

Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты

1996 жылғы 25 шілдедегі N 7
Қазақстан Республикасы Жоғарғы
Сотының нормативтік қаулысы

Верховный Суд Республики Казахстан

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану практикасы туралы

Ескерту. Нормативтік қаулының тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); тақырыбы және деректемелері жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

Ескерту. Бүкіл мәтін бойынша "АІЖК-нің", "АІЖК" деген сөздер "АПК-нің", "АК" деген сөздер "АК-нің" деген сөздермен ауыстырылды - ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулысымен.

Соттарда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану практикасында туындайтын мәселелерді түсіндіру қажеттігін атай отырып және сотта тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғауды қамтамасыз ету мақсатында Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жалпы отырысы қаулы етеді:

Ескерту. Атауы мен кіріспеге өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9; 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

1. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыспен, көрсетілетін қызметпен) қамтамасыз ету жөніндегі шараларды айқындайды және тұтынушылар - жеке тұлғалар, яғни жеке



«ЗҚАИ» ШЖҚ РМК лауазымды тұлғаның ЭЦҚ мәліметі бар QR-код

ҚР НҚА ЭББ-гі нақты
құжатқа сілтеу QR-коды

тұрмыстық қажеттіліктері үшін тауарларды сатып алатын және пайдаланатын, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерге тапсырыс беретін не осындай ниеті бар Қазақстан Республикасының азаматтары, шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар (Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 12-бабы (бұдан әрі – АҚ) және тауарларды сатушылардың не оларды өндірушілердің, сондай-ақ меншік түрі мен заңды тұлғаның құрылу нысанына қарамастан жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді орындаушылардың, оның ішінде дара кәсіпкерлердің (АҚ-нің 19-бабы) арасындағы қатынастарды реттейді және ол күшіне енгеннен кейін пайда болған немесе жалғасатын құқықтық қатынастарға қолданылады (АҚ-нің 4, 383-баптары).

Тұтынушылардың қаржылық, әлеуметтік, медициналық, туристік және өзге де көрсетілетін қызмет салаларындағы құқықтары, сондай-ақ оларды қорғау мәселелері Қазақстан Республикасының заңдарында (Заңның 2-бабының 2-тармағы) белгіленеді.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

2. Тұтынушылар қатысатын қатынастар, олардың құқықтары мен міндеттері, осы құқықтарды жүзеге асыру мен қорғау тәртібі, сондай-ақ сатушылардың, дайындаушылардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді орындаушылардың құқықтары мен міндеттері Заңнан басқа, АҚ-де және оған қайшы келмейтін заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерде, сондай-ақ заңнамада көзделген немесе оған қайшы келмейтін шарттарда және басқа да мәмілелерде реттеледі.

Ескерту. 2-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

3. Қазақстан Республикасы Үкіметінің, министрліктер мен ведомстволардың, жергілікті өкілді және атқарушы органдардың нормативтік

құқықтық актілері Қазақстан Республикасының Конституциясында, АҚ-де және Заңда белгіленгендермен салыстырғанда, тұтынушылардың құқықтарын шектей алмайды және оларды қорғау кепілдігін төмендете алмайды.

Соттар орталық атқарушы органдардың нормативтік құқықтық актілерін алдыртып, зерттеуі тиіс және оларда сатушылардың, дайындаушылардың және орындаушылардың басым (монополиялық) жағдайды пайдаланатын немесе тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға қайшы келетін ережелер болса, мұндай актілер қабылданған кезден жарамсыз болып табылатынын және қолданылуға жатпайтынын ескергені жөн (АҚ-нің 3-бабының 5-тармағы).

Мәслихаттар мен әкімдердің шешімдері заңнамалық актілерге қайшы келген жағдайда сот дауды заңнамалық актілерді негізге ала отырып шешуі тиіс.

Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

4. Жалпы ережелерге (Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі (бұдан әрі – АПК) 29-бабы) сәйкес жеке тұлғаға талап қою оның тұрғылықты жері бойынша және заңды тұлғаға оның орналасқан жері бойынша беріледі. Сонымен қатар талап қоюшының таңдауы бойынша (АПК-нің 30-бабының тоғызыншы бөлігі) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талап қоюлар талап қоюшының тұрғылықты жері не шарттың жасалу немесе орындалу орны бойынша берілуі мүмкін, сондықтан соттар талап қоюды қабылдаған кезде талап қоюшының істі қарау орнын таңдау құқығын ескеруі тиіс.

Ескерту. 4-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

5. Заңның 42-бабымен тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарының талаптарын шешудің алдын ала соттан тыс тәртібі белгіленген. Егер аталған

ұйымдар істі реттеудің тәртібін сақтамаса және мұндай мүмкіндік болса, судья арызды АПК-нің 152-бабы бірінші бөлігінің 1) тармақшасына сәйкес кері қайтарады.

Заңмен тұтынушы үшін талаптарды шешудің соттан тыс тәртібі көзделмеген.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар) тұтынушылар мүддесіне орай сотта қарау үшін жіберетін талап қоюларға мемлекеттік баж салынбайды («Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасының кодексі (Салық кодексі) 616-бабының 11) тармақшасы, Заңның 42-бабы).

Сонымен қатар тұтынушылар сотқа өздері жүгінген кезде құқықтарының бұзылуына байланысты талап қоюлар бойынша мемлекеттік баж төлеуден босатылмайды.

Мұндай жағдайларда мемлекетке және тараптарға сот шығыстарын өтеу, оларды тараптар арасында бөлу АПК-нің 109, 116, 117-баптарында белгіленген қағидалар бойынша жүзеге асырылады.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгерістер енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); 20.04.2018 № 7; 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

6. «Қоғамдық бірлестіктер туралы» 1996 жылғы 31 мамырдағы № 3-І Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Қоғамдық бірлестіктер туралы заң) 2, 10-баптарына сәйкес тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қоғамдық коммерциялық емес ұйым бола отырып, қоғамның кемінде 10 мүшесінің бастамашылығымен шақырылатын құрылтай жиналысында қабылданатын жарғыға сәйкес әрекет етеді және заңды тұлғалар болып табылады.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері немесе олардың одақтары (қауымдастықтары) бастамашылық жасаған істер бойынша соттар олардың мәртебесін, қызметінің нысанасы мен мақсатын, сондай-ақ құқық қабілеттілігін Қоғамдық бірлестіктер туралы заңның 10-бабына сәйкес мемлекеттік тіркеуден

немесе қайта тіркеуден, олардың құрылымдық бөлімшелері (филиалдары және өкілдіктері) есептік тіркелген кезден бастап пайда болатынын ескере отырып анықтауға тиіс.

Ескерту. 6-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

7. Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары заңды тұлғалар болып табылатын сатушының, дайындаушының (олардың өкілдерінің), орындаушының, сондай-ақ басқару органының тұтынушылардың белгісіз бір көлеміне қатысты (ұжымдық талап арыз) іс-әрекетін құқыққа жатпайды деп тану және бұл әрекеттерді тоқтату туралы өздігінен сотта талап қоюға ерікті. Осындай талаптар жөніндегі істер, АПК-нің 27-бабына сәйкес, мамандандырылған ауданаралық экономикалық соттардың қарауына жатады.

Ескерту. 7-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

8. Соттар Заңның 21-бабын қолдану кезінде құқық бұзған адамның кінәсіне қарамастан, мүліктік емес құқықтарды қорғау туралы АҚ-нің 141-бабының 3-тармағын басшылыққа алуға тиіс.

Заңның 42-бабында тұтынушылардың қоғамдық ұйымдарына тұтынушылардың белгісіз тобына қатысты мүліктік және моральдық зиянды өтеу туралы талап қою құқығы берілмеген, демек, тұтынушылар қоғамының нақты тұтынушылар көрсетілмеген мүліктік және моральдық зиянды өтеу туралы талап қоюын АПК-нің 148-бабы бұзыла отырып берілген деп танып, 152-бабына сәйкес арыз берушіге қайтарған жөн.

Ескерту. 8-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

9. АПК-нің 56-бабына сәйкес тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігіне бақылауды жүзеге асыратын мемлекеттік органдар соттың бастамасы бойынша істің талқылауына тартылуы мүмкін немесе өз бастамасы бойынша не іске қатысатын тұлғалардың бастамасы бойынша өздерінің құзыретіне кіретін мәселелерге қатысты қорытынды беруге процеске кірісе алады.

Ескерту. 9-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

10. Соттар бөлшек сатып алу-сату шартын жасасу сәтін айқындау кезінде АК-нің 446-бабын басшылыққа алуға тиіс, оған сәйкес, егер заңнамалық актілерде немесе бөлшек сатып алу-сату шартында, оның ішінде сатып алушы қосылатын формулярларда немесе өзге де стандартты нысандардың талаптарында өзгеше белгіленбесе, сатушы сатып алушыға кассалық немесе тауар чегін немесе тауардың төленгенін растайтын өзге құжатты берген кезден бастап бөлшек сатып алу-сату шарты тиісті нысанда жасалды деп есептеледі (АК-нің 389-бабы).

Тараптар арасында шарттың нысанасы, бағасы және тараптардың ең болмағанда біреуі келісуді талап ететін басқа талаптар туралы келісімге қол жеткізілгенде, бөлшек сатып алу-сату шарты жасалған кезде орындалатын шарт тауар құнына қарамастан, ауызша нысанда жасалады.

Жасалмай орындалатын сол бір шарттар (алдын ала тапсырыс бойынша, сәлемдемелік сауда жасау кезінде, автомобильдерді сату кезінде және басқа да жағдайларда) осындай шарттар үшін заңда белгіленген немесе тараптар уағдаласқан нысанда жасалады.

Егер шарт жасасу жөніндегі жазбаша ұсынысты алған адам шартта көрсетілген талаптарды (тауарларды тиіп жөнелту, көрсетілетін қызметтерді ұсыну, жұмыстарды орындау, тиісті соманы төлеу және т.б.) орындау тәртібімен қабылдаса, шарттың жазбаша нысаны сақталған деп есептеледі (АК-нің 394, 396-баптар).

Ескерту. 10-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

11. Тұтынушы мен қызмет көрсететін кәсіпорынның жұмыскері қызмет көрсету процесінде өздерінің ар-намысын, қадір-қасиетін құрметтеуге, адамгершілік және әдептілік нормаларын сақтауға тең құқығы бар. Осы нормалар бұзылған жағдайда жәбірленуші АК-нің 9, 141, 142, 143-баптарына сәйкес өз құқығын қорғау үшін сотқа жүгінуге құқылы.

Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5; өзгеріс енгізілді – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

12. Алынып тасталды - ҚР Жоғарғы сотының 2011.12.30 N 5 нормативтік қаулысымен.

13. Тиісті сапада болмаған өнімнен келтірілген зиян үшін мүліктік жауаптылық мәселелерін шешу кезінде Заңның 16-бабына сәйкес құрастыру, өндірістік, рецептілік және өзге де кемшіліктер салдарынан азаматтың өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген зиян АК-нің 47-тарауының қағидалары бойынша толық көлемде өтелуге жататынын ескерген жөн.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) кінәсіне және тұтынушының онымен шарттық қатынастарда болған-болмағанына қарамастан, сатушы (дайындаушы, орындаушы) келтірілген зиянды өтеуге тиіс (Заңның 31-бабының 1-тармағы).

Ескерту. 13-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) нормативтік қаулыларымен.

14. АК-нің 9-бабының 4-тармағына сәйкес құқығы бұзылған адам жасаған немесе жасауға тиіс шығыстар, оның мүлкінің жоғалуы немесе бүлінуі (нақты нұқсан), сондай-ақ сол адамның құқығы бұзылмағанда, қалыпты айналым

жағдайында оның алуына болатын, бірақ алынбай қалған кірістері (айырылып қалған пайда) залал деп түсініледі. Залалдың мөлшері АК-нің 3 және 4-тармақтарының қағидалары бойынша айқындалады.

Басқа жағдайларда тұрақсыздық айыбының есепке алу сипатын белгілейтін АК-нің 351-бабының талаптары басшылыққа алынғаны жөн.

Ескерту. 14-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Жоғарғы сотының 18.06.2004 N 9, 2011.12.30 N 5; 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР Жоғарғы Сотының 28.11.2024 № 4 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулыларымен.

15. Қазақстан Республикасы Конституциясының 4-бабына сәйкес осы нормативтік қаулы қолданылатын құқықтың құрамына кіреді, сондай-ақ жалпыға бірдей міндетті болып табылады және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Ескерту. 15-тармақпен толықтырылды – ҚР Жоғарғы Сотының 31.03.2017 № 2 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) Нормативтік қаулысымен.