

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 зорилт

1.1.Энэ хуулийн зорилт 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.

2.3.Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах харилцааг холбогдох хуулиар зохицуулна.

3 дугаар зүйл.Хуулийн үйлчлэх хүрээ

3.1.Бараа бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдлыг тусгайлсан хуулиар зохицуулах бөгөөд тухайн хуулийн хэрэгжилтийг мэргэжлийн болон зохицуулах байгууллага, салбарын хяналт хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээсэн этгээд хариуцна.

3.2.Энэ хууль нь хувь хүн гэр бүл, ахуйн хэрэгцээндээ зориулан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг аж ахуйн бус зорилгоор худалдан авах явцад эрх, ашиг сонирхлыг нь хамгаалахтай холбогдсон харилцаанд хамаарах бөгөөд төрөөс үзүүлдэг нийгмийн шинжтэй үйлчилгээнд хамаарахгүй.

3.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон бусад хуулийн зохицуулалт зөрчилдсөн тохиолдолд энэ хуулийг баримтлах бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах илүү нарийвчлан зохицуулсан хууль гэж үзнэ.

4 дүгээр зүйл.Хуулийн нэр томьёо

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

4.1.1.“аж ахуй эрхлэгч” гэж Өрсөлдөөний тухай хуулийн 4.1.3-д заасныг;

4.1.2.“бараа бүтээгдэхүүн” гэж Өрсөлдөөний тухай хуулийн 4.1.1-д заасныг;

4.1.3.“бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний аюулгүй байдал” гэж бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээ нь хууль тогтоомж, стандартад заасан шаардлагыг хангасан, зориулалтаар нь ашиглахад хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд хохирол учруулахгүй байхыг;

4.1.4.“баталгаат хугацаа” гэж хуульд заасан, эсхүл аж ахуй эрхлэгчээс бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын баталгаа тогтоосон хугацааг;

4.1.5.“гэмтэл согог” гэж гаднын хүчин зүйлийн нөлөөллөөр үүсгэгдэн хэрэглэгч тухайн бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хүлээн авахаас өмнө шинж чанар нь өөрчлөгдсөн байхыг;

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

4.1.7.“доголдол” гэж бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээнд үүссэн биет байдал /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил, алдаа, дутагдлыг;

4.1.8.“зайнаас аж ахуй эрхлэх” гэж хэрэглэгч бүтээгдэхүүнийг бодитоор үзэж шалгах, үйлчилгээг шууд авах боломжгүй буюу телевиз, сонин, шуудан, факс болон тэдгээртэй адил хэлбэрээр хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгож байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.9.“импортлогч” гэж хууль тогтоомжийн дагуу Монгол Улсын нутаг дэвсгэрт бүтээгдэхүүнийг худалдах зорилгоор хилээр нэвтрүүлж байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.10.“үйлдвэрлэгч” гэж хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор түүхий эд, бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэж байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

4.1.11.“үйлчилгээ үзүүлэгч” гэж бараа бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэх, импортлох, хэрэглэгчид худалдахаас бусад аж ахуй эрхэлж байгаа этгээдийг;

4.1.12.“худалдагч” гэж хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүнээ борлуулж байгаа аж ахуй эрхлэгчийг;

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

4.1.14.“цахим худалдаа” гэж бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний захиалга, худалдан авалт, төлбөр, тооцоо болон хүргэлтийн үйл ажиллагааг цахим орчинд мэдээллийн технологи, интернэт сүлжээ ашиглан аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэхийг;

4.1.15.“эдэлгээний хугацаа” гэж бараа бүтээгдэхүүнийг зориулалтынх нь дагуу ашиглаж болох хугацааг;

5 дугаар зүйл.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчим

5.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах зарчмыг баримтална:

5.1.1.зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн аюулгүй байдал, тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа, зориулалтын зохих шаардлагыг хангасан байх;

5.1.2.хэрэглэгч нь бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл олж авах, хэрэглээний соёл эзэмших боломжоор хангагдсан байх;

5.1.3.хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, амь нас, эд хөрөнгө, эд хөрөнгийн бус ашиг сонирхол, хүрээлэн байгаа орчинд учирсан гэм хорыг арилгах, зөрчигдсэн эрхийг сэргээх, хохирлыг нөхөн төлөх.

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХ

6 дугаар зүйл.Чанар, аюулгүй байдлын шаардлага хангасан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах эрх

6.1.Хэрэглэгч нь чанар, аюулгүй байдлын шаардлага хангасан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах талаар дараах эрхтэй:

6.1.1.эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн зохицуулалт, эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлага хангасан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах;

6.1.2.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг аж ахуй эрхлэгч, салбарын хяналтын болон зохицуулах байгууллага, хуульд заасан бусад этгээд хамтран хариуцах;

6.1.3.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал хангагдаагүйгээс хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учирсан бол хохирлыг Иргэний хуулийн арван найм, тавин хоёрдугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх болон бусад хууль тогтоомжид заасны дагуу үр дагаврыг арилгуулах;

6.1.4.аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд аюул учруулж болзошгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ эрхэлж байгаа тохиолдолд барааг буцаан татах, хэрэглэгчийн хохирлыг барагдуулахтай холбогдох дотоод хяналт, хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх журам батлан мөрдүүлэх бөгөөд тус журмын дагуу хэрэглэгч зөрчигдсэн эрхээ хамгаалуулах;

6.1.5.хэрэглэгч баталгаат хугацаанд барааны чанар, аюулгүй байдлын баталгаагаар хангагдах;

6.1.6.хэрэглэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг баталгаажуулах дүгнэлт, гэрчилгээ, лиценз, зөвшөөрөл зэрэг аливаа баримт бичгийг шаардан танилцах.

6.2.Баталгаат хугацааг хэрэглэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг биечлэн хүлээн авсан үеэс эхлэн тоолох бөгөөд хэрэв баталгаат хугацааны дотор чанар, аюулгүй байдал хангагдаагүй болох нь илэрсэн бол эрсдэлтэй буюу үр дагаврыг бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг анх хүлээн авсан үеэс тооцно.

6.3.Чанар, аюулгүй байдлын баталгаатай холбоотой бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг биечлэн хүлээлгэн өгөхөөс өмнө хэрэглэгчийг сонголт хийхэд нөлөөлөх байдлаар зар сурталчилгаа, харилцаа холбооны хэрэгсэл зэрэг аливаа хэлбэрээр урьдчилан мэдээлэл өгсөн, урьдчилан харилцан тохиролцсон нь тогтоогдсон тохиолдолд тухайн үеэс энэ хуульд заасан хугацааг тооцож болно.

7 дугаар зүйл.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрх

7.1.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан хохирлыг нөхөн төлүүлэх талаар дараах эрхтэй:

7.1.1.үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас хэрэглэгч нь өөрт учирсан хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаалах;

7.1.2.бараа бүтээгдэхүүнд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй хохирлыг нөхөн төлөхийг шаардах;

7.1.3.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний доголдол илэрсэн тохиолдолд хэрэглэгч доголдлыг арилгуулах, гаргасан зардлаа төлүүлэхээр шаардах;

7.1.4.аж ахуй эрхлэгч энэ хуульд заасан үүргээ биелүүлэх боломжгүй, үүргээ биелүүлэхээс татгалзсан, үр дүн гарахгүй болох нь илт, үүргээ биелүүлэх тодорхой хугацаа тогтоох нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцэхгүй бол хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзах эрхтэй. Ийнхүү гэрээнээс татгалзсан нь хохирол шаардах эрхийг хязгаарлах үндэслэл болохгүй;

7.1.5.хэрэглэгч худалдан авсан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний төлбөрийн баримт шаардан авах;

7.1.6.гэрээ, зар сурталчилгаа, худалдан авах урилга болон бусад хэрэглэгчийн харилцааны явцад аж ахуй эрхлэгчийн зүгээс олгосон баримт бичигт нийцсэн бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээгээр хангагдах;

7.1.7.байнгын шинжтэй бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний үндсэн хэрэглээнээс гадна нэмэлт үйлчилгээ санал болгохдоо хэрэглэгчээс бичгээр зөвшөөрөл аваагүй тохиолдолд төлбөр төлөхөөс татгалзах;

7.2.Хэрэглэгч нь гэмтэл согог, доголдолтой бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний улмаас үүссэн хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар дараах шаардлагын аль нэгийг гаргах:

7.2.1.бараа бүтээгдэхүүний доголдлыг үнэ төлбөргүй арилгуулах буюу уг доголдлыг хэрэглэгч өөрөөсөө болон гуравдагч этгээдээр арилгуулахад гаргасан зардлыг нөхөн төлүүлэх;

7.2.2.бараа бүтээгдэхүүний үнийг доголдлын хэмжээтэй дүйцүүлэн бууруулах;

7.2.3.гэрээнд заасан тоо, хэмжээнээс дутуу бараа бүтээгдэхүүнийг хүлээн авахаас татгалзах, эсхүл үнийг тооцож буцаан авах;

7.2.4.доголдолтой бараа, бүтээгдэхүүний оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараа бүтээгдэхүүнээр солих, эсхүл буцаан өгч, үнийг тооцож буцаан авах;

7.2.5.гэрээг цуцлах;

7.3.Хэрэглэгчийн хэрэгцээ, чанарын шаардлага хангаагүй, гэрээний үүргээ биелүүлээгүй ажил, үйлчилгээ үзүүлснээс хэрэглэгчид учирсан хохирлыг дор дурдсанаар арилгуулна:

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

7.3.2.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.

7.4.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, гэмтэл согог, доголдлын талаар хэрэглэгчийн тавьсан гомдол үндэслэлгүй болох нь эрх бүхий этгээдийн дүгнэлтээр нотлогдсон, Иргэний хуулийн 255.1.3-т заасны дагуу холбогдох зардлыг худалдагч хариуцахгүй.

8 дугаар зүйл.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрх

8.1.Хэрэглэгч нь бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдана.

8.2.Хэрэглэгч нь зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа бүтээгдэхүүний талаар доор дурдсан мэдээлэл авах эрхтэй.

8.2.1.үйлдвэрлэсэн улс, үйлдвэрлэгчийн нэр, хаяг;

8.2.2.бараа бүтээгдэхүүний таних тэмдэг, таньцын тухай код, аюулгүйн тэмдэг, органик болон баяжуулсан бүтээгдэхүүний тэмдэг, тэмдэглэгээ;

8.2.3.бараа бүтээгдэхүүний зориулалт, хэрэглэх заавар;

8.2.4.бараа бүтээгдэхүүний орц, найрлага, хадгалах нөхцөл;

8.2.5.бараа бүтээгдэхүүний нэр төрөл, үнэ;

8.2.6.бараа бүтээгдэхүүний хэмжээ, хэмжих нэгж, цувралын дугаар;

8.2.7.бараа бүтээгдэхүүний үйлдвэрлэсэн он, сар, өдөр;

8.2.8.бараа бүтээгдэхүүний баталгаат хугацаа, хадгалах болон хэрэглэж дуусах хугацаа;

8.3.Хэрэглэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг монгол хэлээр авах эрхтэй.

8.4.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.

8.5.Нийтийг хамарсан эсвэл байнгын байранд үйл ажиллагаа эрхэлж байгаа худалдаа, үйлчилгээний нэр, хаяг, заавар, цэс, хэрэглээний талаарх мэдээлэл монгол хэлнээс гадна бусад орны түгээмэл хэлээр давхар байж болно.

8.6.Үйлчилгээний газрын нээх болон хаах цагийн хуваарийг мэдэх.

8.7.Хэрэглэгч аж ахуй эрхлэгчээс худалдан авсан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбогдуулан амаар болон бичгээр, цахим хэлбэрээр гомдол гаргах, гомдлын стандарт загвар, цахим хэлбэрээр хүлээн авах хаяг, маргаан шийдвэрлэх журмын талаар мэдээлэл авах.

9 дүгээр зүйл.Саналаа илэрхийлэх, төлөөлөх, оролцох эрх

9.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бодлого, хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох, бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалтай холбоотой саналаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн болон төрийн бус байгууллагаар дамжуулан холбогдох байгууллагад илэрхийлнэ.

9.2.Хэрэглэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллага, эрх зүйн туслалцаа үзүүлж байгаа эрх бүхий этгээдээр дамжуулан төлөөлөх, оролцох эрх болон хэрэглэгчийн нийтлэг ашиг сонирхлоо хамгаалж болно.

9.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагаар дамжуулан олон нийтийн хяналтыг хэрэгжүүлнэ.

10 дугаар зүйл.Шүүхээр хамгаалуулах эрх

10.1.Аж ахуй эрхлэгч хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн тохиолдолд хэрэглэгчийн зүгээс өөрөө болон төрийн бус байгууллагаар төлөөлүүлэн шүүхэд хандах эрхтэй. Төрийн бус байгууллагаар төлөөлүүлэн нэхэмжлэл гаргасан нь хэрэглэгчийг өөрөө шүүхэд хандах эрхийг хязгаарлахгүй.

10.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас энэ хуулийн хэрэгжилтийг хангахтай холбогдуулан гаргасан шийдвэрийг аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгч хүлээн зөвшөөрөхгүй бол шүүхэд хандан шийдвэрлүүлэх эрхтэй.

11 дүгээр зүйл.Хэрэглээний соёл, боловсрол эзэмших эрх

11.1.Хэрэглэгч хэрэглээний соёл эзэмших, энэ талаар сурах бололцоогоор хангагдана.

11.2.Хэрэглэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар зөв сонголт хийх, хэрэглээгээ үнэлэх, өрсөлдөхүйц байлгахад чиглэсэн туслах мэдээллээр хангагдана.

11.3.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.

12 дугаар зүйл.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхол

12.1.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.

12.2.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгч нь энэ хуульд зааснаас гадна бусад хэрэглэгчийн нэгэн адил эрх, ашиг сонирхол, баталгааг эдэлнэ.

12.3.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, журамд хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн онцлог, эрх, ашиг сонирхолд нийцсэн зохицуулалтыг тусгана.

12.4.Хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчид хуулиар тогтоосон, эсхүл эрх бүхий байгууллагаас баталсан журмын дагуу эрүүл мэнд, аюулгүй байдалтай холбоотой бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний мэдээллээр хангагдана.

12.5.Харааны бэрхшээлтэй хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд нөлөөлөх бараа бүтээгдэхүүний хаяг, шошго, хэрэглэх заавар харааны бэрхшээлтэй иргэнд зориулсан брайл үсгээр байна.

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ АЖ АХУЙ ЭРХЛЭГЧИЙН ҮҮРЭГ

13 дугаар зүйл.Аж ахуй эрхлэгчээс хэрэглэгчийн эрхийг хангахад хүлээх нийтлэг үүрэг

13.1.Аж ахуй эрхлэгчийн зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эдийн засгийн ашиг сонирхолд хохирол учруулахгүй байх, хууль тогтоомж, стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангасан байна.

13.2.Биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, жин, чанар, хугацаа/-гүй болон эрхийн зөрчилгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэх үүрэгтэй.

13.3.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчээс бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, эдийн засгийн ашиг сонирхол болон энэ хуулиар олгогдсон бусад эрхээ хамгаалах талаар тавьсан шаардлага, хохирлыг барагдуулах үүрэг хүлээнэ.

13.4.Худалдагч нь үйлдвэрлэгч, импортлогч, эрх эзэмшигчтэй хуулиар тогтоосон шаардлага болон бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг нийлүүлэх эрх үүрэг, гарал үүслийг тодорхойлох, хариуцлагыг хуваарилах тохиролцоо бүхий гэрээ байгуулсан байна.

13.5.Аж ахуй эрхлэгч баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ борлуулах үүрэгтэй.

13.6.Зах зээлд нийлүүлсэн бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учруулж болзошгүй байдал илэрвэл аж ахуй эрхлэгч энэ талаар хэрэглэгчид болон олон нийтэд нэн даруй мэдээлнэ.

13.7.Хэрэглэгч бараа бүтээгдэхүүний тээвэрлэх, хадгалах, ашиглах журмыг баримталсан боловч бараа бүтээгдэхүүн нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд эрсдэл учруулж болзошгүй нөхцөл байдал тогтоогдсон бол үйлдвэрлэл, нийлүүлэлт, борлуулалтыг нэн даруй зогсоож, зах зээлээс татан авна.

13.8.Аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар төөрөгдүүлэх, худал мэдээлэл өгөх, түгээхийг хориглоно.

13.9.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг нэг талын хүсэл зоригор болзол, нөхцөл тулгах замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ хэлцэл байгуулахыг хориглоно.

13.10.Аж ахуй эрхлэгч нь худалдан борлуулсан бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээнд төлбөрийн баримт олгоно.

13.11.Хэрэглэгчийн гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх журмыг батлан мөрдүүлэх, хэрэглэгчийг тухайн журамтай танилцах нөхцөл боломжоор хангана.

13.12.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллага, хэрэглэгчээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлнэ.

13.13.Байнгын шинжтэй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үндсэн хэрэглээнээс гадна нэмэлт үйлчилгээ санал болгох бол хэрэглэгч /өмчлөгч, эзэмшигч/-ээс бичгээр зөвшөөрөл авч, төлбөрийг тусад нь нэхэмжилнэ. Нэмэлт үйлчилгээ нь хугацаа, төлбөрийн хэмжээгээр хязгаарлагдах, сунгах тохиолдол бүрд хэрэглэгчээс зөвшөөрөл авах бөгөөд сунгалт хийх зөвшөөрлийг хэрэглэгчийн сонгосон арга хэлбэрээр хийж болно.

13.14.Хууль тогтоомжид заасан бусад үүрэг.

14 дүгээр зүйл.Хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээ

14.1.Аж ахуй эрхлэгч хэрэглэгчтэй бараа бүтээгдэхүүн худалдах, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх гэрээ хэлцэл байгуулж болно.

14.2.Аж ахуй эрхлэгч энэ хуульд заасан үүргээ биелүүлэх боломжгүй нь хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцэхгүй бол хэрэглэгч нь гэрээнээс татгалзах эрхтэй. Ийнхүү гэрээнээс татгалзсан нь хохирол шаардах эрхийг хязгаарлах үндэслэл болохгүй.

14.3.Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ Иргэний хуульд зааснаас гадна дараах тохиолдолд хүчин төгөлдөр бус байна.

14.3.1.аж ахуй эрхлэгчийн хүсэл зоригор гэрээнд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах, сунгах эрхтэй байхаар заасан;

14.3.2.аж ахуй эрхлэгч нь хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах, гэрээг цуцлах тохиолдолд гэрээнээс татгалзсан болон цуцалсны төлбөр шаардах эрхтэй байхаар заасан;

14.3.3.гэрээний хугацааг талууд аливаа болзолгүйгээр сунгах;

14.3.4.хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний нөхцөл нь иргэний хууль, энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжоор тогтоосон нөхцөлөөс дордуулсан шинжтэй бол хүчин төгөлдөр бус байна;

14.3.5.хуульд заасан бусад.

14.4.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.

14.5.Аж ахуй эрхлэгч нь гэрээний стандарт нөхцөлийг өөрчилсөн тохиолдолд өөрчлөлт хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж эхлэх хугацаа, өөрчлөх болсон үндэслэл, нөхцөл, өөрчилсний дараах гэрээний стандарт нөхцөлийн агуулга, өмнөх нөхцөлтэй харьцуулсан мэдээлэл зэргийг хэрэглэгчийг хялбар аргаар үзэж танилцах боломжоор хангах, энэ талаар хэрэглэгч тус бүрд мэдэгдэнэ.

14.6.Гэрээний стандарт нөхцөлийн өөрчлөлт хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж эхлэх хугацаа болохоос өмнө аж ахуй эрхлэгч нь өөрчлөлтийн талаар хэрэглэгчид мэдэгдээгүй бол уг өөрчлөлтийг хүчингүйд тооцно.

14.7.Монополын эсрэг газраас аж ахуй эрхлэгчийн хэрэглэгчтэй байгуулах стандарт гэрээнд хууль тогтоомжоор тогтоосон стандарт гэрээний үндсэн нөхцөлийг өөрчлөх, шинээр тусгахаар шаардсан бол биелүүлэх үүрэгтэй.

15 дугаар зүйл.Бараа бүтээгдэхүүнийг буцаан татах

15.1.Аж ахуй эрхлэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд эрсдэл учруулж болзошгүй нөхцөл байдал тогтоогдсон бол энэ тухай олон нийтэд мэдээлж, зах зээлээс нэн даруй татан авна.

15.2.Аж ахуй эрхлэгч нь хуульд өөрөөр заагаагүй бол дараах тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын шийдвэрээр бүтээгдэхүүнийг өөрийн зардлаар зах зээлээс татан авна:

15.2.1.эрүүл ахуйн шаардлага хангаагүй, хаяг шошгын алдаатай, гарал үүсэл тодорхойгүй, хуурамч бүтээгдэхүүн болохыг эрх бүхий байгууллага тогтоосон;

15.2.2.импортын бараа бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын талаарх сэрэмжлүүлэг, мэдэгдэл олон улсын мэдээллийн хэрэгслээр мэдээлэгдсэн.

16 дугаар зүйл.Бараа бүтээгдэхүүний баталгаат хугацааг тогтоох

16.1.Үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч, худалдагч нь хуульд өөрөөр заагаагүй бол бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний баталгаат хугацааг тогтооно.

16.2.Баталгаат хугацааны дотор гэмтэл согог, доголдол илэрсэн тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар энэ хуулийн 7.2-т заасан нөхцөлөөр барагдуулна.

16.3.Хэрэв үйлдвэрлэгч бараа бүтээгдэхүүнд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс эхлэн хэрэглэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол 6 сарын хугацаанд барааны чанар, аюулгүй байдлын баталгаа олгосонд тооцно.

16.4.Улирлын чанартай бараа бүтээгдэхүүний хувьд баталгаат хугацаа нь тухайн улирал эхлэх үеэс тооцогдоно.

16.5.Хэрэв хууль буюу стандартаар бараанд хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эдийн засгийн ашиг сонирхолд гэм хор учруулахгүй байх баталгаа, шаардлагыг тогтоосон бол тэдгээрийн энэ шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг эрх бүхий хөндлөнгийн байгууллагаар баталгаажуулсан байна.

17 дугаар зүйл.Бараа бүтээгдэхүүнд засвар хийх, техникийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлдвэрлэгчийн үүрэг

17.1.Үйлдвэрлэгч тухайн барааны засвар, техникийн үйлчилгээг зохион байгуулах, түүнчлэн үйлдвэрлэлийн хугацаанд болон түүнийг үйлдвэрлэлээс хассанаас хойш 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 талаар нийлүүлэгч, худалдагчтай байгуулах гэрээнд заавал тусгана.

18 дугаар зүйл.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар гомдлын шаардлага гаргах болон доголдлыг арилгах хугацаа

18.1.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар хэрэглэгчээс гомдлын шаардлага гаргасан тохиолдолд доголдлыг дараах хугацаанд арилгана.

18.1.1.хүнс болон ахуйн хэрэглээний барааны тухайд нэн даруй арилгах;

18.1.2.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний доголдлын талаар гарсан гомдлыг барагдуулах үед хүндэтгэн үзэх шалтгаан гарсан /нийтийг хамарсан хорио цээр/, худалдагч /үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч/ өвдсөн, нас барсан, дампуурсан, татан буугдсан, тодорхой шалтгааны улмаас түүний үйл ажиллагаа түр болон бүрмөсөн зогссон тохиолдолд доголдлыг арилгах хугацааг хойшлуулахаар хэрэглэгчтэй тохиролцох.

18.2.Бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээнд доголдол илэрсэн тохиолдолд хэрэглэгч Иргэний хуулийн 254, 349, 375 дугаар зүйлд заасан хугацааны дотор гомдлын шаардлага гаргах эрхтэй.

18.3.Бараа бүтээгдэхүүнийг шуудангаар хүргэсэн тохиолдолд гомдлын шаардлагыг хэрэглэгчид хүргэсэн өдрөөс эхлэн тооцно.

18.4.Хүндэтгэн үзэх шалтгаангүйгээр доголдлыг арилгах хугацаа хэтэрвэл хугацаа хэтэрсэн хоног тутам бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний үнийн

дүнгийн 0.1 хувьтай тэнцэх хэмжээний алдангийг худалдагч /үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч/ хэрэглэгчид төлнө.

18.5.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний доголдлыг арилгах үүргээ хугацаанд нь биелүүлээгүй бол Иргэний хуулийн 232 дугаар зүйлд заасны дагуу анз төлөх үүрэг хүлээнэ.

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ АЖ АХУЙ ЭРХЛЭГЧИД ТАВИХ ШААРДЛАГА

19 дүгээр зүйл.Цахим худалдаа эрхлэх

19.1.Цахимаар аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуулийн Гуравдугаар бүлэгт заасан үүргийг хэрэгжүүлэхээс гадна дараах шаардлагыг хангасан байна:

19.1.1.цахим худалдаа эрхлэгч нь өөрийн мэдээллийг хэрэглэгч үзэж танилцах боломжтой байдлаар цахим хуудсандаа байрлуулах;

19.1.2.хэрэглэгч нь хэрхэн бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг сонгох, гэрээ байгуулах, төлбөр төлөх, хүргэлтийн нөхцөлийг сонгох, гэрээнээс татгалзах, гомдол гаргах талаар ойлгомжтой, цэгцтэй тайлбарласан цэс, хүргэлтийн журмыг цахим хуудсанд байршуулна. Цахим худалдаа эрхлэгч нь бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний хүргэлтийн журмыг батлан мөрдөнө.

19.1.3.хэрэглэгч нь шаардлагатай тохиолдолд цахим худалдаа эрхлэгчтэй холбогдох утасны дугаар болон бусад холбогдох боломжийг бүрдүүлэх;

19.1.4.хэрэглэгч өөрийн байгуулсан гэрээний агуулгатай хэдийд ч танилцах боломжтой байх нөхцөлийг бүрдүүлэх;

19.1.5.хэрэглэгч нь энэ хуульд заасан хугацаанд гэрээнээс татгалзах тохиолдолд түүний гэрээнээс татгалзах мэдэгдлийг хүлээн авах боломжийг цахим хуудас болон бусад зохих хэлбэрээр хангасан байх;

19.1.6.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний үйлдвэрлэгч, импортлогч, нийлүүлэгч, худалдагчийн мэдээлэл, үндсэн үнэ, хэрэв хямдралтай бол үндсэн үнээс хямдарсан хувь, хүргэлтийн үнэ, шуудангийн хураамж зэрэг нийт зардлын мэдээлэл, захиалга авах, хүргэх хугацааны талаар хэрэглэгчид урьдчилан мэдэгдэх;

19.1.7.хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар урьдчилан өгсөн мэдээлэл нь бодит шинж байдлаас зөрүүтэй байвал хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэнд тооцно.

20 дугаар зүйл.Зайнаас аж ахуй эрхлэх

20.1.Зайнаас аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэгч нь энэ хуулийн гуравдугаар бүлэгт заасан үүргийг хэрэгжүүлэхээс гадна дараах шаардлагыг хангасан байна.

20.1.1.зайны аж ахуй эрхлэгч нь овог нэр, утасны дугаар, цахим шуудангийн хаяг, аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхэлдэг газрын хаяг зэрэг мэдээллийг хэрэглэгчид мэдээлэх;

20.1.2.хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүнийг худалдаж, ажил үйлчилгээ үзүүлснийг гэрчлэх баримтыг хэвлэмэл байдлаар, хэрэв хэрэглэгч зөвшөөрвөл өөр бусад хэлбэрээр олгох;

20.1.3.хэрэглэгчтэй харилцах явцад олж авсан аливаа мэдээллийг бусдад задруулахгүй, хууль бусаар ашиглахгүй байх;

20.1.4.цахим гэрээ болон цахимаар харилцсан үйлдлийг хадгалж, хамгаалахад холбогдох техникийн нөхцөлийг бүрдүүлэх, бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний хүргэлтийн журамтай байх;

20.1.5.бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний үндсэн үнэ, хэрэв хямдралтай бол үндсэн үнээс хямдарсан хувь, хүргэлтийн үнэ, шуудангийн хураамж зэрэг нийт зардлын мэдээлэл, захиалга авах, хүргэх хугацааны талаар хэрэглэгчид урьдчилан мэдэгдэх;

20.1.6.хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний талаар урьдчилан өгсөн мэдээлэл нь бодит шинж байдлаас зөрүүтэй байвал хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэнд тооцно.

21 дүгээр зүйл.Хямдрал, урамшуулал, сугалаат худалдаа

21.1.Энгийн үнэ гэдэгт тухайн үнийн хямдрал, урамшуулал зарлагдахаас 3 сарын өмнө 1 сараас багагүй хугацаанд нийтэд санал болгосон үнийг, харин үнийн хямдрал гэдэгт энгийн үеийн үнийн сүүлчийн өдрөөс хойш нийтэд санал болгосон үнийг хэлнэ. Хэрэглэгчид зориулан энэ хуульд заасан хугацаанд ердийн үеийн нөхцөл, журмыг өөрчлөхгүйгээр зөвхөн үнийг тодорхой хугацаагаар бууруулахыг үнэ бууруулах урамшуулалд тооцно.

21.2.Хямдрал, урамшуулал бүхий мэдээлэлд бараа, үйлчилгээний ердийн үнэ болон хямдарсан үнийг харьцуулсан мэдээлэл, үнийн хямдрал, урамшууллын үргэлжлэх хугацааны мэдээллийг заавал тусгасан байна.

21.3.Хэрэглэгчид өмнө нь тогтмол нийлүүлдэг байсан бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээнд илүү ашигтай нөхцөл санал болгосон тохиолдолд тухайн бараа, үйлчилгээ нь эрхийн зөрчилгүй, биет байдал /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/-ын хувьд өмнөхөөс дордуулахыг хориглоно.

21.4.Үнийн хямдрал, урамшууллыг нийтэд санал болгосноор үргэлжлэх хугацаанд тухайн бараа үйлчилгээний энгийн худалдаа явагдаж байх үеийн нөөцөөс тоо хэмжээ бага, хангалтгүй байвал хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэнд тооцно.

21.5.Хямдрал, урамшууллын талаарх мэдээллийг аливаа хэлбэрээр бараа, үйлчилгээний үндсэн үнээс том үсэг /тоо/-ийн шрифтээр бичих, тэмдэглэх, сурталчлахыг хориглоно.

21.6.Аж ахуй эрхлэгч харилцагч хэрэглэгчдийнхээ дунд сугалаат худалдааг урамшууллын нэг хэлбэр болгон зохион байгуулж болно.

21.6.1.Сугалаат худалдаа гэдэг нь тохиолдлоор сонгогдсон ялагчид шагнал өгөхийг ойлгох ба тэмцээн хэлбэртэй байж болох бөгөөд хэрэглэгчийн мэдлэг эсвэл ур чадвараас хамаарч ялагч нь сонгогдон түүнд шагналыг санал болгохыг хэлнэ.

21.6.2.Сугалаа нь тэмцээн, хонжвор, азын тоглоомын хэлбэртэй байж болно.

21.7.Сугалаат худалдаа зохион байгуулах тохиолдолд хэрэглэгчид дараах мэдээллийг урьдчилан өгсөн байна:

21.7.1.аж ахуй эрхлэгчийн нэр буюу улсын бүртгэлд бүртгэлтэй хаяг;
21.7.2.оролцоход тавигдах шаардлага;
21.7.3.оролцоход тавигдах хязгаарлалт;
21.7.4.шагнал авах арга болон журам;
21.7.5.шагналыг гардуулах арга болон хэрэглэгчийн зүгээс гарах зардал.

21.8.Тэмцээн эсвэл сугалааны ялагч тодорхой болмогц шагналыг 1 сарын дотор олгоно.

21.9.Хэрэглэгч өөрийн хүсэлтээр сугалаанд оролцоогүй ч шагнал хожсон тохиолдолд тухайн хэрэглэгчид шагналыг өгөхдөө бусад бараа үйлчилгээ эсвэл гэрээ хийх нөхцөлийг тулгаж үл болно.

22 дугаар зүйл.Үл хөдлөх хөрөнгийн худалдаа эрхлэгчид тавих шаардлага

22.1.Үл хөдлөх хөрөнгийн худалдаа эрхлэгч нь хэрэглэгчид Барилгын тухай хуульд зааснаас гадна доор дурдсан мэдээллийг заавал өгнө:

22.1.1.үл хөдлөх хөрөнгө худалдан авахад төлөх татвар, төлбөрийн нөхцөл, эзэмшигчийн нэр шилжүүлэх, ашиглалтын зардал;

22.1.2.үл хөдлөх хөрөнгийг борлуулахдаа хэрэглэгчид барааны хэмжээ, загвар, чанар, хадгалалт, засвар, үйлчилгээний мэдээлэл;

22.1.3.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.

22.2.Газрын зөвшөөрөл, техникийн нөхцөл олгоогүй, зураг төсөл боловсруулагдаж дуусаагүй орон сууцны барилгыг хэрэглэгчид борлуулахыг хориглоно.

22.3.Барилгын үйл ажиллагааны явцад орчны тохижилт, эзлэхүүн, төлөвлөлт, инженерийн дэд бүтцийн талаарх зурагт болон бусад сурталчилгаа бодит байдалд нийцсэн байх ба хэрэглэгчийн өмнө тэдгээр мэдээллийн үнэн зөв байдлын хариуцлагыг хүлээнэ.

23 дугаар зүйл.Хуучин бараанд тавигдах шаардлага

23.1.Аж ахуй эрхлэгч хуучин бараанд заавал баталгаат хугацаа олгоно.

23.2.Гэмтэл, согогийн талаар үнэн зөв мэдээллийг урьдчилан хэрэглэгчид өгөх бөгөөд мэдээлэл өгөөгүйгээс хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсэн тохиолдолд хариуцлага хүлээлгэх үндэслэл болно.

23.3.Бараа бүтээгдэхүүнийхээ өмнөх хэрэглэгчийн мэдээллийг баталгаажуулах, хулгайн бараа биш гэдгийг нотлох, шаардлагатай тохиолдолд гарал үүслийг тодорхойлно.

23.4.Бараа бүтээгдэхүүний талаар хууран мэхлэхийг хориглоно.

23.5.Буцаах нөхцөлийг урьдчилан тохиролцоно.

23.6.Цахим болон зайнаас захиалсан бараа бүтээгдэхүүн нь гэмтэл согог, доголдолтой бол 5 хоногийн дотор буцаана.

ТАВДУГААР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

24 дүгээр зүйл.Монополын эсрэг газрын бүрэн эрх

24.1.Монополын эсрэг газар нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлогыг улсын хэмжээнд хэрэгжүүлэх, хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллага мөн.

24.2.Монополын эсрэг газар энэ хуульд заасан үндсэн чиг үүргээ аливаа этгээдээс хараат бусаар, бие даан хэрэгжүүлнэ.

24.3.Монополын эсрэг газарт улсын ерөнхий байцаагч, улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагч, орон нутагт ахлах байцаагч, улсын байцаагч ажиллана.

24.4.Монополын эсрэг газрын дарга улсын ерөнхий байцаагч байх бөгөөд тэрээр улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагчийг томилж, чөлөөлнө.

24.5.Монополын эсрэг газрын байр төрийн тусгай хамгаалалтад байна.

24.6. Монополын эсрэг газрын зардлыг улсын төсвөөс санхүүжүүлж, үйл ажиллагаа явуулах эдийн засгийн баталгааг төр хангана.

24.7.Монополын эсрэг газар нь дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ:

24.7.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд улсын хэмжээнд хяналт тавих, биелэлтийг шалгах, нийтэд мэдээлэх;

24.7.2.хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх, хамгаалах нөхцөлийг бүрдүүлэх, холбогдох хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох санал гаргах, энэ талаар төрөөс баримтлах бодлогыг боловсруулж шийдвэрлүүлэх;

24.7.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргээ биелүүлэх зорилгоор итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, холбогдох байгууллагаар дүгнэлт гаргуулах;

24.7.4.хэрэглэгч зах зээлээс эрэлт хэрэгцээндээ нийцсэн аюулгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ сонгох өргөн боломжийг хангахад чиглэгдсэн шударга өрсөлдөөнийг хөхүүлэн дэмжих арга хэмжээ авах;

24.7.5.хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгөд гэм хор учруулж болзошгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээ борлуулсан аж ахуй эрхлэгчид хариуцлага хүлээлгэх, уг барааны борлуулалт, үйлдвэрлэлтийг зогсоох;

24.7.6.хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон тухай үндэслэл бүхий албан ёсны шаардлага хүлээн авсан боловч арга хэмжээ аваагүй төрийн байгууллагын албан тушаалтанд зохих арга хэмжээ ногдуулах тухай саналыг холбогдох дээд шатны байгууллага, албан тушаалтанд тавих;

24.7.7.хэрэглэгчийн төлөв байдлыг тодорхойлох судалгаа хийх;

24.7.8.хэрэглэгчийн эрхийн зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, соён гэгээрүүлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх;

24.7.9.хэрэглэгчийн зөвлөгөө, мэдээллийн төв ажиллуулах;

24.7.10.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;

24.7.11.хэрэглэгчийн эрх, ашиг сонирхлыг хөндсөн нийтээр дагаж мөрдөх хэм хэмжээ агуулсан шийдвэрийг хянах, санал дүгнэлт өгөх.

24.7.12.төрийн захиргааны төв болон захиргааны байгууллага, нутгийн өөрөө удирдах болон нутгийн захиргааны байгууллагаас өрсөлдөөнийг хязгаарлах замаар хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн үйл ажиллагаа явуулсан нь тогтоогдсон бол тухайн үйлдэл /эс үйлдэхүй/, шийдвэрийг хүчингүй болгох, буруутай албан тушаалтанд хариуцлага ногдуулах шаардлага хүргүүлэх. Энэ шаардлага нь Төрийн албаны тухай хуулийн 48 дугаар зүйлийн 48.1.3, 48.1.4 дэх хэсэг, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 123 дүгээр зүйлийн 123.2.3, 123.2.4-д заасан хариуцлагыг шатлал харгалзахгүйгээр ногдуулах үндэслэл болно.

24.8.Монополын эсрэг газрын улсын байцаагчид хөдөлмөр хамгааллын ижилсэх хувцас болон техник хэрэгслээр хангагдана.

25 дугаар зүйл.Монополын эсрэг газар болон төрийн бус байгууллагын хамтын ажиллагаа

25.1.Монополын эсрэг газар нь зарим чиг үүргээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгүүлж, санхүүгийн дэмжлэг үзүүлж болох бөгөөд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагыг бүртгэж, гэрчилгээ олгоно.

25.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын бүртгэлд дараах этгээдийг бүртгэхгүй:

25.2.1.ашгийн төлөө байгууллага;

25.2.2.зах зээлд бараа, үйлчилгээ нийлүүлдэг аж ахуй эрхлэгчийг төлөөлж байгаа холбоо, тухайн аж ахуй эрхлэгчээс гишүүний татвар, хураамж, төлбөр болон санхүүгийн дэмжлэг авдаг байгууллага;

25.2.3.хууль бус үйлдэл гаргасан нь шүүхээр тогтоогдсон байгууллага;

25.2.4.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зорилгыг дүрэмдээ тусгаагүй.

ЗУРГААДУГААР БҮЛЭГ

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, НУТГИЙН ӨӨРӨӨ УДИРДАХ БАЙГУУЛЛАГА, ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГЫН ЧИГ ҮҮРЭГ

26 дугаар зүйл. Засгийн газрын бүрэн эрх

26.1. Төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар хууль тогтоомжид заасны дагуу хэрэгжүүлж байгаа үйл ажиллагаанд дүн шинжилгээ хийж, үр нөлөөг сайжруулах бодлогыг боловсруулах.

26.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах болон зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх тогтолцоог боловсронгуй болгох арга хэмжээг авч, үйл ажиллагааг бэхжүүлэх.

26.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн зарим ажил, үйлчилгээг холбогдох хуульд заасныг үндэслэн төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх шийдвэр гаргах.

26.4. Хууль тогтоомжид заасан бусад бүрэн эрхийг хэрэгжүүлэх.

27 дугаар зүйл. Яам, агентлаг болон Засгийн газраас байгуулдаг төрийн байгууллагын бүрэн эрх

27.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар гарсан хууль тогтоомж, Ерөнхийлөгчийн зарлиг, Засгийн газрын шийдвэрийг хэрэгжүүлэх ажлыг эрхэлсэн салбар, харьяа байгууллага, аж ахуйн нэгжийн хэмжээнд зохион байгуулах, үнэлэлт дүгнэлт өгөх, холбогдох арга хэмжээг авах.

27.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагатай хамтран ажиллах.

27.3. Монополын эсрэг газраас холбогдох хууль тогтоомж, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн асуудлаар албан тушаалтанд хариуцлага тооцуулахаар ирүүлсэн шийдвэрийг биелүүлэх, арга хэмжээ авах.

27.4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, эрсдэлтэй бараа үйлчилгээний талаар мэдээлэх, хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх.

28 дугаар зүйл. Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын бүрэн эрх

28.1. Тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар явуулах үйл ажиллагааны бодлого, төлөвлөгөө болон түүнд зарцуулах хөрөнгийн төсвийг хэлэлцэж батлах.

28.2. Тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагад санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх шийдвэр гаргах.

29 дүгээр зүйл. Аймаг, сум, нийслэл, дүүргийн Засаг даргын бүрэн эрх

29.1. Аймаг, нийслэлийн Засаг дарга дараах бүрэн эрхтэй:

29.1.1. тухайн нутаг дэвсгэрт өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулж, хяналт тавих, удирдлага зохион байгуулалтаар хангах;

29.1.2. орон нутгийн өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагчийн үйл ажиллагаанд бүх талын дэмжлэг үзүүлэх;

29.1.3. тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллах, санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх;

29.1.4. монополын эсрэг газраас холбогдох хууль тогтоомж, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн асуудлаар албан тушаалтанд хариуцлага тооцуулахаар ирүүлсэн шийдвэрийг биелүүлэх, арга хэмжээ авах.

29.2. Сум, дүүргийн Засаг дарга дараах бүрэн эрхтэй:

29.2.1. тухайн нутаг дэвсгэрт өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулж, хяналт тавих, удирдлага зохион байгуулалтаар хангах;

29.2.2. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагаанд бүх талын дэмжлэг үзүүлэх, хамтран ажиллах;

29.2.3. хэрэглэгчид хэрэглээний соёл эзэмшүүлэх сургалт зохион байгуулах;

29.2.4. хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эдийн засгийн ашиг сонирхолд эрсдэл бүхий нөхцөл байдал үүссэн тохиолдолд энэ хуульд заасан урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх бөгөөд энэ талаар Монополын эсрэг газарт мэдэгдэнэ.

30 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллага

30.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллага нь Төрийн бус байгууллагын тухай хууль болон энэ хуульд заасан нөхцөл, шаардлагын хүрээнд байгуулагдсан хэрэглэгчийн төлөөлөх, зөвлөлдөх болон оролцох эрхийг хангах, хэрэглэгчийн ашиг сонирхол, зөрчигдсөн эрхийг хамгаалах зорилго бүхий ашгийн төлөө бус этгээд байна.

30.2. Хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн, дордуулсан хууль тогтоомжийн холбогдох зохицуулалтыг өөрчлөх, хүчингүй болгох тухай саналаа холбогдох байгууллагад тавих.

30.3. Хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн тохиолдолд хэрэглэгчид эрх зүйн зөвлөгөө, дэмжлэг үзүүлэх, холбогдох байгууллагад хандаж шийдвэрлүүлэхэд туслалцаа үзүүлэх.

30.4. Хэрэглэгчид зориулсан сургалтыг зохион байгуулах.

30.5. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зөрчигдөхөөс урьдчилан сэргийлэх аливаа үйл ажиллагаа, нөхцөл байдлын талаар судалгаа хийж, нийтэд мэдээлэх.

30.6.Энэ хууль болон холбогдох бусад хуульд заасан үүргээ зөрчсөн, зөрчих нөхцөл байдал үүссэн талаар хэрэглэгчдээс болон бусад этгээдээс гомдол, мэдээллийг хүлээн авч шийдвэрлэх, хуульд заасан бол холбогдох байгууллагад шилжүүлэх.

30.7.Хэрэглэгчийн хүсэлтээр түүнийг төлөөлж шүүхэд нэхэмжлэл гаргах.

30.8.Хэрэглэгчийг төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх зорилгоор итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, мэргэжлийн холбогдох байгууллагаар дүгнэлт гаргуулах;

30.9.Шүүхэд тухайн хэрэглэгчийг итгэмжлэлийн үндсэн дээр төлөөлөн хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаанд оролцох, хууль зүйн зөвлөгөө өгөх;

30.10.Хэрэглэгчийн зөвлөлдөх, оролцох эрхийг хангах;

30.11.Татварын хууль тогтоомжийн дагуу хөнгөлөлт, чөлөөлөлт эдлэх.

30.12.Төрөөс санхүүгийн дэмжлэг болон бусад дэмжлэг, урамшуулал авах.

30.13.Хэрэглэгчид хэрэглээний боловсрол олгох, соён гэгээрүүлэх, сургалт явуулах.

30.14.Хэрэглэгчийг арбитрын үйл ажиллагаанд оролцох нөхцөлийг бүрдүүлэх, арбитрын хуралд хэрэглэгчийн нийтлэг эрх, ашиг сонирхлыг төлөөлөх, арбитрч оролцуулах.

30.15.Аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгчийн хооронд үүссэн маргааныг эвлэрүүлэн зуучлах.

30.16.Барааны чанарыг дээшлүүлэх, бараандаа тохирлын баталгаа авахыг шаардах.

30.17.Хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн буй орчинд гэм хор учруулж болзошгүй бараа үйлдвэрлэсэн, ажил, үйлчилгээ борлуулсан болон хэрэглэгчид нийлүүлэх ажил, үйлчилгээг дутуу гүйцэтгэж хохирол учруулсан аж ахуй эрхлэгчид энэ хуулиар олгогдсон эрхийн хүрээнд хариуцлага хүлээлгэх талаар холбогдох эрх бүхий байгууллагад санал тавьж шийдвэрлүүлэх.

30.18.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн дүрэм, журмыг өөрчлүүлэх, хүчингүй болгуулах тухай санал, шаардлагыг эрх бүхий байгууллагад тавих, захиргааны хэргийн шүүхэд төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах, оролцох.

ДОЛООДУГААР БҮЛЭГ ХУУЛИЙН ХЭРЭГЖИЛТЭД ХЯНАЛТ ТАВИХ, ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙН ЗӨРЧЛИЙГ ШАЛГАХ

31 дүгээр зүйл.Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаа

31.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтэд хяналт тавих үйл ажиллагааг Монополын эсрэг газар хэрэгжүүлнэ.

31.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн үйл ажиллагаанд хяналт шалгалтыг дараах үндэслэлээр явуулна:

31.2.1.хэрэглэгчдийн нийтлэг эрх, ашиг сонирхол хөндөгдсөн гомдол, мэдээлэл, түүнчлэн гомдол, мэдээллийн давтамж, тоон судалгааг үндэслэн;

31.2.2.хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр гарсан мэдээлэл;

31.2.3.өөрийн санаачилгаар;

31.2.4.хуульд заасан бусад үндэслэл.

31.3.Улсын байцаагч хяналт шалгалтыг 60 хоногийн дотор явуулна. Хяналт шалгалтыг дуусгах боломжгүй бол уг хугацааг Монополын эсрэг газрын дарга 30 хүртэл хоногоор сунгаж болно.

31.4.Улсын байцаагч хяналт шалгалтын тэмдэглэл хөтлөх, үзлэг шинжилгээ хийх, бүтээгдэхүүний дээж авах, сорилт, шинжилгээ ба тандалт судалгаа хийх, эрсдэл болон зөрчлийг олон нийтэд мэдээлэх, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх, шаардлагатай эд зүйл, баримт бичгийг түр хураах зэрэг эрхтэй бөгөөд тэдгээрийг хэрэгжүүлэхдээ энэ хуульд заасан болон Өрсөлдөөний тухай хууль, Төрийн хяналт шалгалтын тухай хууль болон улсын байцаагчийн үйл ажиллагаанд дагаж мөрдвөл зохих нийтлэг хэм хэмжээ тогтоосон хууль, журмыг баримтална.

31.5.Бичгээр байгуулсан гэрээ, хэлцэлгүй, талууд харилцан тохиролцох боломжгүй гэж үзсэн тохиолдолд тухайн аж ахуй эрхлэгчийн нийтэд санал болгосон бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг нийлүүлэхэд баримтлах журам, бусад хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний нөхцөлийг жишиг үндэслэл болгон шийдвэрлэх бөгөөд аж ахуй эрхлэгч журам батлан мөрдөөгүй нь түүнийг хариуцлагаас чөлөөлөх үндэслэл болохгүй.

31.6.Хяналт шалгалтын явцад илэрсэн зөрчил гэмт хэргийн шинжтэй байвал холбогдох баримт сэлтийг хэрэг бүртгэх, мөрдөн байцаах байгууллагад шилжүүлнэ.

32 дугаар зүйл.Улсын байцаагчийн бүрэн эрх

32.1.Улсын байцаагч нь дараах нийтлэг бүрэн эрхийг эдэлнэ:

32.1.1.хяналт шалгалтад хамрагдаж буй этгээдийн байр, агуулах, барилга байгууламж, объектод саадгүй нэвтрэх, хяналт шалгалт, үзлэг хийх. Хэрэв тухайн газар нь олон нийтэд нээлттэй бол урьдчилан мэдэгдэхгүйгээр хяналт шалгалт хийж болно;

32.1.2.хяналт шалгалтад хамрагдаж буй этгээдээс аж ахуйн үйл ажиллагаа эрхлэхтэй холбоотой баримт бичгийг шалгах, гаргуулан авах;

32.1.3.хяналт шалгалтын явцад энэ хуульд заасан эсвэл бусад шаардлагатай мэдээллүүдийг аж ахуй эрхлэгч үзүүлэх, гарган өгөх боломжгүй бол хяналт шалгалтын байгууллага, улсын байцаагчийн тогтоосон хугацаанд ажлын байранд хүлээн авах;

32.1.4.хяналт шалгалтад хамрагдаж буй аж ахуй эрхлэгчид дуудах хуудас хүргүүлэх;

32.1.5.бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, гэмтэл согог, доголдлыг тогтоох зорилгоор сорилт шинжилгээ, шалгалт болон үзлэг хийх, сорьц дээж авах, сорилт, туршилт хийх;

32.1.6.хяналт шалгалтад хамрагдаж буй этгээдэд илэрсэн зөрчлийг арилгуулах арга хэмжээ авах;

32.1.7.нотлох баримт бүрдүүлэх зорилгоор фото зураг авах, дуу хураагуур ашиглах зэргээр үйл баримтыг баримтжуулах;

32.1.8.шинжээч томилох, дүгнэлт гаргуулах;

32.1.9.хяналт шалгалтад хамрагдаж буй аж ахуй эрхлэгчийн байр, худалдаа үйлчилгээний цэг, үйл ажиллагааг битүүмжлэх, аливаа шийдвэр, үйл ажиллагаа, үйлдэл /эс үйлдэхүй/-ийг түдгэлзүүлэн шалгах, хөдөлгөөнийг хязгаарлах, тодорхой хугацаагаар зогсоох арга хэмжээ авч болно;

32.1.10.аж ахуй эрхлэгчийн үйл ажиллагааг зогсоох, хууль бус орлого хураах, дээж авах зорилгоор акт үйлдэх, хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн талаар дүгнэлт гаргах, зөрчлийг арилгуулахаар албан шаардлага хүргүүлнэ.

32.2.Улсын байцаагч нь Өрсөлдөөний тухай хууль, Төрийн хяналт шалгалтын тухай хууль, Төрийн албаны тухай хууль тогтоомжид заасан баталгаа, цалин хөлс, нөхөн төлбөр, тусламж, шагнал урамшил, тэтгэмж зэрэг нэмэгдэл баталгаагаар хангагдана.

32.3.Улсын байцаагч нь хянан шалгах үүргээ гүйцэтгэхдээ хөдөлмөр хамгааллын ижилсэх хувцас болон техник хэрэгслээр хангагдана.

33 дугаар зүйл.Урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ

33.1.Монополын эсрэг газрын улсын байцаагч нь зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ:

33.1.1.зөвлөн туслах, хяналтын үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж, шаардлага тавих;

33.1.2.эрсдэл бүхий бараа, бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээг буцаан татуулах, хэрэв шаардлагатай гэж үзвэл аж ахуй эрхлэгчтэй харилцан тохиролцож, тохиромжтой нөхцөлд устгал хийлгэх;

33.1.3.худалдаа, үйлчилгээг түр зогсоож шалгах;

33.1.4.эрсдэлтэй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнээс хэрэглэгч хохирч болзошгүй талаар нийтэд зөвлөмж, сэрэмжлүүлэг, мэдэгдэл гаргах;

33.1.5.сануулах.

34 дүгээр зүйл.Хяналт шалгалтад хамрагдаж буй этгээдийн үүрэг

34.1.Хяналт шалгалтад хамрагдаж байгаа аж ахуй эрхлэгч хяналтын байгууллага, улсын байцаагч болон төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагаанд хүндэтгэлтэй хандаж, ажиллах бүх талын нөхцөлөөр хангана. Мөн барилга, байгууламжид нэвтрэх боломжоор хангах, шаардсан баримт материал, мэдээлэл, дээжийг гарган өгөх үүрэгтэй.

34.2.Хяналтын байгууллага, улсын байцаагч дуудах хуудсаар дуудсан тохиолдолд хүрэлцэн ирэх, биечлэн тавьсан шаардлага, зөрчлийг арилгуулахаар хүргүүлсэн албан шаардлагыг тогтоосон хугацаанд биелүүлэх үүрэгтэй.

НАЙМДУГААР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ

35 дугаар зүйл.Хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх.

35.1.Хэрэглэгчийн гомдлыг дараах үе шатаар хүлээн авч шийдвэрлэнэ:

- 35.1.1.Аж ахуй эрхлэгч өөрөө;
- 35.1.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллага;
- 35.1.3.Монополын эсрэг газар.

35.2.Аж ахуй эрхлэгч хэрэглэгчийн гомдлыг урьдчилсан байдлаар хүлээн авч, шийдвэрлэх бөгөөд дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ:

35.2.1.хэрэглэгч нь бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний аюулгүй байдал хангагдаагүй, гэрээтэй холбоотой асуудлаар аж ахуй эрхлэгчид гомдол гаргасан бол аж ахуй эрхлэгч нь гомдлыг хуульд өөрөөр заагаагүй бол ажлын 5 хоногийн дотор шийдвэрлэх үүрэгтэй;

35.2.2.Хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдлыг дээрх хугацаанд шийдвэрлэх боломжгүйд хүргэсэн хүндэтгэн үзэх шалтгаан үүссэн бол гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг хойшлуулахаар хэрэглэгчтэй тохиролцож болно. Хэрэглэгч нь ийнхүү тохиролцохоос татгалзах эрхтэй;

35.2.3.Аж ахуй эрхлэгч нь энэ хуульд заасны дагуу гаргасан хэрэглэгчийн шаардлагыг хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд биелүүлэх үүрэгтэй бөгөөд тохиролцож чадаагүй эсхүл хэрэглэгч хугацаа тогтоогоогүй бол энэ хуулийн 35.2.1-д заасан хугацааг нэг удаа ажлын 5 хоногоор сунгана;

35.2.4.хүнс, түргэн муудах, хадгалах болон хэрэглэж дуусах хугацаа нь богино хугацаатай бараа бүтээгдэхүүний гомдлыг даруй шийдвэрлэнэ;

35.2.5.импортын бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдалтай холбоотой хэрэглэгчийн гомдлыг худалдагч хүлээн авч, үйлдвэрлэгч эсхүл албан ёсны гэрээт борлуулагч, импортлогчоор даруй шийдвэрлүүлнэ. Худалдагч энэ хуульд заасан гэрээг импортлогч, албан ёсны гэрээт борлуулагч, үйлдвэрлэгчтэй байгуулаагүй бол хэрэглэгчээс гаргасан гомдлыг өөрөө шийдвэрлэж, бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдлын улмаас хэрэглэгчид учирсан хохирлыг Иргэний хуульд заасны дагуу арилгах үүрэгтэй.

35.3.Хэрэглэгч нь энэ хуульд заасан үндэслэлээр эсхүл аж ахуй эрхлэгч хуульд заасан хугацаанд гомдлыг нь шийдвэрлээгүй эсхүл шийдвэрийг нь хэрэглэгч эс зөвшөөрвөл хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагад гомдол гаргаж болох бөгөөд төрийн бус байгууллагаас дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ.

- 35.3.1.эвлэрүүлэн зуучлах;
- 35.3.2.гомдол, мэдээллийг хүлээн авч зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх;
- 35.3.3.аж ахуй эрхлэгч, хэрэглэгчээс тайлбар авах, шаардлагатай мэдээллийг гаргуулан судлах;

35.3.4.хэрэглэгчид эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх, зөрчигдсөн эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах зорилгоор аж ахуй эрхлэгчид шаардлага хүргүүлэх;

35.3.5.шүүхэд төлөөлөн нэхэмжлэл гаргах.

35.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллага дараах тохиолдолд гомдол, мэдээллийг хүлээн авахаас татгалзаж болно.

35.4.1.гомдол, мэдээлэл нь энэ хууль болон бусад хуульд заасан хэлбэр, бүрдүүлбэрийн шаардлага хангаагүй;

35.4.2.гомдол, мэдээллийн үндэслэл, шаардлага тодорхойгүй;

35.4.3.гомдлыг энэ хуульд заасан хэрэглэгч биш этгээд гаргасан;

35.4.4.гомдол, мэдээлэлд дурдсан үндэслэл нь энэ хуульд заасан хэрэглэгчийн эрхэд хамаарахгүй;

35.5.Гомдол, мэдээллийг хүлээн авахаас татгалзсан бол татгалзсан үндэслэлийг гомдол, мэдээлэл гаргагчид мэдэгдэх бөгөөд хуульд заасан шаардлагыг хангуулан дахин хүлээн авч болно.

35.6.Монополын эсрэг газар нь хэрэглэгчээс ирүүлсэн гомдол, мэдээллийг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон энэ хуульд заасан үндэслэлийн дагуу хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагад шилжүүлнэ.

35.7.Хэрэглэгчийн гомдлыг зөрчил шалган шийдвэрлэх журмаар шийдвэрлэнэ.

35.8.Дараах шаардлага хангаагүй бол хэрэглэгчийн гомдлыг шалтгаан нөхцөлийг заан буцаана.

35.8.1.гомдол, мэдээлэл нь энэ хуулийн 35.4-т заасан шаардлага хангаагүй;

35.8.2.гомдол, мэдээлэл нь Иргэний хуульд заасан гэрээний маргаантай холбоотой бол хэрэглэгчид шалтгаан нөхцөлийг заан буцаана.

35.9.Монополын эсрэг газар нь хэрэглэгчдийн нийтлэг эрх, ашиг сонирхол хөндөгдсөн болон гомдол, мэдээллийн давтамж, тоон судалгааг үндэслэн хяналт шалгалт хийнэ. Хяналт шалгалтыг энэ хуулийн 7 дугаар бүлэгт заасан журмын дагуу явуулна.

ЕСДҮГЭЭР БҮЛЭГ ЭВЛЭРҮҮЛЭН ЗУУЧЛАХ БА АРБИТРААР ХЭРЭГЛЭГЧИЙН МАРГААНЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ

36 дугаар зүйл.Эвлэрүүлэн зуучлах ба арбитрын үйл ажиллагаа

36.1.Аж ахуй эрхлэгч, хэрэглэгчийн хооронд үүссэн маргааныг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллага, эсхүл шүүх шийдвэрлэхээр хууль тогтоомжид зааснаас бусад тохиолдолд эвлэрүүлэн зуучлах буюу арбитрын журмаар шийдвэрлэнэ.

36.2.Эвлэрүүлэн зуучлах ба арбитраар шийдвэрлүүлэх үндэслэл нь хэрэглэгчийн гомдол, арбитрын үйл ажиллагаанд бүртгэлтэй аж ахуй эрхлэгчийн хооронд үүссэн маргаан байна.

36.3.Эвлэрүүлэн зуучлах ба арбитрын маргаан нь зөвхөн талуудын тохиролцоо, сайн дурын үндсэн дээр явагдана. Эвлэрүүлэн зуучлал ба арбитраас гарсан шийдвэр нь холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хуулийн хүчин төгөлдөр байна.

36.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага болон шүүхэд маргааныг хянан шийдвэрлэх явцад эвлэрүүлэн зуучлах ба арбитрын журмаар шийдвэрлэх ажиллагааг давхардуулан явуулж болохгүй.

37 дугаар зүйл.Эвлэрүүлэн зуучлал

37.1.Хэрэглэгчийн эвлэрүүлэн зуучлал гэдэг нь талуудад туслалцаа үзүүлэх мөн талуудын хооронд хүссэн тохиролцоонд хүрэхэд нь туслах зорилготой үйл ажиллагааг хэлнэ.

37.2.Эвлэрүүлэн зуучлах үйл ажиллагааг дараах журмаар хэрэгжүүлнэ:

37.2.1.сайн дурын, бусдын нөлөөнд автагдахгүй байх, хараат бус, нууцыг хадгалах, нэгдмэл байх;

37.2.2.сайн дурын үндсэн дээр талууд зуучлалын туслалцаа хүртэх эрхтэйгээс гадна түүнээс аль ч үед татгалзах боломжтой;

37.2.3.бусдын нөлөөнд автахгүй хараат бус, шударга байх зарчмын дагуу зуучлагч нь бие даасан байх бөгөөд оролцогчид ямар нэгэн тодорхой шалгуур эсвэл тайлбар тавихгүйгээр зохих зөвшилцөлд хүрэхэд нь туслах. Хэрэв талууд болон зуучлагчийн хооронд ашиг сонирхлын зөрчил үүсэх бол оролцохоос татгалзах шийдвэрийг зуучлагч гаргана.

37.3.Зуучлалын үйл ажиллагааны явцад хүрсэн зөвшилцөл, тохиролцоо нь талууд гарын үсэг зурснаар хүчин төгөлдөр болно.

38 дугаар зүйл.Арбитрын үйл ажиллагаа

38.1.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын дэргэд хэрэглэгчийн эрхийн байнгын арбитр ажиллана.

38.2.Арбитраар шийдвэрлүүлэх маргаан нь талуудын хооронд байгуулсан арбитрын гэрээ байна. Хэрэв арбитрын гэрээ байхгүй, гэрээ байгуулах боломжгүй буюу арбитраар шийдвэрлүүлэх боломжгүй тохиолдолд хэрэглэгч гомдлоо энэ хуульд заасан журмын дагуу гаргаж, шийдвэрлүүлнэ.

38.3.Арбитрын үйл ажиллагааны зохион байгуулалт нь Арбитрын тухай хуульд заасан нийтлэг журам, эрх бүхий байгууллагаас баталсан дүрмийн дагуу хэрэгжинэ. Хэрэглэгчийн арбитрын дүрэм, санхүүжилт, үйл ажиллагааны журмыг Засгийн газар батална.

**АРАВДУГААР БҮЛЭГ
БУСАД ЗҮЙЛ**

39 дүгээр зүйл.Хууль зөрчигчид хүлээлгэх хариуцлага

39.1.Энэ хуулийг зөрчсөн хүн, хуулийн этгээдэд Эрүүгийн хууль, эсхүл Зөрчлийн тухай хуульд заасан хариуцлага хүлээлгэнэ.

40 дүгээр зүйл.Хууль хүчин төгөлдөр болох

40.1.Энэ хуулийг 20... оны ... дугаар сарын ... -ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

Гарын үсэг