгаж, хугацаа дууссан, муудсан, доголдолтой тохиолдолд хэрэглэгчид худалдахгүй, санал болгохгүй байх үүрэгтэй.

29.4.Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлыг хянан шийдвэрлэх дотоод журамтай, уг журмыг хэрэглэгчид энгийн ойлгомжтой байдлаар тайлбарлах, хэрэглэгчид үзэж танилцах боломжтой нөхцөл байдлыг хангасан байх үүрэгтэй.

29.5.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээний талаар худал, төөрөгдүүлсэн, бодит байдлыг гуйвуулсан мэдээлэл өгөхгүй байх үүрэгтэй.

29.6.Бараа, ажил, үйлчилгээг хууран мэхлэх буюу төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ байгуулахгүй байх үүрэгтэй.

ЗУРГААДУГААР БҮЛЭГ
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ, ЗӨРЧИГДӨХӨӨС УРЬДЧИЛАН
СЭРГИЙЛЭХ УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

30 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын эрх зүйн байдал

30.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын эрх зүйн байдлыг хуульд заасны дагуу тодорхойлно.

30.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дарга, улсын байцаагч нь холбогдох хуульд заасан бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ.

30.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь орон нутагт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын байцаагч ажиллуулна.

30.3.1.Орон нутагт ажиллах улсын байцаагч нь энэ хууль болон холбогдох бусад хууль тогтоомжид заасан чиг үүрэг, бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг авах зорилгоор хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай хамтран ажиллаж болно.

30.3.2.Улсын байцаагч хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай хамтран ажиллах болон орон нутагт улсын байцаагч ажиллуулах хэрэгцээ, шаардлага, орон тоо, байршлыг тодорхойлох, ажиллуулах журмыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага батална.

30.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын улсын байцаагчид хөдөлмөр хамгааллын ижилсэх хувцас, шаардлагатай хэрэгсэлтэй байна.

30.5.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн аж ахуй эрхлэгчид тавьсан албан шаардлага, хариуцлага хүлээлгэсэн шийдвэрийн агуулгыг энэ хууль болон бусад холбогдох хуулийг хэрхэн тайлбарлан хэрэглэж байгаа болохыг нийтэд ил тод мэдээлэх, шийдвэрийн үндэслэлийг нэгдмэл байлгах үүднээс өөрийн албан ёсны сэтгүүлд тогтмол хэвлэнэ. Тухайн сэтгүүлийн мэдээллийг судлаачид ашиглах боломжоор хангаж, тэдний судалгааг өөрсдийн өдөр тутмын үйл ажиллагаанд үр дүнтэй ашиглах журамтай байна.

30.6.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэргэд хэрэглэгчид үйл ажиллагааны чиглэлээр шаардлагатай мэдээлэл өгөх, холбогдох хууль тогтоомжид заасны дагуу гомдол, мэдээллийг хүлээн авах чиг үүрэг бүхий Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийг ажиллуулна.

30.6.1.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн ажиллах журам, ажилтанд тавигдах шаардлага, орон тоо, бүтцийг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага батална.

30.6.2.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төв нь хэрэглэгчдийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авах тусгай дугаартай байна.

30.6.3.Хэрэглэгчийн мэдээлэл үйлчилгээний төвийн ажилтан нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр сургалтад хамрагдсан байна.

30.7.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн ажилтны заавал хамрагдах сургалтыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх чиглэлийн хууль тогтоомжийн талаар судалгаа хийсэн туршлагатай их, дээд сургуулийн багш, судлаачид хариуцан орно. Энэ сургалтын агуулга, хөтөлбөр, хугацаа, багш, судлаачид тавигдах нарийвчилсан шаардлага, гэрээ байгуулах нөхцөл зэргийн талаар зохицуулсан журмыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага батална.

30.8.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дэргэд хэрэглэгчид чиглэсэн боловсролын арга хэмжээг зохион байгуулахад дэмжлэг үзүүлэх, боловсролын арга хэмжээний үр нөлөөг нэмэгдүүлэх, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад холбогдох хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлогыг боловсруулах зорилгоор орон тооны бус зөвлөлийг байгуулан ажиллуулж болно.

30.9.Орон тооны бус зөвлөлийн бүрэлдэхүүнд энэ чиглэлээр судалгаа шинжилгээний ажил хийдэг их, дээд сургуулийн багш, судлаач болон төрийн байгууллага болон төрийн бус байгууллага, хуульч, аж ахуй эрхлэгч, иргэдийн төлөөллийг тэгш хамруулсан байвал зохино.

31 дүгээр зүйл.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын бүрэн эрх

31.1.Төрийн захиргааны байгууллага нь Өрсөлдөөний тухай хууль болон бусад холбогдох хуульд зааснаас гадна дараах бүрэн эрхтэй.

31.1.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх;

31.1.2.хэрэглэгч зах зээлээс эрэлт хэрэгцээндээ нийцүүлэн хямд, аюулгүй, зохих чанарын бараа сонгож авах өргөн боломжийг хангахад чиглэгдсэн шударга өрсөлдөөнийг хөхүүлэн дэмжих арга хэмжээ авах;

31.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон асуудлаар хууль тогтоомжийн биелэлтийг шалгах, холбогдох байгууллагатай хамтран үзлэг шалгалт явуулах, мэдээлэл, сурталчилгаа хийх, сургалт зохион байгуулах;

31.1.4.хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авч, хуулийн дагуу шийдвэрлэх, хяналт шалгалтыг зохион байгуулах;

31.1.5.хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх, хамгаалах нөхцөлийг бүрдүүлэх, холбогдох хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох санал гаргах, энэ талаар төрөөс баримтлах бодлогыг боловсруулж шийдвэрлүүлэх;

31.1.6.хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохион байгуулах хөтөлбөр боловсруулах, арга зүйн удирдлагаар хангах, хэрэгжилтэд нь хяналт тавих;

31.1.7.хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх, хамгаалах нөхцөлийг бүрдүүлэхтэй холбогдуулан гаргасан шийдвэрээ нийтэд мэдээлэх, сурталчлах;

31.1.8.холбогдох төрийн байгууллага, зохицуулах байгууллага болон бусад байгууллага, тэдгээрийн албан хаагч, ажилтныг хяналт шалгалтын ажилд татан оролцуулах, дэмжлэг хүсэх, дүгнэлт гаргуулах;

31.1.9.зах зээлд нийлүүлсэн бараа, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд хохирол учруулж болзошгүй нөхцөл байдал илэрвэл энэ тухай аж ахуй эрхлэгчид мэдэгдэл хүргүүлж, хяналт, шалгалтын ажлыг хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх, хамтран ажиллах талаар үүрэг хүлээлгэх;

31.1.10.зах зээлд нийлүүлсэн бараа, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд хохирол учруулсан, эсхүл хохирол учруулах бодитой нөхцөл байдал тогтоогдвол олон нийтэд энэ талаар нэн даруй мэдээлэх, аж ахуй эрхлэгчид хариуцлага тооцох, тухайн барааны борлуулалт, үйлдвэрлэлтийг зогсоох, энэ талаар холбогдох байгууллагад саналаа хүргүүлж шийдвэрлүүлэх, хамтран ажиллах;

31.1.11.зах зээлд гаргасан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавигдах стандарт, техникийн зохицуулалтыг боловсронгуй болгох талаар Стандартчилал, техникийн зохицуулалтын асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагад санал хүргүүлэх, хамтран ажиллах;

31.1.12.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргээ биелүүлэх зорилгоор итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, мэргэжлийн холбогдох байгууллагаар дүгнэлт гаргуулах;

31.1.13.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас хүргүүлсэн шаардлагыг биелүүлээгүй аж ахуй эрхлэгчид хуульд заасан хариуцлага хүлээлгэх, холбогдох хяналтын байгууллагад шилжүүлэх;

31.1.14.хэрэглэгчийн төлөв байдлыг тодорхойлох судалгаа хийх;

31.1.15.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь хэрэглэгч өөрийн эрхийг хамгаалах, аж ахуй эрхлэгч хууль тогтоомж, гэрээнд заасан үүргээ хэрэгжүүлж буй эсэх талаар мэдлэгтэй болох, хэрэглэгч нь энэ хууль болон бусад хууль тогтоомж, батлагдсан болон бүртгэгдсэн стандартад заасан шаардлага хангасан бараа, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах, сонголт хийх эрх хангагдах нөхцлийг бүрдүүлэх зорилгоор хэрэглэгч, аж ахуй эрхлэгчид чиглэсэн боловсролын арга хэмжээг зохион байгуулах;

31.1.16.аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуульд заасан үйлчилгээний соёлтой байх үүргээ биелүүлэхэд чиглэсэн үйлчилгээний соёлын кодексийг боловсруулан батлах;

31.1.17. олон улсын байгууллага, бусад орны ижил чиг үүрэг бүхий байгууллагатай эрх зүйн туслалцаа харилцан үзүүлэх, хил дамнасан хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийг шалган шийдвэрлэх чиглэлээр хамтран ажиллах;

31.1.18.энэ хуулийн 6.4, 6.7, 7.6, 8.3, 10.3-т заасны дагуу хэрэглэгчид дэмжлэг, туслалцаа үзүүлэх;

31.1.19.энэ хуульд заасан үндэслэлээр хэрэглэгчийг төлөөлөн шүүхэд хандах;

31.1.20.хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхлыг хөндсөн нийтээр дагаж мөрдөх хэм хэмжээ агуулсан шийдвэрийг өөрийн санаачлагаар хянах, санал дүгнэлт өгөх;

31.1.21.хэрэглэгчийн эрхийг ноцтой хохироосон тухай үндэслэл бүхий албан ёсны шаардлага хүлээн авсан боловч арга хэмжээ аваагүй албан тушаалтанд зохих арга хэмжээ ногдуулах тухай саналыг холбогдох хяналтын байгууллагад тавих буюу шүүхэд нэхэмжлэл гаргах;

31.1.22.холбогдох хууль тогтоомжид заасан бусад бүрэн эрх;

32 дугаар зүйл.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас төрийн бус байгууллага болон холбогдох бусад этгээдтэй хамтран ажиллах

32.1.Энэ хуульд заасан дараах чиглэлээр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь төрийн бус байгууллага болон холбогдох бусад этгээд /хувь хүн/-тэй гэрээ байгуулсны үндсэн дээр хамтран ажиллаж болно.

32.1.1.мэдээлэл, сурталчилгаа хийх, сургалт зохион байгуулах, боловсролын арга хэмжээ зохион байгуулах;

32.1.2.орон нутагт хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авах, холбогдох албан тушаалтан, улсын байцаагчид хүргүүлэх;

32.1.3.хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх ажил зохион байгуулах, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын шийдвэрийг нийтэд мэдээлэх, сурталчлах;

32.1.4.хэрэглэгчийн төлөв байдлын судалгаа хийх;

32.1.5.хэрэглэгчийн мэдээлэл үйлчилгээний төвийн ажилтанд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр сургалт явуулах;

32.1.6.энэ хуулийн 6.4, 6.7, 7.6, 8.3, 10.3-т заасны дагуу хэрэглэгчид дэмжлэг, туслалцаа үзүүлэх;

32.1.7.хэрэглэгчийг төлөөлөн шүүхэд нэхэмжлэл гаргах;

32.2.Энэ хуулийн 32.1.2-т заасан чиглэлээр хамтран ажиллах төрийн бус байгууллагын хариуцах ажилтан болон хамтран ажиллах гэж буй холбогдох бусад этгээд /хувь хүн/ нь 32.1.5-д заасантай адил сургалтад заавал хамрагдсан байна.

32.3.Энэ хуулийн 32.1.6, 32.1.7-д заасан чиглэлээр хамтран ажиллах төрийн бус байгууллага нь хуульчийн мэргэжлийн үйл ажиллагаа явуулах эрхтэй, мэргэжлээрээ 3-аас доошгүй жил ажилласан хоёроос доошгүй хүнээс бүрдэх нэгжээр дамжуулан хэрэгжүүлнэ. Энэ хуулийн 32.1.6, 32.1.7-д заасан чиглэлээр хамтран ажиллах холбогдох бусад этгээд нь хувь хүн бол хуульчийн мэргэжлийн үйл ажиллагаа явуулах эрхтэй, мэргэжлээрээ 3-аас доошгүй жил ажилласан байх, өмгөөллийн хуулийн этгээд байх тохиолдолд хуульчийн мэргэжлийн үйл ажиллагаа явуулах эрхтэй, мэргэжлээрээ 3-аас доошгүй жил ажилласан 4-өөс доошгүй хүний бүрэлдэхүүнтэй байх шаардлагатай.

32.4.Энэ зүйлд заасны дагуу хамтран ажиллах журмыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжид нийцүүлэн батална. Энэ хуулийн 32.5-д заасны дагуу хамтран ажиллах журмыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага, аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, засаг дарга хамтран батална.

32.5.Энэ хуулийн 32.1.2, 32.1.6, 32.1.7-д заасны дагуу орон нутагт хамтран ажиллах шаардлага үүссэн тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, засаг даргад хүсэлт тавьж тэдгээртэй гэрээ байгуулсан төрийн бус байгууллага, холбогдох бусад этгээдтэй хамтран ажиллаж болно.

ДОЛДУГААР БҮЛЭГ
ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, НУТГИЙН ӨӨРӨӨ УДИРДАХ БАЙГУУЛЛАГА,
ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГЫН ЧИГ ҮҮРЭГ

33 дугаар зүйл.Засгийн газрын бүрэн эрх

33.1.Засгийн газар нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

33.1.1.Төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар хууль тогтоомжид заасны дагуу хэрэгжүүлж байгаа үйл ажиллагаанд дүн шинжилгээ хийж, үр нөлөөг сайжруулах бодлогыг боловсруулах;

33.1.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх тогтолцоог боловсронгуй болгох арга хэмжээг авч, үйл ажиллагааг бэхжүүлэхэд анхааран ажиллах;

33.1.3.Хууль тогтоомжид заасан бусад бүрэн эрх, чиг үүргийг хэрэгжүүлэх;

34 дүгээр зүйл.Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Иргэдийн
Төлөөлөгчдийн Хурлын бүрэн эрх

34.1.Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

34.1.1.Тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар явуулах үйл ажиллагааны талаар холбогдох бодлого, төлөвлөгөөг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын саналыг үндэслэн батлах;

34.1.2.Тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагад санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх шийдвэр гаргах.

35 дугаар зүйл.Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Засаг даргын бүрэн эрх

35.1.Аймаг, нийслэлийн Засаг дарга дараах бүрэн эрхтэй:

35.1.1.орон нутгийн өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагчийн үйл ажиллагаанд бүх талын дэмжлэг үзүүлэх;

35.1.2.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллах, санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх;

35.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас холбогдох хууль тогтоомж, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн асуудлаар албан тушаалтанд хариуцлага тооцуулахаар ирүүлсэн шийдвэрийг биелүүлэх, арга хэмжээ авах;

35.1.4.энэ хуулийн 32.5-д заасны дагуу хамтран ажиллах;

35.2.Сум, дүүргийн Засаг дарга дараах бүрэн эрхтэй:

35.2.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагаанд бүх талын дэмжлэг үзүүлэх, хамтран ажиллах;

35.2.2.хэрэглэгчид чиглэсэн боловсролын арга хэмжээ зохион байгуулах;

35.2.3.хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эдийн засгийн ашиг сонирхолд эрсдэл бүхий нөхцөл байдал үүссэн тохиолдолд холбогдох хууль тогтоомжид заасан урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх бөгөөд энэ талаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад мэдэгдэх;

35.2.5.энэ хуулийн 32.5-д заасны дагуу хамтран ажиллах;

36 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага

36.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

36.1.1.зах зээлд нийлүүлсэн бараа, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учруулж болзошгүй нөхцөл байдал илэрсэн талаар хэрэглэгчийн зүгээс гомдол, мэдээлэл ирүүлсэн тохиолдолд энэ талаарх гомдол, мэдээллийг нэгтгэн нэн даруй хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага болон бусад холбогдох байгууллагад мэдэгдэх;

36.1.2.хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн, дордуулсан хууль тогтоомжийн холбогдох зохицуулалтыг өөрчлөх, хүчингүй болгох тухай саналаа холбогдох байгууллагад тавих, шийдвэрлэлтийн талаар мэдээлэл авах;

36.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага, аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, засаг даргатай гэрээ байгуулсны үндсэн дээр орон нутагт хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хүлээн авах, холбогдох албан тушаалтан, улсын байцаагчид хүргүүлэх;

36.1.4.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага, аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, засаг даргатай гэрээ байгуулсны үндсэн дээр энэ хуулийн 32.1.6, 32.1.7-д заасан чиглэлээр хамтран ажиллах;

36.1.5.энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжид заасан чиглэлээр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагатай хамтран ажиллах;

36.1.6.хэрэглэгчид зориулсан сургалтыг зохион байгуулах;

36.1.7.энэ хуульд заасан үйлчилгээний соёлын кодексийг боловсруулах, шинэчлэн сайжруулахад оролцох, санал өгөх, хэрэгжилтэд хөндлөнгийн хяналт тавих;

36.1.8.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх аливаа үйл ажиллагаа, нөхцөл байдлын талаар судалгаа хийж, нийтэд мэдээлэх;

36.1.9.энэ хуулийн 32.1.6, 32.1.7-д заасны дагуу чиг үүргээ хэрэгжүүлэх зорилгоор итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, мэргэжлийн холбогдох байгууллага, мэргэжилтнээр дүгнэлт гаргуулах;

НАЙМДУГААР БҮЛЭГ

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГОМДОЛ, МЭДЭЭЛЛИЙГ ХҮЛЭЭН АВЧ ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА ЯВУУЛАХ

37 дугаар зүйл.Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаа явуулах үндэслэл

37.1.Энэ хуульд заасан хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн, аж ахуй эрхлэгч үүргээ зөрчсөн талаар холбогдох хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг дараах үндэслэлээр явуулна.

37.1.1.аж ахуй эрхлэгч, аливаа байгууллага, иргэнээс ирүүлсэн мэдээлэл;

37.1.2.хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдол;

37.1.3.хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр гарсан мэдээлэл;

37.1.4.аж ахуй эрхлэгч, аливаа байгууллага, иргэнээс ирүүлсэн мэдээлэл, хэрэглэгчийн гомдолд дурдагдсан эрхийн зөрчлийн агуулга, түүний давтамж, статистик, тоон судалгааг үндэслэн өөрийн санаачлагаар;

37.1.5.энэ хуулийн 37.1.3, 37.1.4-т зааснаас бусад үндэслэлээр өөрийн санаачлагаар;

37.1.6.хууль тогтоомжид заасан бусад үндэслэл;

37.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь энэ хуулийн 37.1.1, 37.1.2-т заасан гомдол мэдээллийг цаасаар биечлэн эсхүл хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн тусгай дугаараар хүлээн авна.

37.3.Энэ хуулийн 37.1.2-37.1.5-д заасан үндэслэлээр улсын байцаагч нь Төрийн хяналт, шалгалтын тухай хуульд заасны дагуу төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалт, урьдчилан сэргийлэх хяналт шалгалт, гүйцэтгэлийн хяналт шалгалтыг хийх эрхтэй.

38 дугаар зүйл.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн чиг үүрэг

38.1.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төв нь энэ хуулийн 37.1.1, 37.1.2-т заасан гомдол мэдээллийг хүлээн авах үндсэн чиг үүрэгтэй.

38.2.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төв нь энэ хуулийн 37.1.1, 37.1.2-т заасан гомдол мэдээллийг тусгай дугаараар хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг бүртгэн тэмдэглэл үйлдэж, тэмдэглэл үйлдсэн этгээд гарын үсэг зурж баталгаажуулна.

38.2.1.гомдол, мэдээлэл гаргагчийн овог, нэр, холбоо барих утасны дугаар, оршин суугаа хаяг;

38.2.2.гомдол, мэдээллийг гаргах болсон үндэслэл, шаардлагын агуулга;

38.2.3.гомдол, мэдээллийг ямар аж ахуй эрхлэгчид холбогдуулан гаргаж байгаа эсэх, тухайн аж ахуй эрхлэгчийн нэр, холбоо барих мэдээлэл, үйл ажиллагаа явуулдаг хаяг, бусад шаардлагатай гэж үзсэн мэдээлэл;

38.2.4.гомдол, мэдээлэл гаргагч нь аж ахуй эрхлэгчтэй холбогдож шаардлага тавьсан эсэх, тухайн шаардлагын хариуг авсан эсэх;

38.2.5.гомдол, мэдээллийг гаргах болсон зөрчил, маргаан, асуудал бий болсон, үүссэн цаг хугацааны талаарх мэдээлэл;

38.3.Хуулийн этгээд, байгууллага мэдээлэл гаргах тохиолдолд заавал бичгээр гаргах бөгөөд түүнд холбогдох баримтыг хавсаргаж болно.

38.4.Хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төв нь энэ хуулийн 37.1.1, 37.1.2-т заасан гомдол мэдээллийг бичгээр биечлэн хүлээн авах тохиолдолд гомдол мэдээлэлд гомдол гаргагч нь энэ хуулийн 38.2.1-38.2.5-д заасан мэдээллийг тусгаж гарын үсэг зурсан байна.

38.5.Энэ хуулийн 37.1.1, 37.1.2-т заасан гомдол мэдээллийг хуулийн дагуу хүлээн авсан хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн ажилтан нь мэдээллийг нэн даруй улсын байцаагчид шилжүүлж, гомдлын хувьд хэрэглэгч зөвшөөрсөн, гомдлын үндэслэл, шаардлага нь энэ хууль болон холбогдох хууль тогтоомжид нийцсэн тохиолдолд тухайн гомдлыг холбогдуулан гаргасан аж ахуй эрхлэгчтэй харилцаа холбооны хэрэгслээр дамжуулан шуурхай холбогдож гомдлын агуулга, гомдлыг биелүүлээгүй тохиолдолд үүсэх үр дагаврын талаар тайлбарлан аж ахуй эрхлэгчийн хариу тайлбарыг тэмдэглэл үйлдэж баталгаажуулна.

38.6.Энэ хуулийн 38.5-д заасны дагуу аж ахуй эрхлэгчтэй харилцаа холбооны хэрэгслээр дамжуулан холбогдож чадаагүй, холбогдсон боловч гомдлын үндэслэл, шаардлагыг зөвшөөрөхгүй, шууд татгалзсан, тодорхой хариу хэлээгүй, гомдлын үндэслэл шаардлагыг зөвшөөрсөн боловч бодит байдал дээр биелүүлээгүй бол хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийн ажилтан гомдлыг нэн даруй улсын байцаагчид шилжүүлнэ.

38.7.Энэ хуулийн 38.5-д заасны дагуу аж ахуй эрхлэгчтэй холбогдож аж ахуй эрхлэгч нь гомдлын үндэслэл, шаардлагыг зөвшөөрсөн бол аж ахуй эрхлэгч холбогдох үүргээ биелүүлж хэрэглэгчийн шаардлагыг хангасан эсэхийг шалгаж тодруулах үүднээс гомдол гаргасан хэрэглэгчтэй заавал холбогдож лавлана. Хэрэглэгч гомдлын шаардлага бүрэн хангагдсан гэж үзвэл хэргийг шийдвэрлэгдсэнд тооцно.

38.8.Энэ хуулийн 38.6-д заасны дагуу аж ахуй эрхлэгчтэй харилцаа холбооны хэрэгслээр дамжуулан холбогдоход зарцуулах хугацаа нь гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 2 өдөр байна. Энэ хугацаанд холбогдож чадаагүй бол гомдлыг нэн даруй улсын байцаагчид шилжүүлнэ.

38.9.Энэ хуулийн 38.7-д заасны дагуу хялбаршуулсан байдлаар гомдлыг шийдвэрлэсэн тохиолдолд ч энэ талаар улсын байцаагчид мэдэгдэж нягтлуулна. Хэрвээ улсын байцаагч бүрэн шийдвэрлэгдээгүй гэж үзвэл холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг явуулж холбогдох шийдвэрийг гаргана.

38.10.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь энэ хуулийн 38.7-д заасны дагуу шийдвэрлэгдсэн гомдлын агуулгыг нэгтгэн хэрэг, зөрчлийн төрөл тус бүрээр ангилан жил бүр тайлан бэлтгэнэ. Тайлангийн үр дүнд үндэслэн хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад холбогдох бодлого боловсруулах тодорхой саналыг холбогдох байгууллагад хүргүүлж өөрсдийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг боловсруулахад ашиглана.

39 дүгээр зүйл.Гомдол, мэдээллийг хүлээн авсан улсын байцаагчийн бүрэн эрх

39.1.Гомдол, мэдээллийг хүлээн авсан улсын байцаагч нь ийнхүү хүлээн авснаас хойш ажлын 5 өдрийн дотор дараах шийдвэрийн аль нэгийг гаргаж гомдол, мэдээлэл гаргагчид мэдэгдэнэ.

39.1.1.гомдол, мэдээллийн үндэслэл, шаардлагаас үзэхэд тухайн хэрэг нь зөрчлийн шинжтэй болох нь илэрхий, тодорхой байна гэж үзвэл Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу холбогдох ажиллагааг явуулж зохих шийдвэрийг гаргах;

39.1.2.гомдол, мэдээллийн үндэслэл, шаардлагаас үзэхэд тухайн хэрэг нь зөрчлийн шинжтэй болох нь шууд тодорхойлогдохгүй буюу дахин хяналт шалгалтын үйл ажиллагаа явуулах шаардлагатай гэж үзвэл Төрийн хяналт, шалгалтын тухай хуульд заасны дагуу холбогдох хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлсний дараа зохих шийдвэрийг гаргах;

39.1.3.гомдол, мэдээллийн үндэслэл, шаардлагаас үзэхэд тухайн хэрэг нь зөрчлийн шинжтэй биш боловч аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуульд заасан үүргээ зөрчсөн буюу энэ хуульд заасан хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн нь тогтоогдвол улсын байцаагч нь энэ хуульд заасан үүргээ биелүүлэх албан шаардлагыг аж ахуй эрхлэгчид хүргүүлж, хугацаатай даалгавар өгөх;

39.1.4.гомдол, мэдээллийг хүлээн авснаас хойш энэ хуулийн 39.1-т заасан хугацааны дотор аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуульд заасан үүргээ биелүүлж хэрэглэгчийн гомдол шаардлагыг бүрэн хангасан болох нь тогтоогдвол гомдол, мэдээлэл гаргагчийн саналыг үндэслэн хэргийг шийдвэрлэгдсэнд тооцох;

39.1.5.гомдол, мэдээллийг хуульд заасны дагуу улсын байцаагч хүлээн авч шийдвэрлэх хэрэг биш болох нь тодорхой байвал хүлээн авахаас татгалзах;

39.1.6.гомдол, мэдээлэл нь өөр байгууллагын харъяаллын хэрэг байвал харъяаллын дагуу шилжүүлэх;

40 дүгээр зүйл.Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх

40.1.Улсын байцаагчид хуулиар олгогдсон бүрэн эрхийн хүрээнд хэрэгжүүлж байгаа хяналт шалгалтын ажилд төрийн бүх шатны байгууллага, албан тушаалтан шаардлагатай туслалцаа үзүүлж, уг үйл ажиллагааг явуулах бололцоогоор хангаж ажиллана.

40.2.Аж ахуй эрхлэгч, хэрэглэгч, байгууллага, иргэн нь энэ хуулийн 39.1-т заасан шийдвэрийг гаргахад шаардлагатай аливаа мэдээлэл, баримт бичиг, холбогдох байгууллага, мэргэжилтний дүгнэлт, санал, гэрэл зураг, зураглал, дууны, дүрсний, дуу-дүрсний бичлэгийг улсын байцаагчийн шаардсанаар гаргаж өгч хамтран ажиллах үүрэгтэй. Улсын байцаагч тухайн материалыг хуулбарлан авч, хуулбарлан авах боломжгүй тохиолдолд тэмдэглэл үйлдэн холбогдох талуудын болон өөрийн гарын үсгийг зурж баталгаажуулна.

40.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дарга, гишүүн болон албан хаагч хуулиар хүлээсэн үүргээ хэрэгжүүлэхтэй холбогдуулан өөрт нь болон түүний гэр бүлийн гишүүний амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд бодит аюул заналхийлсэн тохиолдолд тэдний аюулгүй байдлыг цагдаагийн байгууллага хангана.

41 дүгээр зүйл.Улсын байцаагчийн гаргасан шийдвэрт гомдол гаргах

41.1.Улсын байцаагчийн гаргасан шийдвэрийг хууль бус гэж үзсэн этгээд холбогдох шийдвэрийг хүлээн авснаас, эсхүл мэдсэнээс хойш 30 хоногийн дотор хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад гомдол гаргах;

41.2.Энэ хуулийн 41.1-т заасан төрийн захиргааны байгууллагын шийдвэрийг хууль бус гэж үзсэн этгээд холбогдох шийдвэрийг хүлээн авснаас, эсхүл шийдвэрийг мэдсэнээс хойш 30 хоногийн дотор шүүхэд гомдол гаргаж болно.

ЕСДҮГЭЭР БҮЛЭГ БУСАД ЗҮЙЛ

42 дугаар зүйл.Хууль зөрчигчид хүлээлгэх хариуцлага

42.1.Энэ хуулийг зөрчсөн хүн, хуулийн этгээдэд Эрүүгийн хууль, эсхүл Зөрчлийн тухай хуульд заасан хариуцлага хүлээлгэнэ.

43 дугаар зүйл.Хууль хүчин төгөлдөр болох

43.1.Энэ хуулийг 20... оны ... дугаар сарын ... -ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

Гарын үсэг

