Олон улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах

үйл ажиллагааны үүсэл хөгжил

Америк, Европийн улс орнуудад үйлдвэрлэл, худалдаа арилжаа эрчимтэй хөгжиж, хөрөнгөтнүүд ашиг хонжоо олохын төлөө хэт хөөцөлдөж хэрэглэгч, худалдан авагчдын эрх ашгийг хохироох явдал түгээмэл гарах болсон 19 дүгээр зууны дунд үеэс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал яригдаж эхэлсэн байдаг. Тухайлбал, хүнсний бүтээгдэхүүнийг хуурамчаар үйлдвэрлэхээс урьдчилан сэргийлэх, жин, хэмжүүрийн хэрэгслийг баталгаажуулах хууль тогтоомжууд олон оронд тэр үеэс батлагдаж мөрдөгдөх болсон юм.

АНУ 1936 онд хэрэглэгчдэд зориулсан сэтгүүл гаргаж, хууль бус зар сурталчилгаанаас хэрэглэгчдийг сэрэмжлүүлж, зах зээлд шударга бусаар оролцох, хууль бус худалдааны арга хэрэглэхийг хориглосон хууль тогтоомж гаргаж байжээ.

Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллага анх 1891 онд АНУ-д, 1953 онд Нидерланд, 1957 онд Белги улсад байгуулагдсан байдаг. Одоо хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын сүлжээнд 160 гаруй улсын 220 гаруй байгууллага нэгдэн ороод байна. Хэрэглэгчийн эрх нь хүний эрхийн хамгийн өргөн хүрээг хамардаг эрхийн төрөл бөгөөд хүн болж төрсөн хэн бүхэнд хамаатай, заяагдмал эрхийн төрөл юм. Ийм учраас хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах явдал бол төр засгийн байгууллагын анхдагч үүрэг болохыг 1993 онд болсон Дэлхийн хүний эрхийн бага хурлаар баталсан Венийн тунхаглалд тодорхойлсон байдаг.

1962 онд АНУ-ын ерөнхийлөгч Джон Кеннеди конгресст үг хэлж ард түмэндээ хандаж гаргасан илгээлтдээ хэрэглэгчийн үндсэн эрхүүдийг анх түрүү шинжлэх ухааны үндэслэлтэй, эмх цэгцтэй тодорхойлсон байна. Үүнд:

1. Хүний амь, нас, эрүүл мэндэд аюултай бараа худалдан авахаас хамгаалагдах эрх буюу **аюулгүй байдлаар хангагдах эрх**.
2. Хэрэглэгчдийг хууран мэхэлсэн, төөрөгдүүлсэн, мэдээлэл, зар сурталчилгаа, хаяг хийх нөхцөл бололцооноос хамгаалагдах эрх буюу **бодит мэдээлэл авах эрх**.
3. Аль болох өрсөлдөх үнэ бүхий олон нэрийн бараа, бүтээгдэхүүнээр хангагдах эрх буюу **сонголт хийх эрх.**
4. Төрийн бодлогыг боловсруулах үед хэрэглэгчийн ашиг сонирхолыг харгалзан үзэх, тэдний гомдлыг шүүх шударгаар шийдвэрлэх явдлыг хангуулах эрх буюу **санал бодлоо илэрхийлэх эрх.**

НҮБ-ын Ерөнхий ассамблей 1985 онд “Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалахад баримтлах үндсэн зарчим”-уудыг баталж Кеннедигийн томъёолсон дээрхи эрхүүдээс гадна дор дурдсан 4 эрхийг нэмж хэрэглэгчийн үндсэн 8 эрхийг тунхагласан байна.

1. Зайлшгүй хэрэгцээтэй эд юмс, үйлчилгээ болон шаардлага хангахуйц хоол хүнс, хувцас хунар, орон байртай, боловсролтой, ариун цэвэр, эрүүл мэндийн нөхцөл, халамжаар хангагдсан байх эрх буюу **үндсэн хэрэгцээгээ хангуулах эрх.**
2. Шаардлага хангаагүй үйлчилгээ, чанаргүй бараа, буруу ташаа мэдээллийн улмаас учирсан хохирлыг барагдуулах үүднээс нөхөн төлбөр авах эрх буюу **учирсан хохирлоо нөхөн төлүүлэх эрх.**
3. Хэрэглэгчийн үндсэн эрх, үүрэг хариуцлагыг ухамсарлах, энэ талаар  үйл ажиллагаа явуулах, өөртөө бүрэн итгэлтэй, мэдлэгтэйгээр бараа, үйлчилгээний сонголт хийхэд шаардлагатай мэдээлэл, дадлага, чадварыг олж авах эрх буюу **хэрэглэгчийн боловсрол эзэмших эрх.**
4. Одоо болон ирээдүйн үеийнхэн аюул занал нүүрлээгүй, сайн сайхан орчинд ажиллаж амьдрах эрх буюу **аюулгүй орчинд амьдрах эрх.**

НҮБ-ын Ерөнхий ассамблей 1985 оны энэ чуулганаараа жил бүрийн 3 дугаар сарын 15-ны өдрийг дэлхий дахинаараа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Олон улсын өдөр болгон тэмдэглэж байх шийдвэр гаргажээ.

Энэ цаг үеэс хойш дэлхийн олон улс орнууд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Олон улсын өдрийг тодорхой уриан дор нэгдэн олон чухал арга хэмжээнүүдийг зохион байгуулж тэмдэглэн өнгөрүүлдэг уламжлал тогтжээ. Тухайлбал, АНУ-ын ерөнхийлөгч Барак Обама 2014 оны 3 дугаар сард хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний 7 хоногийг зарлаж гаргасан зарлигтаа “Хэрэглэгчийн боловсрол зах зээлд оролцогч Америкийн иргэн бүрт тусална. Ямар нэг зүйл худалдан авахдаа хэрэглэгчид өөрийнхөө эрхийг мэддэг байх, үйлчлүүлэхээсээ болон бараа худалдан авахаасаа өмнө тухайн бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар судалж мэдсэн байх нь зүйтэй. Энэ мэдлэг хэрэглэгчид оновчтой зөв шийдвэр гаргах, хуурч мэхлэгдэх, зүй бус үйлдлээс гэр бүлээ хамгаалах боломж олгоно” гэж онцлон тэмдэглэсэн байдаг.

Манай орны хувьд 1990-ээд онд улс орон маань зах зээлийн эдийн засгийн харилцаанд шилжиж худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний салбарууд хувьчлагдах үйл явцтай зэрэгцэн олон сөрөг үр дагавар үүсэх нөхцөл бүрдсэн. Тэдгээрийн нэг болох хэрэглэгчийн эрх зөрчигдөж, тэдний амь нас, эрүүл мэнд, хүрээлэн байгаа орчинд аюул занал учруулах магадлал өндөр болсон тэр үед нийгмийн идэвхитэй хэсгийн санал санаачлагаар хэрэглэгчийн хөдөлгөөн үүссэн түүхтэй. Улмаар хөдөлгөөнийг санаачлагчдын идэвхитэй үйл ажиллагааны үр дүнд Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэг байгуулагдаж, 1991 онд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг батлаж, 2003 онд шинэчлэн найруулж, 2008 онд нэмэлт өөрчлөлт оруулан баталсан билээ.

2008 онд Шударга бус өрсөлдөөнийг хянан зохицуулах газрыг Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар болгон өөрчилж тус агентлагийн бүрэн эрхэд “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улс орон даяар зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх” чиг үүргийг оногдуулсан юм.

Төр, Засгийн энэхүү шийдвэр нь Үндсэн хуулийн “Төр нь үндэсний эдийн засгийн аюулгүй байдал, аж ахуйн бүх хэвшлийн болон хүн амын нийгмийн хөгжлийг хангах зорилгод нийцүүлэн эдийн засгийг зохицуулна”, “Төрөөс хүний эрх, эрх чөлөөг хангахуйц эдийн засаг, нийгэм, хууль зүйн болон бусад баталгааг бүрдүүлэх, хөндөгдсөн эрхийг сэргээн эдлүүлэх үүргийг иргэнийхээ өмнө хариуцна” гэсэн заалтуудтай яв цав нийцэж байгаа билээ. Үндсэн хуулийн дээрхи заалтаас харахад төр эдийн засгийг зохицуулж зах зээлд оролцохдоо нэг талаас бүх хэвшлийн аж ахуйн нэгжүүдийн өрсөлдөөнд чөлөөтэй оролцох боломжийг бүрдүүлэх, нөгөө талаас хүн амын буюу хэрэглэгчийн ашиг сонирхолд нийцүүлэх учиртай нь тодорхой харагдаж байна.

Цаашид хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үрэг бүхий төрийн захиргааны болон төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагааны хүрээг тодорхой болгох, бизнес эрхлэгчдийг хэрэглэгчээ “ХААН”-д өргөмжилж, тэдэнд хүндэтгэлтэй ханддаг, өрсөлдөөнд соёлтой оролцдог болгон төлөвшүүлэх, хэрэглэгчийн боловсролыг дээшлүүлэх, хэрэглэгчийн байгууллагын чадавхийг сайжруулах, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Үндэсний сүлжээ, оновчтой тогтолцоог бүрдүүлэх нь манай хувьд хөгжлийн чиг хандлага болж байна.