

## **ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛИЙН ШИНЭЧИЛСЭН НАЙРУУЛГЫН ТӨСЛИЙН ҮЗЭЛ БАРИМТЛАЛ**

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 2003 онд шинэчлэн батлагдаж хүчин төгөлдөр үйлчилж байгаа бөгөөд уг хуулийн хэрэгцээ, шаардлагыг урьдчилан тандан судалсны үндсэн дээр Хууль тогтоомжийн тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1.2. дахь заалтын дагуу энэхүү үзэл баримтлалын төслийг боловсруулав.

### **Нэг.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөл боловсруулах үндэслэл, шаардлага**

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төслийг боловсруулах дараах хууль зүйн болон практик шаардлага байна. Үүнд:

#### **1.1.Хууль зүйн үндэслэл**

Монгол Улсын Их Хурлын 2024 оны 21 дүгээр тогтоолоор баталсан “Монгол Улсын Засгийн газрын 2024-2028 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр”-ийн 3.2.2.3-т “Шинэ аж ахуйн нэгжүүдийн зах зээлд нэвтрэхэд тулгардаг саад хоригийг арилгаж, гарааны компаниудын бизнесийг дэмжих экосистемийг бүрдүүлэх, зах зээлийн чөлөөт өрсөлдөөнийг дэмжих, монополын эсрэг арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.” гэж, мөн хөтөлбөрийн 3.2.2.7-д “Иргэний хэрэг хянан шийдвэрлэх, иргэний шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэл, компани, шударга өрсөлдөөн, монопол, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгоно.” гэж, Улсын Их Хурлын 2020 оны 52 дугаар тогтоолын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Алсын хараа-2050” Монгол Улсын урт хугацааны хөгжлийн бодлогын хүрээнд 2021-2030 онд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа”-ны 4.1.18-д “ ... Бизнесийн шударга өрсөлдөөнийг дэмжсэн эдийн засгийн бүтцийн өөрчлөлтийн бодлого хэрэгжүүлнэ” гэж, Засгийн газрын 2024 оны 181 дүгээр тогтоолоор батлагдсан “Монгол Улсын хууль тогтоомжийг 2028 он хүртэл боловсронгуй болгох үндсэн чиглэл”-ийн 22-т “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгыг боловсруулах” гэж тус тус заасан нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төслийг боловсруулах хууль зүйн үндэслэл болно.

#### **1.2.Практик шаардлага**

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 1991 онд анх батлагдсан бөгөөд 1995, 1997, 2002 онуудад нэмэлт, өөрчлөлт орж, 2003 онд шинэчилсэн найруулга хэлбэрээр батлагдаж, хамгийн сүүлд 2008, 2015 онд тус тус нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан байна. Одоо хүчин төгөлдөр үйлчилж байгаа хуулийг шинэчлэн найруулж батлах дараах зайлшгүй практик шаардлага байна. Үүнд:

1.Бусдад бараа бүтээгдэхүүн худалдах, ажил үйлчилгээ үзүүлэх нь аж ахуй эрхлэх үйл ажиллагаатай холбоотой тул хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалтыг энэхүү

аж ахуй эрхлэх үйл ажиллагаатай холбож зохицуулах шаардлага нэн тулгамдаж байгаа болно.

Одоогийн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуульд худалдагч, үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч гэх нэр томъёог ашиглаж байгааг “аж ахуй эрхлэгч” гэсэн нэр томъёоны хүрээнд өргөн утга агуулгаар авч үзэж шинэчлэх, үүнтэй холбоотой бараа бүтээгдэхүүн худалдан авах, ажил үйлчилгээ авч байгаа хэрэглэгчийн эрхийг орчин цагийн аж ахуйн харилцааны агуулга, гадаад улсын жишиг болохуйц зохицуулалтад нийцүүлэх хэрэгцээ шаардлага үүссэн болно. Ингэснээр аж ахуй эрхлэгчийн зохицуулалтад тулгуурлан үйлдвэрлэгч, импортлогч, худалдагчийн эрх зүйн байдлыг тусгайлан хуульчлах боломж бүрдэх юм.

2.Нийгэм, эдийн засгийн өөрчлөлт болон техник, технологи хөгжихийн хэрээр бараа бүтээгдэхүүний худалдаа, ажил үйлчилгээ эрхлэх шинэ төрлийн арга, хэрэгсэл нэмэгдэж, улмаар эрх зүйн зохицуулалтгүй байдлаас шалтгаалан хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөх нэг гол шалтгаан болж байна. Иймд олон улсын жишигт нийцүүлэн цахим орчин, тусгай дугаарын утас зэрэг харилцаа холбооны хэрэгсэл ашиглан зайнаас болон цахим худалдаа эрхлэгчид тавигдах эрх зүйн зохицуулалтыг тусгах шаардлагатай байна.

3.Үл хөдлөх хөрөнгө борлуулагч, хуучин бараа, хямдрал, урамшуулал, сугалаат худалдаа, аж ахуй эрхлэгчээс хэрэглэгчтэй байгуулах стандарт гэрээний үндсэн нөхцөл болон гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх шаардлага зэргийг шинээр тусгах, илүү нарийвчлан зохицуулах замаар хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх шаардлагатай байна.

4.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрх, эдийн засгийн ашиг сонирхлыг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтыг хуулийн төсөлд тусгах шаардлага үүссэн. Учир нь одоо хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй хуульд хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохицуулалт байхгүй байна.

5.Аж ахуй эрхлэгч болон төрийн бус байгууллагын зүгээс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад чиглэсэн үүрэг, оролцоо, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх зорилгоор хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хяналтын байгууллага болон шүүхээр шийдвэрлэхээс өмнө урьдчилан шийдвэрлэх журмыг төсөлд тусгах чиглэл баримталж байна. Ингэснээр хэрэглэгч богино хугацаанд үр дүнтэй арга, хэлбэрээр зөрчигдсөн эрхээ хамгаалах нөхцөл бүрдэх юм.

6.Одоо хүчин төгөлдөр үйлчилж буй хуульд 2008 онд нэмэлт, өөрчлөлт оруулахдаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага байхаар зохицуулж бүрэн эрхийг хуульчилж өгсөн. Ингэхдээ төрийн бус байгууллагын бүрэн эрхийг зохицуулж байсан 6 заалтыг хүчингүй болгож тэрхүү хүчингүй болгосон 6 заалтаа төрийн захиргааны байгууллагын бүрэн эрх болгон хуульчилсан нь практикт зөрчил үүсгэж байна. Тухайлбал, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.1.3, 16.1.4, 16.1.7 дахь заалтуудад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомжийг зөрчсөн хувь хүн, хуулийн этгээдэд хариуцлага хүлээлгэх асуудлыг холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавьж

шийдвэрлүүлэх, зөрчил арилгах санал тавих, бусад эрх бүхий байгууллагатай хамтарч үзлэг шалгалтыг хийх, буруутай албан тушаалтанд хариуцлага хүлээлгэх саналыг холбогдох хяналтын байгууллагад тавих буюу шүүхэд нэхэмжлэл гаргах гэх мэтээр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага нь бие даасан үйл ажиллагаа явуулах бүрэн эрхийг хязгаарлаж, бусад төрийн байгууллагаар дамжуулж асуудлаа шийдвэрлүүлж байх агуулгатай зохицуулалттай болсон байдаг. Мөн эдгээр заалт нь 2017 оны 7 дугаар сарын 01-ний өдрөөс хүчин төгөлдөр үйлчилж эхэлсэн Зөрчлийн тухай болон Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулиудтай зөрчилдөж байх тул хууль хоорондын уялдааг хангах, улмаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын чадамжийг нэмэгдүүлэх нөхцөл бүрдэх юм.

7. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 16 дугаар зүйлд /16.1.1./ Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх,” гэж заасан ч хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын эрх зүйн байдлыг тодорхой зохицуулалтгүй орхигдуулсан байдаг.

Иймд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын эрх зүйн байдлыг Зөрчлийн тухай, Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн зохицуулалттай уялдуулах замаар нийтийн болон хувийн эрх зүйн зохицуулалтын онцлог, ялгаатай шинжийг илүү нарийвчлан тодорхойлж тусгана. Үүний хүрээнд төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн нийтлэг эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах чиглэлд анхаарах, харин аж ахуй эрхлэгч болон төрийн бус байгууллага хувь хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалахад илүү үүрэг, оролцоотой байхаар зохицуулах чиглэл баримтална.

8. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад төрийн бус байгууллагын оролцоог нэмэгдүүлэх, тэднийг төрийн байгууллагын хяналт шалгалтын ажилд хамтран оролцуулах, хэрэглэгчийг мэдээллээр хангах, эвлэрүүлэн жуучлах, арбитрын маргаан таслах, сургалт, нөлөөллийн ажлыг бие даан хэрэгжүүлэх, улмаар хэрэглэгчийн эрхийн чиглэлээр илэрсэн зөрчил дутагдал, хохирлыг арилгуулах асуудлыг холбогдох байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлдэг байх, төлөөлөн нэхэмжлэх зэргээр үйл ажиллагааны идэвхийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байгаа юм. Иймд төрийн бус байгууллагын эрх үүрэг, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад оролцох оролцоог нэмэгдүүлсэн зохицуулалтыг хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөлд тусгана.

9. Хэрэглэгчийн эрхийг хөндсөн хууль тогтоомжууд салбар бүрд байдагтай уялдан төрийн бусад байгууллагуудтай хяналт шалгалтын давхардал гарах, чиг үүрэг давхцах асуудал гардаг. Иймд эдгээр давхардал, чирэгдлийг гаргахгүй байх зохицуулалтыг хуулийн төсөлд тусгана.

10. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн зохицуулалт нь ерөнхий, хийсвэр агуулга бүхий нөхцөл (хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх гэх мэт)-ийг хуульчилснаар практикт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын зүгээс уг зохицуулалтыг хэрэглэж, аливаа гомдлыг шийдвэрлэхэд

ойлгомжгүй, нэгдмэл бус хэрэглээг үүсгэх эрсдэлийг нэмэгдүүлж байна. Иймд хэрэглэгчийг төөрөгдүүлэх, гэмтэл согог, доголдол зэрэг нэр, томъёог тодорхойлох, ойлгомжтой байдлаар хууль хэрэглэх нөхцөлийг бүрдүүлэх болно.

### **Хоёр.Хуулийн төслийн ерөнхий бүтэц, зохицуулах харилцаа, хамрах хүрээ**

Шинээр боловсруулах Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн төслөөр нийт заалтын 50-аас дээш хувьд үг, найруулгын болоод утга агуулгын нэмэлт, өөрчлөлт орох, шинэ зүйл, заалтууд нэмэгдэхээр байгаа тул шинэчилсэн найруулгын төсөл хэлбэрээр боловсруулна. Энэ хуулийн төсөл нь 10 бүлэгтэй бөгөөд уг хуулиар зохицуулах харилцаа, хамрах хүрээг дараах байдлаар тусгана. Үүнд:

Хуулийн төслийн Нэгдүгээр бүлэгт, хуулийн зорилт, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж, хуулийн үйлчлэх хүрээ, нэр томъёо, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчим тусгана.

Хоёрдугаар бүлэгт, хэрэглэгчийн чанар аюулгүй байдлын шаардлага хангасан бараа, ажил үйлчилгээгээр хангагдах, учирсан хохирлоо барагдуулах, бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах, зөрчигдсөн эрхээ хамгаалуулах, саналаа илэрхийлэх, шүүхээр хамгаалуулах, төрийн болон төрийн бус байгууллагаас дэмжлэг авах, хэрэглээний боловсрол ба сургалтаар хангагдах эрх, хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхол зэрэг харилцааны зохицуулалтыг тусгана.

Гуравдугаар бүлэгт, хэрэглэгчдэд бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээг хүргэж байгаа аж ахуй эрхлэгчийн хүлээх үүрэг, хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний зохицуулалт, бүтээгдэхүүнийг зах зээлээс буцаан татах зохицуулалт, бүтээгдэхүүний баталгаат хугацааг тогтоох, бараа бүтээгдэхүүнд засвар хийх, техникийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлдвэрлэгчийн үүрэг, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний доголдлын талаар гомдлын шаардлага гаргах, доголдлыг арилгах хугацаа зэрэг харилцааны зохицуулалт тусгана.

Дөрөвдүгээр бүлэгт, зайны худалдаа, цахим худалдаа болон хямдрал, урамшуулал, сугалаат худалдаа эрхлэгч, үл хөдлөх хөрөнгийн худалдаа эрхлэгчид тавигдах шаардлага, мөн хуучин бараанд тавигдах шаардлага энэхүү харилцаанд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохицуулалтыг тусгана.

Тавдугаар бүлэгт, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын тогтолцоо, удирдлага, чиг үүрэг, бүрэн эрх, эрх зүйн байдал болон төрийн бус байгууллагын хамтын ажиллагааг тусгана.

Зургаадугаар бүлэгт, Засгийн газар, яам, агентлаг, нутгийн өөрөө удирдах байгууллага, нутгийн захиргааны байгууллагын удирдлага болон төрийн бус байгууллагын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаарх бүрэн эрх, чиг үүргийг тусгана.

Долоодугаар бүлэгт, хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлийг хянан шалгах, хяналт шалгалт явуулах үндэслэл, улсын байцаагчийн бүрэн эрх, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, хяналт шалгалтад хамрагдаж буй этгээдийн үүргийг тусгана.

Наймдугаар бүлэгт, хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх үе шат, аж ахуй эрхлэгч, төрийн бус байгууллага, төрийн захиргааны байгууллагын хэрэглэгчийн гомдол, мэдээллийг хянан шалгах зохицуулалтыг тусгана.

Есдүгээр бүлэгт, эвлэрүүлэн зуучлах ба арбитрын үйл ажиллагааны зохицуулалтыг тусгана.

Аравдугаар бүлэгт, хууль зөрчигчдөд хүлээлгэх хариуцлага, хуулийн хүчин төгөлдөр болох хугацааг тусгана.

### **Гурав.Хууль батлагдсаны дараа үүсэж болох эдийн засаг, нийгэм, хууль зүйн үр дагавар, тэдгээрийг шийдвэрлэх талаар авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээ**

Хуулийн төсөл батлагдсанаар хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалт нь Зөрчлийн тухай болон Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуультай зөрчилдөж байгаа заалтуудыг тус хуулиудтай нийцүүлснээр, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үр нөлөөтэй хяналтын тогтолцоог бүрдүүлэн, урьдчилан сэргийлэх чиг үүрэг тодорхой болж зохицуулагдсанаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах механизмын үр нөлөө өснө.

Аж ахуй эрхлэгчийн зүгээс хэрэглэгчийн өмнө хүлээх эрх, үүрэг, хариуцлага тодорхой болсноор аж ахуй эрхлэгчдээс хэрэглэгчид хандах хандлагад өөрчлөлт орж, бизнесийн ёс зүй дээшилж зах зээлд нийлүүлэгдэж байгаа бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, үйлчилгээний соёл, хандлага сайжирч хэрэглэгчийн эрхийн зөрчил буурна. Хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх, бүх нийтийн хэрэглээний боловсрол, соён гэгээрүүлэх ажилд ахиц гарна. Мөн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хэрэгжилт болон хуулийн хэрэгжилтэд хяналт тавих эрх бүхий төрийн болон төрийн бус байгууллагын эрх, үүрэг тодорхой болж, үйл ажиллагааны чадавх дээшилнэ.

### **Дөрөв.Хуулийн төсөл Монгол Улсын Үндсэн хууль, бусад хуультай хэрхэн уялдах, хуулийг хэрэгжүүлэхэд шинээр боловсруулах, хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах, хүчингүй болсонд тооцох тухай хууль тогтоомжийн талаарх санал**

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөл нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Иргэний хууль, Зөрчлийн тухай, Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай болон бусад хуультай нийцэж боловсруулагдах бөгөөд бусад хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах хуулийн төслийг боловсруулна.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөлтэй холбогдуулан 2003 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдөр баталсан Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг хүчингүй болсонд тооцох тухай хуулийн төслийг боловсруулна.