

9.Отчет о деятельности за 2021 год Уполномоченного по правам ребёнка в Республике Казахстан. <https://bala-ombudsman.kz/wp-content/uploads/2022/04/otchet-upr-za-2021-god.pdf>

10.Дорожная карта по совершенствованию оказания комплексной помощи детям с ограниченными возможностями в Республике Казахстан на 2021 – 2023 годы. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/R2000000112>

11.Отчет о деятельности за 2020 год Уполномоченного по правам ребенка в Республике Казахстан. [https://bala-ombudsman.kz/wp-content/uploads/2021/02/otchet\\_upr\\_2020.pdf](https://bala-ombudsman.kz/wp-content/uploads/2021/02/otchet_upr_2020.pdf)

12.Доклад Amnesty International 2020/21: Права человека в мире. <https://www.amnesty.org/en/documents/pol10/3202/2021/ru/>

УДК 347.1

## ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ

**Бапанов Қуат Бақытжанұлы**

[kuat.bapanov@gmail.com](mailto:kuat.bapanov@gmail.com)

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ заң факультетінің 1 курс магистранты, Нұр-Сұлтан қаласы, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – Б.Ж. Серікбаевна

Экономиканы тұрақты дамыту үшін Қазақстанның нарықтық қатынастарға өту кезеңінде тұтынушылар құқығын қорғау мемлекеттің басты саясатының құрамдас бөлігі болып қалыптасты.

Қазіргі таңда тұтынушылар құқығын қорғау мемлекеттің жүйесі ретінде даму кезеңінде.

Мемлекеттік жүйе ретінде тұтынушылар құқығын қорғауды тәжірибе жүзінде жүзеге асыру сатушы мен тұтынушы қатынастарын құқықтық тұрғыда реттеу мен дамыту, қоғамның тұтынушылық қабілеттіктерін қорғау, тұтынушы азаматтардың фундаменталді құқықтарын жүзеге асыруға өз септігін тигізеді.

Менің ойымша, бүгінгі таңдағы ең басты міндет тұтынушы талабынан шығып, олардың заңды құқығының қорғалуы. Өкінішке орай, еліміздегі тұтынушылардың көпшілігі өздері сатып алатын тағамның қауіпсіздігіне толық кепілдік бере алмайды. Сапа мәселесінде аландаушылық пен күдік мол. Бұл үшін тұтынушыны кінәлауға болмайды, өйткені, әрбір адам, ең алдымен өз денсаулығын ойлайды емес пе?! Оған себеп болып отырған көлеңкелі жәйттер де аз емес.

Сондықтан бұл мәселені түпкі шешу үшін :

1. Тұтынушылар құқығын қорғау аясында тікелей және жанама реттеу әдістерін үйлестіру;
2. Тұтынушылар құқығын қорғау мемлекеттік жүйесін қалыптастыру үшін негізгі принциптер мен мақсаттарды айқындау;
3. Тұтынушылар құқығын қорғау заңнамасының жүзеге асырылуындағы мемлекеттік бақылау;

4. Тұтынушылар құқығын қорғау аясындағы заңдық және нормативтік базаның ұлғайтылуы мен жетілдірілуі;
5. Тұтынушылардың ақпараттандырылуы;
6. Тұтынушылар құқығын қорғау аясында мәліметтер банкіні құру;
7. Тұтынушылар құқығын қорғауда халықаралық қатынастарды дамыту;
8. Мамандардың біліктілігін арттырудағы мемлекеттік бағдарламаны әзірлеуді қажет етеді.

Егерде мемлекет тұтынушы құқығын қорғай алмаса, онда еліміздің болашағы қандай болмақ. Сондықтан жаңа бағдарламалар әзірленіп, жаңа заңнама қабылдануы тиіс.

**1. Консюмеризм** термині жаңаша түсінік бойынша, АҚШ президенті Джон Кеннединің 1962 жылы 15 наурызында айтқан сөзімен байланыстырады. Ол тұтынушылар құқығын қорғау туралы идеяны ұсынды және үкімет бұл құқықтардың кепілі болуы тиіс деп көрсетті.

Консюмеризм-тұтынушылар құқығын қорғаудағы қозғалыс. Бүгінгі таңда халықаралық қауымдастықта қабылданған және халықаралық құжаттарда көрініс тапқан.

Бас Ассамблеяның резолюциясында көрсетілгендей, әрбір дамыған мемлекет мемлекеттік саясат пен заңнаманы қабылдап бекіткеннен кейін тұтынушылар құқығын қорғауды басшылыққа алуы тиіс.

Бұл принцип 20-ғасырдың 70-жылдары көрініс тауып қалыптасқан еді. БҰҰ-ның экономикалық және әлеуметтік кеңесі тұтынушылар мүддесін қорғау мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық дамуының іргелі бағыты деп таныды.

Бұл принципті даярлау қоғамда адам құқығының екінші ұрпағының қалыптасуына әкеліп соқтырды. Адам құқығының бірінші ұрпағы табиғи құқықтар доктринасында дәстүрлі либералды құндылықтар ретінде танылады. Олар буржуазиялық революция кезінде қалыптасып, демократиялық мемлекеттердің тәжірибесі мен заңнамаларында нақтыланған. Бұл: әркімнің өмір сүруге құқығы, өзінің жеке басының бостандығына, қадір-қасиетіне қол сұғылмауына, ар-намысы мен абыройлы атының қорғалуына, ар-ождан бостандығына, бірлесу бостандығына, заң мен сот алдында теңдікке құқығы. Бұл құқықтарды әдебиеттерде «негативті бостандық» деп атайды, өйткені ол мемлекеттің бұл құқықтарға қатысты салаларға араласпауын міндеттейді.

Позитивті құқықтар деп аталатын адам құқықтарының екінші ұрпағы қоғамда әлеуметтік қатығыстарды жеңілдету мен әлеуметтік реформаны жүзеге асыру үшін қажет болды. Бұндай идеяны жүзеге асыру әлеуметтік, экономикалық, мәдени құқықтар болмаса жүзеге аспайтын еді. Олар: еңбек ету бостандығы, қызмет пен кәсіп түрін еркін таңдау құқы, тынығу құқы, қауіпсіздік пен тазалық талаптарына сай еңбек ету жағдайына, ерікті әлеуметтік сақтандырылуына құқығы. Мемлекет бұл құқықтардың жүзеге асуының кепілі үшін бірлескен жұмыстар мен көптеген бағдарламалар қабылдауы тиіс.

Принцип мынаған негізделеді: тұтынушы тауар немесе қызмет көрсетуді қабылдай отырып өндірушіге сенім несиесін білдіреді. Сондықтан бұл сенім қорғалуға және ақталуға тиіс. Кез-келген мемлекеттің экономикалық саясатында тұтынушылар сапалы өнімді арзан бағамен алатындай етіп нарықтық жағдайлар жасауы керек.

Бірінші рет адамзат тарихында халықаралық деңгейде тұтынушының қажеттіліктері анықталған еді. Олар: қызмет пен тауардың құқықтық қауіпсіздігі, тұтынушының білімін арттыру (тұтынушы құқығын білу), ақпараттандырылуы, бірлесу құқығы және өзін сапасыз қызмет пен тауар салдарынан өзін қорғай білу.

Ерекше көңіл қоғамның әлеуметтік жағынан аз қорғалған және ауыл-аймақтарда тұратын халыққа бөлінеді. Әкімшілік және құқықтық қорғау механизмі өзіне тұтынушының заңда көзделген негіздерде келтірілген материалдық шығындарды өтеп алуға және сотта өз құқығын қорғауды білдіреді.

Бұндай қорғауды ұйымдастру екі бағытта іске асады. Бірінші-заңда материалдық және процессуалдық нормаларды енгізу, мемлекет тарапынан халық алдында міндеттемені енгізу.Бұдан маңызды қорытынды-егер мемлекет өзі қабылдаған заңның жүзеге асырылуын қамтамасыз ете алмаса, онда мемлекеттің өзін тұтынушыларға келген зиянды өтеуге тиіс.

Екінші бағыт- үкіметтік емес ұйымдар мен топтар іс-әрекетінің аймағында тұтынушыларды белсендіру.Бұл нарықтық қатынастағы әлсіз тұтынушының белсенді тұтынушыға айналуының негізі.Қазіргі таңда Халықаралық Тұтынушылар Одағының аясында 100 мемлекетте 245 үкіметтік емес ұйымдар қызмет етеді.

Неліктен тұтынушылар құқығын қорғау жөніндегі құқық қолдану тәжірибесі тұтынушылар құқығын қорғау ұйымдары құрылғаннан кейін қалыптасты?Жауап әзір.Тұтынушыға өз құқықтарын қорғау үшін заңды ғана білу аздық етеді.Кейбір адамдар құдай бұйырғандай өз құқықтарын сотқа дейін және сотта қорғай алады.

Жиі тұтынушының өз құқықтарының бұзылуының жеке фактілерімен кездеседі,ал осы толық құрылым әрекеті жүйесімен күресу оның қолынан келмес.

Уақыт өте келе БАҚ арқылы «тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңды бұзғаны үшін жауапкершілік белгіленген.Содан кейін ғана ,сатушылар заңға сүйеніп, тұтынушы құқықтарын қорғау ұйымдарының заңды талаптарын орындай бастады.

### **1.2 Тұтынушылар құқығын қорғаудағы қоғамдық ұйымдардың орны мен ролі.**

**Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының азаматтардың құқықтарын қорғауы.**Тұтынушылар қоғамдары, одақтары азаматтардың тапсыруы бойынша, не өз инициативасы бойынша сапасы дұрыс емес өнім сатушыға не көтеріңкі бағалар бойынша өткізушіге тәртіп бұзуларды жою және осы тәртіп бұзулар келтірген зиянды азаматтарға өз еркімен өтеу туралы кінә қоюға құқылы.

Егер дайындаушы 10 күн ішінде қойылған кінәға жауап қайтармаса немесе тәртіп бұзушылықты жойып, келген зиянды өз еркімен өтеуден бас тартса, тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары сотқа талап қоюға құқылы.

Қойылған талапты қанағаттандырған жағдайда сот дайындаушыдан тиісті бюджеттің кірісіне талаптың құны мөлшерінде штраф өндіріп алу туралы және тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары шеккен шығынды өтеу туралы шешім шығарады.

Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары сатушының, дайындаушының, атқарушының,сондай-ақ басқару органының тұтынушылардың белгісіз бір тобы жөніндегі әрекетін заңға қайшы деп тану және бұл әрекеттерді тоқтату туралы талап қоюға құқылы.

Тұтынушылар құқықтарын қорғау қоғамы сот сатыларына қарау үшін жолдаған талаптарға мемлекеттік баж салығы салынбайды.

Тұтынушылардың негізгі құқықтары ТМД елдерінде көрініс тауып, кепілдендірілген.

Бұрынғы Кеңес Үкіметі елдерінің басым көпшілігінің тұтынушы құқықтарын қорғау заңдарында сәйкестік бар.

Тұтынушыны құқығының 8 негіздемесі халықаралық аренада танылады,кез-келген тұтынушы:

- тұтынудың кепілдік берілген деңгейіне;
- тауарларды еркін сатып алуға,жұмыстар мен қызметтерді пайдалану;
- сапалы өнімге;
- өнім туралы толық та шынайы хабарламаға;
- қауіпсіз өнімге;
- сотқа және мемлекет уәкілдік берген басқа да органдарға өтініш жасауға;
- тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына бірігуге;
- келтірілген зиянды өтеттіруге құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына бірігу құқығы.

Бұл құқық ТМД елдерінің заңнамаларында көрініс тауып қана қоймай, іс-жүзінде тәжірибеде жүзеге асуда.Тұтынушылар өздерінің мүдделерін қорғау үшін бірігуге

құқылы. Бірақ Эстония мемлекеті тұтынушының құқықтарын көлемді түрде алып көрсетті: Тұтынушылар санатында шешім қабылдаудағы оның мүддесі еңсеріліп тұтынушылар құқығын қорғау ұйымы арқылы қорғалуға құқылы.

Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының құқықтары.

Тұтынушылардың қоғамдары мен одақтары қоғам мүшелерінің жалпы жиналысы немесе тұтынушылар қоғамдары уәкiлдерінің жиналысы қабылдайтын жарғыларға сәйкес жұмыс істейді және заңды ұйымдар болып табылады.

Тұтынушылар қоғамдары мен одақтары өз қызметін Қазақстан заңдарына сәйкес жүргізетін коммерциялық емес қоғамдық ұйымдар болып табылады.

Тұтынушылар қоғамдары тұтынушылар құқықтарын бұзылуын жою үшін мынадай шаралар қолданады:

- Тауарларға, жұмыстар мен қызметтерге, олардың бағалары мен тарифтеріне тәуелсіз сараптама жүргізеді;

- Қызмет көрсетудің әртүрлі салаларында тұтынушылар құқықтарының сақталуын тексереді;

- Құқық қорғау және бақылау органдарына көтеріңкі бағалар бойынша немесе сапс жөніндегі белгіленген талаптарға сай келмейтін өнім шығару мен адамдарды жауапқа тарту туралы материалдар береді;

- Қазақстандарт басқармасының территориялық органдарына, халық депутаттары Советтеріне, Қазақ ССР Министрлер Кабинетіне өнімнің сапасын жақсарту жөніндегі шаралар туралы, сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сай келмейтін өнім шығару мен өткізуге тыйым салу туралы, оны өндіруді тоқтату туралы, азаматтардың өміріне, денсаулығы мен мүлкіне қауіпті айналадағы ортаға зиян келтіретін өнімді өткізу мен сатудан алып тастау туралы, сондай-ақ қолданылып жүрген заңдарды бұзып белгіленген бағалардың күшін жою туралы ұсыныстар енгізеді;

- өнімге, бағалар мен тарифтерге тәуелсіз сараптама жүргізеді;

- тиісті мемлекеттік органдармен бірлесіп бір орталықтан белгіленетін және реттелетін бағаларды қолдануға бақылауды жүзеге асыруға қатысады;

- тұтынушылардың мүддесі үшін сот органдарына талаптар қояды және олар қанағаттандырылған жағдайда жауапкерден өндірілген сома 70 процент мөлшерінде тиісті бюджетке түседі әрі 30 проценті тұтынушылар қоғамының есеп айырысу есебіне аударылды. Халық депутаттарының жергілікті Кеңесі айыппұл сомасынан тұтынушылар қоғамына тиесілі процентті арттыруға қақылы;

- сапасыз өнім өткізген, сауда орнынан бес метр шеңберінде санитарлық-гигиеналық жай-күй қанағаттанғысыз, қажетті құжаттамалары, тауардың дайындаушысы, атауы, мөлшері, бағасы, сақталу мерзімі, бұрыштама таңбасы және сапасын куәландырушы адамның қолы көрсетілген тауарлар ілмелі ендері болмаған жағдайда тұтынушылар құқықтарын қорғау қоғамының тиісті мемлекеттік органдарға кооперативтердің, коммерциялық дүкендердің, жеке кәсіпкерлердің ұызметін тоқтата тұру туралы талап етіп өтініш айтуға қақысы бар.

Тұтынушы құқықтарын қорғау ұйымдарының сотта өз қатысуларын азайту, сатушының нарықта бірден психологиясының ауысуына әкелді. Сатушының өзі анық біледі, ұйымдардың көмегінсіз тұтынушының сотқа арызданбайтынын. Ал, арызданған жағдайдың өзінде де, білікті заңгердің көмегіне сүйену оңайға соқпайды. Онда сотта істі жеңу 100:1 сатушының ұпайына тиеді. Сондықтан көптеген мемлекеттерде тұтынушы сатушыға қарағанда әлсіз тарап ретінде қарастырылады. Қорыта келгенде, тұтынушылар құқығын қорғау ұйымдары тұтынушылар құқығын қорғауда маңызды рөл ойнайды.

**Өнім туралы толық та шынайы хабарлама алу.**

Тұтынушының құқығы ретінде толық ақпарат алуы Ресей заңнамасында ғана көрсетілген. Есесіне, Ресей Федерациясының «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңының ескі мәтінінде көрініс тапқан еді. Дегенмен, оның өзі декларативті еді, өйткені оның жүзеге асыру тетіктері көрсетілмеген. Сондықтан тұтынушының ақпараттандырылуы үшін, оны өзге біреу ақпараттандыру тиіс. Ресей бұл қордаланған мәселені былай шешкен: өзінің заңнамасында «тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңын білуді жалпы білім беру стандартына енгізген.

#### Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңдар

Тұтынушылардың құқықтары мен оларды жүзеге асыру механизмі осы заңмен және Қазақстан Республикасының осы заңға сәйкес шығарылатын басқа да заң актілерімен реттеледі.

Қазақстан Үкіметінің, республикалық министрліктер мен ведомстволардың, халық депутаттарының нормативтік актілері тұтынушылардың құқықтарын шектей алмайды және оларды қорғаудың кепілдіктерін заңда белгіленгендегіден төмендете алмайды.

Литва Республикасының «тұтынушылар құқығын қорғау туралы» заңында «тұтынушы ретінде өз құқықтарын жүзеге асыру мен қалыпқа келтіру туралы ақпарат алуға құқылы,»- делінген. Литва заңнамасында Ресей заңнамасымен салыстырғанда тұтынушы құқығын жүзеге асыру механизмдері көрсетілмеген.

Бұл механизмнің бірі ретінде ҚР. Азаматтық іс жүргізу кодексіні айта аламыз.

#### Тараптардың айтысуы мен тең құқықтылығы кодексі.

1. Азаматтық сот ісін жүргізу тараптардың айтысуы мен құқықтылығы негізінде жүзеге асырылады. Тараптар бірдей іс жүргізу құқықтарын пайдаланады және бірдей іс жүргізу міндеттерін көтереді.

2. Тараптар азаматтық сот ісін жүргізу барысында өз айқындамасын таңдап алады, оны қорғау әдісі мен амалдардың дербес және соттан, басқа органдар мен адамдардан тәуелсіз түрде таңдап алды. Сот істің нақты мән-жайын анықтау мақсатында өз бастамасымен айғақтар жинаудан босатылған, алайда тараптың дәлелді өтініші бойынша заңда көзделген тәртіппен қажетті материалдарды алуға жәрдемдеседі.

3. Істі қараушы сот объективтілікті және әділдікті сақтай отырып, істің мән-жайын толық және объективті зерттеуге тараптардың құқықтарын іске асыруы үшін қажетті жағдайлар жасайды, іске қатысушы адамдарға олардың құқықтары мен міндеттерін түсіндіреді, іс жүргізу әрекеттерін жасаудың немесе жасамаудың салдары туралы ескертеді, олардың өз құқықтарын жүзеге асыруына жәрдемдеседі. Сот іс жүргізу шешімін зерттеуге қатысу тараптардың әрқайсысына бірдей негізде қамтамасыз етілген дәлелдемелерге ғна негіздейді.

4. Сот тараптарға бірдей және құрметпен қарайды.

#### **Қолданылған әдебиеттер тізімі**

1. Алешина И.В. Поведение потребителя. Фаир. М. 1999ж.-376б.
2. ҚР Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім).-ҚР 1994ж. 27 желтоқсандағы заңы.
3. ҚР Азаматтық кодексі (Ерекше бөлім).-ҚР 1999ж. 1 шілдедегі заңы.-Егемен Қазақстан, 17-27 шілде 1999ж.
4. ҚР Азаматтық іс жүргізу кодексі.-ҚР 1999ж. 13 шілдедегі заңы.
5. Қазақстан Республикасының конституциясы. Түсініктеме. Ф. Сапарғалиев. Алматы: Жеті жарғы, 1998.-432б.
6. Хропанюк В.Н. Теория государства и права. М. 2000.-377б.
7. Т. Квятковская, А. Суханов. Консюмеризм в Казахстане. Баур. А.: 2001ж.-336б.
8. Т. Квятковская, Г. Осипова. Защити себя сам. Мандат потребителя. А.: Жеті жарғы. 1995ж.-77б.

9. Левшин Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. - М.:Юрид.Лит.,1994ж.-160б.
10. . С.Ф.Ударцев.Защита прав потребителей-путь к цивилизованной рыночной экономике.АЗИЯ-ЭЖ № 31-32 1996.
11. Султанбеков Н.,Ералиев А.-Интересы потребителей-под защиту.- Казахстан:экономика и жизнь №8,1995.
12. «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» Қазақ Советтік Республикасының 1991жылғы 5 маусымдағы заңы.

УДК 349.2

## ЕҢБЕК ДАУЛАРЫ: ТЕОРИЯ ЖӘНЕ ТӘЖІРИБЕ МӘСЕЛЕЛЕРІ

**Ергазы Аружан, Нуазова Жулдызай**

[vergazyu@mail.ru](mailto:vergazyu@mail.ru)

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰҰ заң факультетінің 3 курс студенттері

Нур-Султан, Қазақстан

Ғылыми жетекші – Омарова Э.Б.

Қазақстан Республикасында еңбек заңнамасын жетілдіру және әлеуметтік-еңбек саласындағы процестерді реттеу жөнінде елеулі шаралар қабылданды. Осыған қарамастан, еңбек заңнамасын бұзу тоқтатылмайды, бұл жеке және ұжымдық еңбек қатығыстарына, кейде ереуілдерге әкеледі.

Еңбек заңнамасының бұзылу себептері: ҚР Еңбек кодексіндегі [1] олқылықтар мен қайшылықтар, еңбек және ұжымдық шарттардың қолданыстағы заңнамаға сәйкес келмеуі, еңбек қатынастары саласындағы әлеуметтік әріптестіктің дамымауы, жалдамалы жұмыскерлер, атап айтқанда, кәсіптік одақтар өкілдерінің жұмыс берушілермен қарым

қатынастардағы, өздері өкілдік ететін кәсіподақ мүшелерінің еңбек құқықтарын қорғаудағы әлсіздігі және т. б. болып табылады.

Еңбек заңнамасының елеулі бұзушылықтары мемлекеттік еңбек инспекторларының тексерулері барысында анықталады. Еңбекақы төлеу, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау ережелері, жұмыс уақытын сақтау бөлігінде қызметкерлердің еңбек құқықтарына қысым жасау республиканың бірқатар ірі ұйымдарында жаппай анықтала бастады.

Мысалы, 2020 жылы мемлекеттік еңбек инспекторлары 1,2 мың кәсіпорында 3,7 млрд.теңге сомасына жалақы бойынша берешекті анықтады. Қабылданған шаралардың нәтижесінде 32 мыңнан астам жұмыскердің құқықтары қорғалды. Жалпы, 2020 жылы мемлекеттік еңбек инспекторлары 8 774 тексеру жүргізіп, 11 976 бұзушылықты анықтады.

Негізгі бұзушылықтар: жалақыны төлеу мерзімдерін бұзу (20%), қауіпсіз еңбек жағдайларымен қамтамасыз етілмеу (20%), жұмысқа заңсыз тарту және жұмыстан босату (14%).

Шетел қатысатын кәсіпорындарға 38 млн. теңге сомасына айыппұл салынды. Мемлекеттік инспекторлардың, құқық қорғау органдарының еңбекті қорғау талаптарын бұзу фактілері бойынша 1400 материал жолданды, олар бойынша 98 қылмыстық іс қозғалды [2].