ЖОЗЕП ТӨҮС: ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ НЬ КОМПАНИД ӨГЧ БУЙ БЭЛЭГ ЮМ.

**Юуны өмнө та өөрийгөө танилцуулахгүй юу? Та хэрхэн Монгол улстай холбогдов?**

Би 1999 оноос эхлэн хэрэглэгчийн асуудлаар ажиллаж эхэлсэн. Хэрэглэгчийн байгууллагын байцаагчаар 9 жил ажиллаж, хяналт шалгалтын албаны дарга, цаашлаад Испани улсын Каталан мужийн Хэрэглэгчийн байгууллагын дарга хүртэл ажилласан. хэрэглэгчийн байгууллагын даргаар 4 жилийн турш ажилласан бөгөөд тухайн үед засгийн газар солигдоход буцаад байцаагчаар ажиллаж болох байсан ч бие даасан зөвлөх байдлаар ажиллахаар шийдсэн. Би бие даасан зөвлөхөөр 2004 оноос эхлэн ажилласан. Миний үндсэн мэргэшил бол хэрэглэгчийн харилцаа болон бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлын асуудал юм. Би маш олон орноор аялж, олон янзын хүмүүстэй ажиллаж үзсэн. Энэ явцдаа зах зээлийн хяналт болон хууль журам боловсруулах зэргээр бодлого тодорхойлох чиглэлд түлхүү ажиллаж байна. Хоёр жилийн өмнө Европын холбооны төслийн хүрээнд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль дээр ажиллахаар 2015 оны 5 сард анх Монгол Улсад ирж ажилласан. Бид долоо хоногийн турш сургалт семинар зохион байгуулж, төрийн бус байгууллагуудтай танилцсан. Түүнээс хоёр сарын дараа дахин ирж 3 долоо хоногийн турш хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хуулийг шинэчлэн боловсруулахаар ирсэн. Хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хууль буюу хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль биш бөгөөд энэ нь танай одоогийн хуулиас арай ондоо ойлголт юм. 2015 оны 8-р сарын сүүл гэхэд ШӨХТГ-т хуулийн төслийг хүлээлгэн өгч, тэдний зүгээс Монголын хууль эрхзүйн загварт оруулан өөрчилж, одоогоор УИХ-д өргөн бариад байна. Удахгүй батлагдан гарна гэдэгт итгэлтэй байна.

**Монгол улс болон Европын холбооны улсуудын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үйл ажиллагааны гол ялгаа юунд байна вэ?**

Гол чухал ялгаа бол хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тогтолцоо юм. Бидний хувьд хэрэглэгчийн гомдол маргааныг шийдвэрлэдэг хэсэг хүмүүс байхад зах зээлийн хяналтыг хэрэгжүүлдэг эрх бүхий байцаагчид ажилладаг. Энэ нь тун өөр хоёр агуулга бүхий үйл ажиллагаа юм. Танай орны хувьд нэг байцаагч бүгдийг хийдэг. Өөр нэг онцлог бол манай улсад байцаагч торгууль ногдуулдаггүй. Харин тусгай хуульчид торгууль тавьдаг. Ингэснээр зах зээлийн хяналтад 2 өөр төрлийн хүмүүс ажилладаг. Харин танай улсын хувьд нэг хүн энэ бүх ажлыг хийдэг.

Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхэд бид хэрэглэгчийн төрийн бус байгууллагуудыг ашиглах хэрэгтэй. Харин төрийн байгууллагуудын зүгээс мэдээж өргөдөл гомдлыг шийдэх ч гэсэн хэрэглэгчид өөрсдийнхөө эрхийг хамгаалдаг болох тал дээр нөлөөлөх шаардлагатай бөгөөд хэрэв тэдэнд зайлшгүй тусламж шаардлагатай бол хэрэглэгчийн төрийн бус байгууллагад хандах, цаашлаад төрийн байгууллагад хандах тогтолцоог бий болгох хэрэгтэй. Энэ бол соёлын асуудал. Энэ нь магадгүй манай орноос ялгарах хамгийн том онцлог байх. Өөр нэг ялгаа бол хэрэглэгчийн хандлага. Европын хэрэглэгчид өөрсдийнхөө эрх үүргийг маш сайн мэдэх бөгөөд өөрсдийгөө хамгаалах чадвартай байдаг. Өөрөөр хэлбэл тэдний хэрэглээний мэдлэг хавьгүй өндөр гэсэн үг. Гэхдээ ийм түвшинд хүрэхийн тулд бид маш удаан хугацаанд буюу 1960-аад оноос хойш ажиллаж байна. Нэг зүйлийг нэмж хэлэхэд хэрэглэгчийн асуудал нь анх 1963 оноос эхлэн яригдаж эхэлсэн бөгөөд бид түүнээс хойш хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, тэднийг боловсруулах тал дээр өргөн хүрээнд ажиллаж байна.

**Тэгэхээр таны хэлэх гээд байгаа санаа бол хэрэглэгчийн боловсролыг нэмэгдүүлэх тал дээр онцгой анхаарах ёстой гэж үзэж байна уу?**

Тийм ээ, үндсэн хоёр хөл бий. Нэг хөл нь хэрэглэгчийн боловсрол бөгөөд хэрэглэгч болон бизнесийнхний хэрэглэгчийн харилцааны боловсролыг нэмэгдүүлэх нь чухал ач холбогдолтой. Нөгөө хөл нь зах зээлийн хяналт. Зах зээлийг хянах нь маш чухал бөгөөд зөвхөн төрийн эрх бүхий байгууллага л хийж чадна. Хэрэглэгчийг боловсруулах асуудал бол төрийн байгууллагын хийх гол ажлын нэг бөгөөд хэрэглэгч хэр зэрэг мэдлэгтэй байна, төдий чинээ бага асуудал, зөрчилтэй байна. Харин гол бэрхшээл бол хэрхэн хэрэглэгчийн мэдлэгийг дээшлүүлэх вэ гэдэг асуудал. Энэ ажил нь бүр дунд сургуулиудаас эхэлнэ. Төрийн байгууллагын зүгээс математик болон бусад хичээлүүдэд хэрэглэгчийн мэдээллийг агуулсан сургалтын хөтөлбөр боловсруулж нэвтрүүлэх шаардлагатай. Жишээлбэл, хувийн санхүүгээ хэрхэн удирдах, санхүүгийн тогтвортой байдлаа хамгаалах, гэрийн нөхцөлд аюулгүй байдлаа хэрхэн хамгаалах гэх мэт. Түүнчлэн үйлчилгээний гэрээ болон бүтээгдэхүүнийг шошгыг уншиж ойлгож сурах нь маш чухал. Хичээлийн явцад хүүхдүүдэд сонин уншиж, ойлгосон зүйлээ ярих дасгал ажил хийлгэдэг бөгөөд сонины оронд бүтээгдэхүүний шошгыг орлууж болох юм. Хүүхэд бүтээгдэхүүний шошго хараад юу ойлгож, түүнийг хэрхэн тайлбарлаж байгаагаас бидний юу хийх хэрэгтэй нь тодорхой болно. Энэ мэтээр хэрэглэгчийг багаас нь бэлтгэж болох юм.

**Таны хэлснээр хэрэглэгчийг хамгаалах ажил эхлэлээсээ 2 зам руу салж байна. Нэг нь хэрэглэгчийн боловсрол, нөгөө нь зах зээлийн хяналт. Тэгэхээр одоогийн бидний ажиллаж буй зарчмыг харахад бид зөвхөн нэг талд нь буюу хяналт шалгалтын чиглэлд ажиллаад байгаа санагдаж байна л даа.**

Учир нь та бүхний соёлд байгаа юм. Та бүхний хэрэглээний соёл нь олон жилийн өмнөөс тогтсон хандлагаараа байна. Хянан шалгах нь гол ажил байсаар ирсэн. Хэрэглэгчийг боловсруулахаас илүүтэй хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээж авч, дэлгүүрт нь очин, гомдлыг шийдэх маягаар ажиллаж ирсэн. Харин одоо та бүхэн ажиллах стратегиа бага зэрэг өөрчлөх хэрэгтэй. Мэдээж өргөдөл гомдол шийдвэрлэх нь гол ажлын нэг мөн. Тиймээс ч энэ шинэ хуулийн төсөлд өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх шинэ арга хэлбэрүүдийг оруулж өгсөн байгаа. Нэг арга нь өргөдөл гомдлын хуудас юм. Өргөдөл гомдлын хуудас нь аж ахуй эрхлэгч болон хэрэглэгч хоорондын маргааныг бичих замаар шийдвэрлэхэд чухал нөлөөтэй. Мөн эвлэрүүлэн зуучлах болон арбитрын үйл ажиллагаа бий болно. Ингэснээр хэрэглэгчийн харилцаанд олон шинэ зохицуулалтууд бий болж, үр шимийг нь хэрэглэгчид хүртэх болно.

**Хуулийн төсөлд олон сайжруулалтууд орж, зах зээл дээрх олон зохицуулагдаагүй үйл ажиллагааг зохицуулах боломж бүрдэж байгаа гэж ойлголоо. Та зарим нэг гол шинэ зохицуулалтуудыг тодруулан тайлбарлахгүй юу? Жишээлбэл, та алсын зайн худалдаа гэж ярьж байсан.**

Ерөнхийдөө одоогийн хуулинд хэрэглэгч өөрийн биеэр дэлгүүрт очиж худалдаа хийх харилцааг л зохицуулсан байгаа. Харин шинэ хуулийн төслөөр илүү олон үйл ажиллагааг зохицуулна. Жишээлбэл, та автомат машинаас бүтээгдэхүүн худалдан авсан тохиолдолд ямар нэг асуудал үүсвэл та хэрхэн шийдвэрлэх вэ? Мөн алсын зайн худалдаа гэдэгт хэрэглэгч сонирхсон бараагаа харалгүйгээр зөвхөн ТВ, онлайн худалдаа, каталог зэрэгт харуулсан мэдээлэлд тулгуурлан худалдан авахыг хэлнэ. Маш гоё бөгж интернэтээс захиалж, худалдан автал таны хүсэн хүлээж байсан шиг гялалзахгүй байж болно. Энэ тохиолдолд хэрэглэгчид буцаах эрх үүснэ. Тиймээс аж ахуй эрхлэгчдийн зүгээс илүү тодорхой, зөв зүйтэй мэдээлэл өгч, буцаах эрхийг баталгаажуулах ёстой. Мөн шинээр бий болж буй зохицуулалт бол арбитрын үйл ажиллагаа юм. Арбитр нь сайн дурын шинжтэй. Компаниуд үүнийг дэмжих эсэхийг сайн мэдэхгүй байна. Гэхдээ тэд өөрсдийн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдлыг хурдан хугацаанд шийддэг байхыг хүсвэл арбитр гол арга зам байх болно. Тэгэхээр тэд энэ системд хурдан нэгдэх байх гэж бодож байна. Өөр нэг шинэ ойлголт бол дэлгүүрийн гаднаас худалдан авалт хийх явдал юм. Та аль нэг зочид буудалд, эсхүл ямар нэг уулзалт арга хэмжээ, эсхүл аялалд оролцож явахдаа хэн нэгний санал болгосон зүйлийг худалдан авахад хүрч болох юм. Энэ тохиолдолд танд шинэ эрх үүсч байгаа. Хэрэглэгчид шинэ эрх, бизнес эрхлэгчид шинэ үүрэг. Мөн баталгааны тухай ойлголт байна. Гол санаа нь та бүхэн баталгааны асуудлаар тусдаа шинэ хууль гаргах шаардлагатай бөгөөд одоогийн хуулийн төсөлд хамгийн багадаа 6 сарын баталгаатай байхаар тусгасан байгаа бөгөөд энэ нь одоогийнхоосоо илүү сайжирсан гэж бодож байна.

**Тэгэхээр бидэнд шинэ хуулийн төсөл байна. Энэ төсөл маань одоогийн Европын улсуудын жишигтэй нийцэж очсон уу, эсвэл бидэнд дахиад улам бүр сайжруулах шаардлагатай зүйлс үлдсэн үү?**

Энэ шинэ хуулийн төслийн тусламжтай та бүхэн маш том алхам хийлээ гэж бодож болно. Гэлээ ч энэ нь одоо Европод хэрэгжиж буйтай яг ижил бас биш. Учир нь та бүхэн баталгаа, тохирлын тухай хууль гаргах ёстой, хуучин барааны зах зээлийг зохицуулах хэрэгтэй, учир нь Монгол улс бол хуучин барааны импортын зах зээлтэй. Тиймээс бид хуучин барааны баталгааны зохицуулалтыг сайжруулах шаардлагатай. Алсын зайн худалдааны явцад хэрэглэгчийн буцаах эрхийг улам бүр баталгаажуулах шаардлагатай. Бидний одоогийн хийчихээд байгаа хууль бол сайн хууль болсон. Гэхдээ яг бидний мөрөөдөж буй газарт хүргэхгүй. Тэгэхээр бага багаар алхснаар том үсрэлт хийх нөхцөл бүрдэж байна. Дараагийн шатанд зарим нэг улам бүр сайжруулах зүйлс бий. Тэгснээр бид Европын орнуудтай ижил түвшинд очих юм.

Өөр нэг чухал ойлголт бол цахилгаан, халаалт, усан хангамж, мөн харилцаа холбоо зэрэг үндсэн хэрэглээний үйлчилгээний зохицуулалтууд байна. Жишээлбэл, та байрны төлбөрөө төлсөөр байтал цахилгааны компани танай гэрийн тогийг тасалчихлаа гэж бодъё. Тэгэхээр энэ бүх эдийн засгийн харилцаа энэ хуулиар зохицуулагдсан бөгөөд шинэ эрх, шинэ үүргүүд амьдралд ирж байна. Шинэ хуулиар хэрэглэгчийн өдөр тутамдаа авч болох бүхий л бүтээгдэхүүн үйлчилгээний зохицуулалтыг багтаахыг зорьсон болно. Гэрээний асуудлыг шинэ хуулиар сайтар зохицуулж өгсөн бөгөөд одоогийн хуулийн дагуу гэрээ гэдгийг хэдэн зүйл заалт бүхий цаас гэж ойлгодог байсан бол одоо шинэ хуулиар зар сурталчилгаа, амлалт, рекламны зураг зэрэг нь гэрээний нэг хэсэг байхаар тусгасан. Хэрэв тэд танд 2 угаалгын өрөө, 1 машины гаражтай байрны зураг үзүүлсэн бол бодит байдал дээр ч энэ сурталчилгаа хангагдаж байх ёстой. Хэрэв тийм биш бол танд нөхөн төлүүлэх эрх бий.

**Хуучин барааны хувьд, илүү нарийвчилсан зохицуулалтууд шаардлагатай гэж ойлголоо. Хуучин бараа худалдан авах үеийн харилцаа хэрхэн зохицуулагдах ёстой вэ?**

Хуучин барааны зохицуулалт бол маш сонирхолтой. Жишээлбэл, хуучин автомашин эсвэл том цахилгаан бараа худалдаж авлаа гэж бодъё. Борлуулагч танд тухайн барааны аль хэсэг нь баталгаанд хамаарахгүй болохыг бичсэн баримт өгөх ёстой. Тухайн бараа нь хамгийн багадаа нэг жилийн баталгаатай байх ёстой. Гэхдээ тэр баталгаанд аль хэсэг нь орохгүй болохыг мөн дурьдаж өгөх ёстой. Нэг хуучин автомашин худалдаж авсан тохиолдолд та нэгэнт багагүй мөнгө зарж худалдан авч буй тул та ядаж л нэг жилдээ асуудалгүй ажиллахыг хүснэ. Тиймээс борлуулагчийн зүгээс нэг жилийн баталгаа өгөх ч тухайн машины юу нь ажиллахгүй болохыг урьдчилж заавал хэлсэн байна. Жишээлбэл, эйр кондишн нь ажиллахгүй, эсвэл нэг цонх нь онгойхгүй гэх зэргээр хэлэх бөгөөд ийм учраас энэ машин ийм хямд үнэтэй байгаа гэдгийг тайлбарлах үүрэгтэй. Энэхүү хуучин бараа нь ийм асуудалтай учраас ийм үнэтэй байгаа гэдгийг борлуулагч тайлбарлаж, тухайн нөхцөл байдлыг тодорхойлсон баримт өгөх ба эдгээр нь баталгаанд хамаарахгүй. Харин тухайн баримт дээр тусгагдсанаас бусад бүх хэсгүүд нь хамгийн багадаа нэг жилийн баталгаатай байна. Ингэснээрээ та яг бодитоор юу худалдаж авч байгаа, түүнээс юу хүсэн хүлээж болох тухайгаа мэдэх боломжтой болох юм.

**Сүүлийн асуулт. Одоогийн байгаа хууль маань хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль. Таны санаагаар бол энэ бол зөвхөн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бус Хэрэглэгчийг хамгаалах хууль байх ёстой гэж үзэж байгаа. Гол үзэл санааны ялгаа нь юу вэ?**

Гол санаа нь энэ бүхэн бол зөвхөн хэрэглэгчийн эрх биш юм. Энэ бол бүтээгдэхүүн үйлчилгээг зах зээл дээр борлуулах үндсэн дүрэм юм. Тэгэхээр та бүхэн шууд утгаараа хэрэглэгчийг хамгаалахгүй. Төрийн зүгээс зах зээл дээр тодорхой дүрэм тогтоож буй хэрэг юм. Жишээлбэл, баталгаа нь хамгийн багадаа 6 сар байна гэж заасан. Энэ нь хэрэглэгчийг хамгаалж буй хэрэг үү? Өөрөөр хэлбэл та 100км/цагаас илүү хурдалж болохгүй гэдэг нь тодорхой дүрэм тогтоож буйтай ижил. Хэрэглэгчийн эрхийн асуудал яригдах ч хэрэглэгчид эрх үүрэг аль алинг нь өгнө. Зөвхөн эрхийн тухай асуудал биш. Өөр нэг жишээ татахад нэг гудамжинд яг ижил бараа зардаг 2 дэлгүүр байлаа гэж бодъё. Нэг дэлгүүр нь хууль дүрмийн дагуу шударгаар ажилладаг, харин нөгөө нэг нь хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн худал зар сурталчилгаа явуулж хуурдаг. Муу аргаар ажиллаж буй дэлгүүр хэрэглэгчдийг хуурсан учраас илүү борлуулалт хийнэ. Зах зээлийн хяналт хийж буй эрх бүхий байцаагчид үүнийг олж илрүүлэн хуурамж зар сурталчилгааг зогсоож, тухайн дэлгүүрийг торгох эсхүл хаах хүртэл арга хэмжээ авна. Энэ тохиолдолд яг хэн илүү хамгаалагдах вэ? Хэрэглэгч үү, түүнтэй нэг адилаар шударгаар ажиллаж буй дэлгүүр ч мөн хамгаалагдаж байна. Тэгэхээр бид зөвхөн хэрэглэгчийг хамгаалаад зогсохгүй шударга ажиллаж буй компаниудыг ч мөн хамгаалж байна. Эндээс харахад зөвхөн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалж буй хэрэг биш юм. Бид зах зээлийг хамгаалж байна, хэрэглэгчийн төлөө зах зээлийн шударга өрсөлдөөнийг хамгаалж байна.

Компанийн зүгээс харахад өргөдөл гомдол бол бэлэг юм. Одоогийн байдлаар хэн нэгэн гомдол гаргахад компани дургүйцэн хүлээж авах боловч хэр зэрэг олон гомдол ирэх тусам компани үйл ажиллагаагаа сайжруулах боломжтой болох юм. Бизнесийн эн тэргүүний зорилго бол зөвхөн борлуулалт хийх явдал биш бөгөөд нэг хэрэглэгчдээ хоёр, гурав дахь удаагаа борлуулалт хийхийг зорих явдал. Өөрөөр хэлбэл үнэнч хэрэглээ. Шинэ хэрэглэгч татах нь байгаа хэрэглэгчээ хадгалахаас 15 дахин илүү зардалтай гэдгийг судалгаагаар тогтоосон байна. Хэрэв компаниуд үйлчлүүлэгчээ сэтгэл ханамжтай байлгах аргаа олвол тухайн үйлчлүүлэгч маргааш, нөгөөдөр дахин ирж үйлчлүүлэх болно. Тиймээс нэг өргөдөл гомдол бол бэлэг.

Хэрэв хэрэглэгч эрх, үүргээ сайн мэддэг болчихвол тэдэнд төрийн бус байгууллага, төрийн байгууллага аль аль нь хэрэггүй болчихно. Шууд л асуудлыг компанитайгаа ярьж тохиролцоод шийдээд явах боломж бий.

**Танд баярлалаа. Таны цаашдын ажилд амжилт хүсье.**