



БҮГД НАЙРАМДАХ КАЗАХСТАН УЛСЫН ДЭЭД ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭРИЙН ХУРААНГУЙ (Иргэний хэрэг¹)

ИРГЭНИЙГ ГАР УТАСНЫ ПРОГРАММ АШИГЛАЖ ХУДАЛДАЖ АВСАН ОНГОЦНЫ ТАСАЛБАРААР НИСЛЭГИЙН ӨДӨР ОНГОЦОНД СУУЛГААГҮЙ БОЛ ТУС ТАСАЛБАРЫГ ХУДАЛДАН АВСАН КОМПАНИ ИРГЭНИЙ ХОХИРЛЫГ БАРАГДУУЛНА

САНАМЖ: Энэхүү хураангуй нь хуульч, судлаач, эрх зүйн чиглэлээр суралцагчдад болон олон нийтэд мэдээлэл өгөх зорилготой бөгөөд хураангуйд ашигласан шийдвэр нь гадаад улсын хяналтын шатны шүүхийн тогтоол болно.

Шүүхийн шийдвэрийн дугаар: 6001-23-00-ЗГП/523

Шүүхийн шийдвэрийн огноо: 2023 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдөр

Шийдвэрийн төлөв: давж заалдах шатны шүүхийн магадлалыг хүчингүй болгож, анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээж шийдвэрлэсэн.

ХЭРГИЙН ТУХАЙ ТОВЧ

Жуулчин Хязгаарлагдмал хариуцлагатай нөхөрлөлийн (цаашид “ХХН” гэх) гар утасны (Travel тасалбар хайх, худалдан авах онлайн сервис) программ ашиглан Истанбул-Лондон-Бриджтаун чиглэлд явах онгоцны тасалбарыг худалдаж авсан. Гэвч агаарын тээвэрлэгч компани онгоцны тасалбарт заасан нислэгийн өдөр (2022 оны 09 дүгээр сарын 12-нд) жуулчныг “онгоцны тасалбарын төлбөрийг төлөөгүй” гэх шалтгаанаар онгоцонд суухыг нь зөвшөөрөөгүй, онгоцонд нэвтрэх эрхийн тасалбар өгөөгүй байна.

Онгоцоор нисэж чадаагүй жуулчин (цаашид “нэхэмжлэгч” гэх) ХХН-аас онгоцны тасалбарын төлбөр болон сэтгэл санааныхаа хохирол болох 2 сая орчим тенгег шаардаж шүүхэд нэхэмжлэл гаргажээ.

ХУУЛЬ ХЭРЭГЛЭЭ, ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР

1. **Анхан шатны шүүх** “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 7 дугаар зүйл² болон 24 дүгээр зүйлийн 6 дахь заалтыг³ иш татаж,

¹ Эх сурвалж: <https://sud.gov.kz/rus/news/verhovnyy-sud-vosstanovil-prava-potrebiteleya>

Шийдвэрийг бүрэн эхээр нь үзэх холбоос: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=34873598
Хураангуйг орчуулахдаа эх хувилбарын гарчгийг өөрчилсөн болно.

² Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 7 дугаар зүйл. Хэрэглэгчдийн эрх

³ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 24 дүгээр зүйл. Худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) үүргүүд
Худалдагч (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч) үүрэгтэй:



талуудын хооронд байгуулсан агентын гэрээний нөхцөлийг дурдан, нэхэмжлэгчийн нэхэмжлэлийн шаардлагыг хэсэгчлэн хангажээ. Анхан шатны шүүх нэхэмжлэгчийг тасалбарын төлбөр төлөгдөөгүйн улмаас онгоцонд суулгаагүй болон тус тасалбарын төлбөр 2022 оны 09 дүгээр сарын 16-ны өдөр, тухайлбал, онгоцны нислэгийн төлөвлөгөөт өдрөөс 4 хоногийн дараа төлөгдсөнийг батлах төлбөрийн баримтад мөн анхаарал хандуулсан байна.

Шүүхээс ХХН-г хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн гэж үзэж, ХХН-өөс худалдан авсан ч ашиглагдаагүй онгоцны тасалбарын үнэ болон сэтгэл санааны хохирол 600 мянган тенгег гаргуулахаар болжээ.

2. **Давж заалдах шатны шүүхээс** “нэхэмжлэгчид Бриджтаунаас буцах тасалбар байхгүй байсан тул онгоцонд суулгаагүй” гэх агаарын тээвэрлэгч компанийн хариу тайлбарыг үндэслэж, анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг эс зөвшөөрч /орос хэлээр. *не согласилась*/, ХХН-д тасалбарын үнийг буцаан олгох хариуцлага хүлээлгэх хууль зүйн үндэслэлгүй гэж үзжээ. Нэхэмжлэгч «Бриджтаун-Лондон» чиглэлийн буцах тийзийг 2022 оны 09 дүгээр сарын 28-нд л худалдаж авчээ. «IATA» сервис дэх мэдээллийн дагуу 550 мянга гаруй тенгег (нислэгийн тасалбарын үнийг) агаарын тээвэрлэгч компани руу шилжүүлсэн байна.
3. **Улсын Дээд Шүүх** уг хэргийг хянан хэлэлцээд давж заалдах шатны шүүхийн дүгнэлт нь хуулийн шаардлагад нийцээгүй (*орос хэлээр. не согласуются с требованиями закона*), бодит нөхцөл байдалтай зөрчилдөж байна гэж үзжээ. Тухайлбал: Санхүүгийн болон аялал жуулчлалын үйлчилгээний салбар дахь харилцааг хуулийн үйлчлэх хүрээнд хамааруулахгүй байх талаар хуулийн⁴ 2 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийг иш татсан хариуцагчийн хариу тайлбар үндэслэлгүй.

ХХН нь «Санхүүгийн зах зээл болон санхүүгийн байгууллагыг хянах болон шалгах төрийн зохицуулалтын тухай хуулийн» 1 дүгээр зүйлийн 2), 4), 5), 6) дахь заалтуудад⁵ заасан санхүүгийн байгууллагын шинжүүдийн алийг

6) Барааны (ажил, үйлчилгээний) дутагдлын улмаас хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд болон (эсвэл) эд хөрөнгөд учирсан хохирлыг (хор уршгийг) бүрэн хэмжээгээр нөхөн төлөх;

⁴ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 2 дугаар зүйл. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын хууль тогтоомж

2. Санхүүгийн, нийгмийн, эрүүл мэндийн, аялал жуулчлалын салбарын болон бусад үйлчилгээний хэрэглэгчдийн эрхийг, мөн түүнчлэн тэдгээрийг хамгаалах асуудлыг Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын хуулиудаар тогтооно.

⁵ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын 2003 оны 07-р сарын 04-ний өдрийн N 474-II “Санхүүгийн зах зээл болон санхүүгийн байгууллагыг хянах болон шалгах төрийн зохицуулалтын тухай хуулийн” 1 дүгээр зүйл. Энэ хуульд хэрэглэсэн үндсэн ойлголтууд

Энэ хуульд дараах үндсэн ойлголтууд хэрэглэгдэнэ:

2) санхүүгийн зах зээл дэх мэргэжлийн үйл ажиллагаа - санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэх хувиараа бизнес эрхлэх үйл ажиллагаа;



нь ч агуулаагүй бөгөөд хариуцагчийн үйл ажиллагааны төрөл мөн эдгээр шалгуурыг хангахгүй байна.

Хариуцагчийн эрхэлж буй төмөр зам, онгоцны тасалбар болон аяллын тасалбарыг худалдан авах, хайхад туслах онлайн үйлчилгээг үзүүлэх нь санхүүгийн үйлчилгээнд хамаарахгүй бөгөөд нэхэмжлэгч ч санхүүгийн үйлчилгээний хэрэглэгч болохгүй.

Талуудын хоорондын харилцаа нь “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 2-1 дүгээр зүйлийн 2) болон 4-1) дэх заалтуудад заасан хүрээнд хамаарна.⁶ Дээрх заалтуудаас харахад, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нь худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) санал болгож буй барааны (ажил, үйлчилгээний) тухай мэдээллийн хүртээмжтэй, найдвартай байдалд үндэслэх зарчмын дагуу явагдах бөгөөд цахим худалдааны хэрэглэгчдийн хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалах нь худалдааны бусад хэлбэрт (*жич: захын худалдаа, үзэсгэлэн худалдаа гэх мэтийн хэрэглэгчдэд*) үзүүлж буй хамгаалалтын түвшингээс багагүй байна.

4) санхүүгийн байгууллага - санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэх хувиараа үйл ажиллагаа эрхэлдэг хуулийн этгээд;

5) Санхүүгийн зах зээл – санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэх, авах, мөн түүнчлэн санхүүгийн хэрэгслүүдийг гаргах, эргэлтэд оруулахтай холбоотой харилцааны нийлбэр.

6) Санхүүгийн үйлчилгээ – Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын хууль тогтоомжийн дагуу авсан тусгай зөвшөөрлийн үндсэн дээр явуулдаг даатгалын зах зээлийн мэргэжлийн оролцогчдын (актуарчаас бусад), үнэт цаасны зах зээлийн мэргэжлийн оролцогчдын, сайн дурын хуримтлалын тэтгэврийн сангийн үйл ажиллагаа, банкны үйл ажиллагаа, тодорхой төрлийн банкны гүйлгээ хийдэг байгууллагуудын үйл ажиллагаа, бичил санхүүгийн үйл ажиллагаа эрхэлдэг байгууллагууд, мөн түүнчлэн дараах тусгай зөвшөөрөл хэрэггүй үйл ажиллагаа:

- тэтгэврийн хуримтлалын нэгдсэн сан;
- төвлөрсөн хадгаламж (*үнэт цаасны төвлөрсөн хадгаламж*)
- жагсаалтыг нь улсын эд хөрөнгийг удирдах эрх бүхий байгууллагаас /казах хэлээр. мемлекеттік мүлкіт басқару жөніндегі уәкілетті орган/ баталсан улс, улсын оролцоотой

секторын субъектүүд эзэмшдэг нэрлэсэн үнэтэй үнэт цаасыг барих функцийг хэрэгжүүлэх төрийн эд хөрөнгийг бүртгэх салбарын нэгдсэн оператор эсвэл тэдгээрийг (нэрлэсэн үнэтэй үнэт цаасыг) өмчлөх эрхтэй улс, улсын оролцоотой секторын субъектүүд,

- харилцан даатгалын нийгэмлэгүүдийн (*казах хэлээр. өзара сақтандыру қоғамдарының*);

- даатгалын байгууллагууд татан буугдсан тохиолдолд даатгуулагчдад (даатгуулагч, ашиг хүртэгчдэд) даатгалын нөхөн төлбөрийн баталгаа гаргах байгууллага;

⁶ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 2-1 дүгээр зүйл. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах үндсэн зарчмууд

Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах нь дараах зарчмуудын үндсэн дээр явагдана.

2) худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) санал болгож буй барааны (ажил, үйлчилгээний) талаарх мэдээллийн хүртээмж болон найдвартай байдал;

4-1) цахим худалдааны хэрэглэгчдийн хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалах нь худалдааны бусад хэлбэрт үзүүлж буй хамгаалалтын түвшингээс багагүй байна.



“Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 10 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсэгт⁷ хэрэглэгчийн барааны (ажил, үйлчилгээний) талаар, мөн түүнчлэн энэ хуулийн 25 дугаар зүйлийн⁸ дагуу худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) талаар мэдээллийг бүрэн, үнэн зөв болон цаг алдалгүй авах эрхийг заасан. Мөн хуулийн 25 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсгийн 2) дахь заалтад заасны дагуу барааны (ажил, үйлчилгээний) талаарх мэдээлэлд санал болгох ажлын (үйлчилгээний) төрөл болон онцлогийг нь заавал тусгасан байх ёстой. Хуулийн энэхүү зохицуулалтууд нь эдийн засгийн хувьд илүү сул талтай (*орос хэлээр. экономически более слабой стороны*) иргэд - худалдан авагчдын (үйлчилгээний захиалагчдын) чанартай бараа авах эрхийн хэрэгжилтийг хангахад чиглэгдсэн.

Маргаантай эрх зүйн харилцаанд ХХН нь нэхэмжлэгчид онлайн үйлчилгээгээр (сервисээр) дамжуулан онгоцны тасалбар зарсан, тасалбарын төлбөрийг авсан, үүнтэй холбоотой ХХН-д нэхэмжлэгчид тус тасалбарыг ямар тохиолдолд ашиглах боломжтой, ямар тохиолдолд ашиглах боломжгүй гэх мэт бүх онцлог, нөхцөлүүдийн талаар үнэн зөв, бүрэн мэдээлэл өгөх үүрэг үүссэн.⁹ Хэрэглэгч ийм онцлогууд болон нөхцөлүүдийг биелүүлээгүй тохиолдолд тэр худалдан авсан үйлчилгээгээ шууд хүртэх боломжгүй болно гэдгийг түүнд мэдэгдэх нь худалдагчийн үүрэг болно.

ХХН нь эдгээр императив зохицуулалтуудыг зөрчиж нэхэмжлэгч дээрх чиглэлийн нислэгийн тийзийг онлайннар худалдан -борлуулах үйлчилгээгээр (сервисээр) дамжуулан тийз худалдан авах үед нь нэхэмжлэгчид заавал буцах онгоцны тасалбар авах шаардлагатай талаар мэдээлээгүй байна. Иймд хариуцагч нэхэмжлэгчид заавал буцах онгоцны

⁷ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 10 дугаар зүйл. Хэрэглэгчдийн барааны (ажил, үйлчилгээний) талаар, мөн түүнчлэн худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) талаар мэдээлэл авах эрх

1. Хэрэглэгч барааны (ажил, үйлчилгээний) талаар, мөн түүнчлэн энэ хуулийн 25 дугаар зүйлийн дагуу худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) талаар мэдээллийг бүрэн, үнэн зөв болон цаг алдалгүй авах эрхтэй.

⁸ Бүгд Найрамдах Казахстан Улсын “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах тухай” хуулийн 25 дугаар зүйл. Худалдагчийн (үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгчийн) барааны (ажил, үйлчилгээний) талаар мэдээлэл өгөх үүрэг.

⁹ Анхааруулга. Энэхүү орчуулга өгүүлбэрийг илүү ойлгомжтой болгох үүднээс утгачилж орчуулсан орчуулга болно. Энэ өгүүлбэрийн эх хувилбар болох дараах өгүүлбэрийг (*орос хэлээр*): “В спорных правоотношениях ТОО посредством онлайн-сервиса реализовало истцу авиабилет, за который получило оплату, в связи с чем, у него возникла обязанность предоставить достоверную и полную информацию о нем”.

Шууд утгаар нь дараах байдлаар орчуулна: Маргаантай эрх зүйн харилцаанд ХХН нь нэхэмжлэгчид онлайн үйлчилгээгээр (сервисээр) дамжуулан онгоцны тасалбар зарсан, үүний төлбөрийг авсан, үүнтэй холбоотой түүнд түүний талаар үнэн зөв, бүрэн мэдээлэл өгөх үүрэг үүссэн.



тасалбар авах шаардлагатай талаар мэдээлэл өгөх үүрэггүй гэсэн давж заалдах шатны шүүхийн дүгнэлтийг буруу гэж үзэж байна.

Дээд Шүүх эдгээр бүх нотлох баримтыг бүхэлд нь нэгтгэн үнэлээд, давж заалдах шатны шүүхийн магадлалыг хүчингүй болгож, анхан шатны шүүхийн шийдвэрийг хэвээр үлдээв.

Орчуулсан: С. Жансая
Шүүхийн сургалт, судалгаа, мэдээллийн хүрээлэнгийн
Үндсэн хууль, олон улсын эрх зүйн судлаач