

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛЬ
/Шинэчилсэн найруулга/
2018 он

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ
НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1 дүгээр зүйл. Хуулийн зорилт

1.1. Энэ хуулийн зорилт нь бараа, бүтээгдэхүүн /цаашид “бараа” гэх/ худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх явцад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үйл ажиллагааболон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагын эрх зүйн байдал түүнтэй холбоотой харилцааг зохицуулахад оршино.

2 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж

2.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Иргэний хууль, энэ хууль болон тэдгээртэй 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.

3 дугаар зүйл. Хуулийн нэр томъёо

3.1. Энэ хуульд хэрэглэсэн дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.

3.1.1. “бараа бүтээгдэхүүн” гэж зах зээлд худалдах, солилцох, эргэлтийн өөр нэг хэлбэрт оруулах зориулалттай бүх төрлийн эд юмс, төлбөрийн хэрэгсэл, ажил, үйлчилгээ, шилжүүлж болох эрх зэргийг;

3.1.2. “хэрэглэгч” гэж бараа, ажил, үйлчилгээг ашиг олох зорилгогүйгээр зөвхөн хувийн хэрэгцээндээ зориулан захиалж, худалдан авч, үйлчлүүлж, хэрэглэж байгаа хувь хүнийг,

3.1.3. “худалдагч” гэж хэрэглэгчид бараагаа борлуулж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг,

3.1.4. “үйлдвэрлэгч” гэж хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор бараа үйлдвэрлэж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг,

3.1.5. “гүйцэтгэгч” гэж хэрэглэгчид төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг,

3.1.6. “аж ахуй эрхлэгч” гэж Монгол Улсад бүртгэлтэй, аж ахуй эрхэлж байгаа ашгийн төлөө болон ашгийн төлөө бус хуулийн этгээд, хуулийн этгээдийн эрхгүй байгууллага, хувь хүнийг;

3.1.7. “интернет худалдаа” гэж худалдагч, худалдан авагч талууд цахим сүлжээнд холбогдон барааг захиалах, хүргэж өгөх, хүлээн авах үйл ажиллагааг,

3.1.8. “баталгаат хугацаа” гэж үйлдвэрлэгч, худалдагч, үйлчилгээ үзүүлэгчээс бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд гаргаж өгсөн хугацааг,

3.1.9. “ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх” гэж Иргэний хуулийн 343, 359 дүгээр зүйлд тодорхойлсныг.

4 дүгээр зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах зарчим

4.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараахь зарчмыг баримтлана:

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

4.1.2. хэрэглэгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл авах, хэрэглээний соёл эзэмших боломжоор хангагдсан байх,

4.1.3. 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

5 дугаар зүйл. Чанар, аюулгүй байдлыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах эрх

5.1. Хэрэглэгч эрх бүхий байгууллагаас баталсан стандарт, техникийн нөхцөл, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохихчанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах эрхтэй.

5.2. Хэрэглэгч баталгаат болон эдэлгээний хугацааны дотор барааны чанар, аюулгүй байдлаар хангагдах эрхтэй.

5.3. Хэрэв үйлдвэрлэгч удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд баталгаат хугацаа тогтоогоогүй бол барааг худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс эхлэн хэрэглэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол 6 сарын хугацаанд барааны чанар, аюулгүй байдлын баталгаа авах эрхтэй.

5.4. Бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсны төлбөрийг Иргэний хуулийн арван найм, тавин хоёрдугаар бүлэгт заасны дагуу буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлэх эрхтэй.

5.5. Хэрэглэгч чанаргүй бараа, ажил, үйлчилгээний улмаас зөрчигдсэн эрхээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллагаар хамгаалуулах эрхтэй.

5.6. Хэрэглэгч авч буй бараа, ажил, үйлчилгээний талаар холбогдох бүхий л мэдээллээр хангагдах, үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчээс шаардан үзэх эрхтэй.

6 дугаар зүйл. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх эрх

6.1. Хэрэглэгч үйлдвэрлэгчийн буруугаас өөрт учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх замаар эдийн засгийн ашиг сонирхлоо хамгаална.

6.2. Бараанд биет байдлын доголдол /тоо, хэмжээ, чанар, хугацаа/ болон эрхийн зөрчил илэрвэл хэрэглэгч гэрээнд заасан хугацаанд буюу хугацаа заагаагүй бол нэн даруй уг гэм хорыг арилгах буюу учирсан хохирлыг нөхөн төлөхийг худалдагчаас шаардах эрхтэй.

6.3. Хэрэглэгч согог гэмтэлтэй, иж бүрдэлгүй, тоо, хэмжээ, чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан худалдагчид Иргэний хуулийн 254 дүгээр зүйлд заасны дагуу уг барааны доголдлыг арилгуулах, хохирлоо нөхөн төлүүлэх талаар дараахь шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй:

6.3.1. барааны доголдлыг үнэ төлбөргүй арилгуулах буюу уг доголдлыг хэрэглэгч өөрөөсөө болон гуравдагч этгээдээр арилгуулахад гаргасан зардлыг нөхөн төлүүлэх,

6.3.2. барааны үнийг доголдлын хэмжээтэй дүйцүүлэн бууруулах,

6.3.3. гэрээнд заасан тоо, хэмжээнээс дутуу барааг хүлээн авахаас татгалзах, эсхүл үнийг тооцож авах,

6.3.4. доголдолтой барааны оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараагаар солих, эсхүл барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах,

6.3.5. гэрээг цуцлах,

6.3.6. худалдагч барааны согог гэмтэл, иж бүрдлийн талаар урьдчилан мэдээгүй тохиолдолд уг барааг хэрэглэгчийн шаардлагаар нэн даруй, ийм боломжгүй бол хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд, эсхүл тухайн барааг буцаан эхний ээлжинд солих буюу иж бүрдүүлж өгөх. Хэрэв ийм боломжгүй болон хэрэглэгч шаардсан бол барааны үнэ, хөлсийг бүрнээр, эсхүл зөрүүг буцааж олгох,

6.3.7. баталгаат хугацааны дотор хэрэглэгчийн буруу биш шалтгаанаар тухайн бараа хэрэгцээ хангахгүй, нуугдмал согог гэмтэлтэй нь илэрвэл худалдагч түүнийг солих, эсхүл хэрэглэгчтэй тохиролцсон хугацаанд үнэ төлбөргүй засварлах. Хэрэв ийм боломжгүй болон хэрэглэгч шаардсан бол барааны үнэ хөлсийг бүрнээр, эсхүл зөрүүг буцааж олгох.

6.4. Чанарын шаардлага хангаагүй, гэрээний үүргээ биелүүлээгүй ажил, үйлчилгээ үзүүлснээс хэрэглэгчид учирсан хохирлыг дор дурдснаар арилгуулна.

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

6.4.2. 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.

6.5. Бараа, ажил, үйлчилгээний чанар, согог гэмтэл, иж бүрдлийн талаар хэрэглэгчийн тавьсан гомдол үндэслэлгүй болох нь эрх бүхий этгээдийн дүгнэлтээр нотлогдсон, Иргэний хуулийн 255.1.3-т заасны дагуу хэрэглэгч нь тээвэрлэх, хадгалах, ашиглах журам зөрчсөн тохиолдолд холбогдох зардлыг худалдагч хариуцахгүй.

7 дугаар зүйл. Барааны талаар мэдээлэл авах эрх

7.1. Хэрэглэгч барааны талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдах эрхтэй.

7.2. Үйлдвэрлэгч, худалдагч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө:

7.2.1. үйлдвэрлэгч, худалдагчийн нэр хаяг, барааны болон бусад таних тэмдэг, таницын тухай код,

7.2.2. барааны зориулалт, хэрэглээний шинж чанар,

7.2.3. барааны орц, найрлага, хадгалах, хэрэглэх арга зүй,

7.2.4. барааны нэр төрөл, үнэ,

7.2.5. барааны хэмжээ, хэмжих нэгж,

7.2.6. барааны батлагаат болон эдэлгээний хугацаа,

7.2.7. барааг зөв хэрэглэх тухай заавар,

8 дугаар зүйл. Төрийн эрх бүхий байгууллагаар хамгаалуулах эрх

8.1. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас хэрэглэгчид учирсан гэм хорыг арилгах, хохирлыг нөхөн төлөх талаар гаргасан хэрэглэгчийн шаардлагыг үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч биелүүлэхээс татгалзсан тохиолдолд энэ талаар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагад гомдол гаргана.

8.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага хэрэглэгчийн гомдлын дагуу хяналт, шалгалт хийж холбогдох хуулийн дагуу шийдвэрлэнэ.

9 дүгээр зүйл. Хэрэглээ, үйлчилгээний соёл эзэмших эрх, үүрэг

9.1. Хэрэглэгч хэрэглээ, үйлчилгээний соёл эзэмших, энэ талаар суралцах, мэдээлэл авах бололцоогоор хангагдах эрхтэй.

9.2. Хэрэглэгч соёлтой үйлчлүүлж, зөв боловсон харьцаж, бусад үйлчлүүлэгч болон аж ахуй эрхлэгчид хүндэтгэлтэй хандаж, зүй бус зан авир, үйлдэл гаргахгүй байх үүрэг хүлээнэ.

10 дугаар зүйл. Бараа, ажил үйлчилгээний доголдлын талаар гомдлын шаардлага гаргах хугацаа

10.1. Бараа, ажил, үйлчилгээнд доголдол илэрсэн тохиолдолд хэрэглэгч Иргэний хуулийн 254, 349 дүгээр зүйлд заасан хугацааны дотор гомдлын шаардлага гаргах эрхтэй.

10.2. Улирлын чанартай барааны хувьд баталгаат хугацаа нь тухайн улирал эхлэх үеэс тооцогдоно.

10.3. Барааг шуудангаар хүргэсэн тохиолдолд гомдлын шаардлагыг хэрэглэгчид хүргэсэн өдрөөс эхлэн тооцно.

10.4. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч бараа, ажил, үйлчилгээний доголдлыг боломжтой хугацаанд арилгах үүрэг хүлээнэ. Боломжит хугацаа, анзын хэмжээг гэрээнд зааж хоёр тал гарын үсэг зуран баталгаажуулсан байна.

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

11 дүгээр зүйл. Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр бус байх

11.1. Хэрэглэгч, үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч бараа худалдах, худалдан авах, нийлүүлэх, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх тухай гэрээг бичгээр болон амаар хийж болно.

11.2. Хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээний нөхцөл нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай энэ хууль болон бусад хууль тогтоомжоор тогтоосон нөхцлөөс дордуулсан бол хүчин төгөлдөр бус байна.

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ

ҮЙЛДВЭРЛЭГЧ, ХУДАЛДАГЧ, ГҮЙЦЭТГЭГЧИЙН ҮҮРЭГ

12 дугаар зүйл. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн үүрэг

12.1. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн зах зээлд нийлүүлж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд болон хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх, заавал мөрдөх стандартын болон техникийн зохицуулалтын шаардлагыг хангасан байна.

12.2. Үйлдвэрлэл, үйлчилгээ эрхэлдэг аж нэгж, үйлчилгээний газрууд дэргэдээ хэрэглэгчдэд бараа, үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгөх, хэрэглээ үйлчилгээний соёлд нэвтрүүлэх, зөвлөгөө өгөх, хэрэглэгчдийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч барагдуулах чиг үүрэг бүхий хэрэглэгчдэд үйлчлэх цэгтэй байна.

12.3. Худалдагч барааг худалдаанд гаргахдаа үйлдвэрлэгч /нийлүүлэгч/-ээс энэ хуулиар тогтоосон шаардлагыг хангасан бараа хүлээн авч нийлүүлэх буюу энэ талаар зохих гэрээг байгуулсан байна.

12.4. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулахаар гаргсан дүгнэлтийг хэрэгжүүлнэ.

12.5. Зах зээлд гаргасан бараа, ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй байдал илэрвэл үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч энэ тухай олон нийтэд нэн даруй мэдээлж, эрсдлээс урьдчилан сэргийлэх, зах зээлээс яаралтай татан авах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.

12.6. Үйлдвэрлэгч, худалдагч барааны баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа борлуулах үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно.

12.7. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч бараа, ажил үйлчилгээний аюулгүй байдлын шаардлагыг хангаагүйгээс хэрэглэгчийн эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд учирсан гэм хорыг хуульд заасны дагуу арилгана.

12.8. Хэрэглэгч барааны тээвэрлэх, хадгалах, ашиглах журмыг баримталсан боловч бараа нь хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулсан нь тогтоогдвол үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч түүний үйлдвэрлэл, нийлүүлэлт, борлуулалтыг нэн даруй зогсоож, гүйлгээнээс татаж авна.

12.9. Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчээс хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээтэй холбоотой худал мэдээлэл өгөхийг хориглоно.

12.10. Бараа, ажил, үйлчилгээг хууран мэхлэх, төөрөгдүүлэх, хүч хэрэглэх замаар худалдах, гүйцэтгэх, хэрэглэгчийн эрхийг хохироосон гэрээ байгуулахыг хориглоно.

12.11. Хуучин бараа борлуулагч аж ахуй эрхлэгч нь дараах үүрэг хүлээнэ.

12.11.1. Тодорхой хугацаанд хэрэглэгчийн наад захын хэрэгцээг хангахуйц, хэрэглэгчийн хэрэгцээнд нийцтэй бараа борлуулах,

12.11.2. Худалдаж байгаа бараанд болон эсвэл тухайн барааны зарим бүрдэл хэсэгт худалдааны баталгаат хугацаа тогтоож өгөх,

12.11.3. Бараанд худалдааны баталгаат хугацаа тогтоож өгөөгүй бол удаан эдлэгдэх барааны баталгаат хугацаа барааг худалдан авагчид шилжүүлсэн өдрөөс 3 сар байна,

12.11.4. Тухайн бараанд болон зарим бүрдэл хэсэгт баталгаа өгөхгүй бол энэ тухайгаа хэрэглэгчид урьдчилан мэдэгдэж, тайлбарлах,

12.11.5. Тухайн бараанд ил болон далд илэрч болох доголдол, учирч болзошгүй согогын талаар тодорхой мэдээлэл өгч баталгааны хуудсаар баталгаажуулж өгөх,

12.11.6. Хэрэглэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг хангаагүйгээс буцаах шаардлага тавьсан бол нэн даруй буцаан авч төлбөрийг эргүүлэн олгох,

12.11.7. Худалдаж байгаа хуучин бараанд тогтоосон худалдааны баталгаа болон баталгаа өгөхгүй тухай мөн хэрэглэгчид өгсөн мэдээлэл зэргийг агуулсан баримтыг хэрэглэгчид өгөх.

13 дугаар зүйл. Барааны баталгаат хугацааг тогтоох үйлдвэрлэгч, борлуулагч, гүйцэтгэгчийн үүрэг

13.1. Үйлдвэрлэгч, борлуулагч, гүйцэтгэгч хуульд өөрөөр заагаагүй бол бараа, ажил, үйлчилгээний баталгаат хугацааг тогтооно.

13.2. Бараа, ажил, үйлчилгээг зах зээлд нийлүүлэхдээ түүнийг хэрэглэх заавар, хадгалах, тээвэрлэх, ашиглахад дагаж мөрдөх аюулгүйн зааварчилгаа, анхааруулга, үйлдвэрлэсэн он, сарыг худалдааны баримт бичиг, хаяг, шошго дээр хэрэглэгчид ойлгомжтой, хэрэглэхэд хялбар байхаар тусгана.

13.3. Хэрэв хууль буюу стандартаар бараанд хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулахгүй байх шаардлагыг тогтоосон бол тэдгээрийн энэ шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг эрх бүхий хөндлөнгийн байгууллагаар баталгаажуулсан байна.

14 дүгээр зүйл. Бараанд засвар хийх, техникийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлдвэрлэгчийн үүрэг

14.1. Эдэлгээний хугацааны дотор найдвартай ажиллах бололцоог хангах зорилгоор үйлдвэрлэгч тухайн барааны засвар, техникийн үйлчилгээг зохион байгуулах, түүнчлэн үйлдвэрлэлийн хугацаанд болон түүнийг үйлдэрлэлээс хассанаас хойш тухайн барааны ашиглалтын хугацаа дуусах хүртэл хугацаанд, хэрэв ийм хугацаа заагаагүй бол худалдаанд нийлүүлснээс хойш 5 хүртэл жилийн хугацаанд холбогдох сэлбэг хэрэгслийг худалдаанд нийлүүлж байх үүрэгтэй.

15 дугаар зүйл. Бараа, ажил, үйлчилгээний доголдлыг арилгах хугацаа

15.1. Бараа, ажил, үйлчилгээний талаар гомдлын шаардлага гаргасан тохиолдолд доголдлыг дараахь хугацаанд арилгана:

15.1.1. хүнс болон ахуйн хэрэглээний барааны эдэлгээний хугацаа буруу тогтоогдсоноос үүсэх гэм хорыг худалдагч нэн даруй арилгах,

15.1.2. бараа, 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 бүр мөсөн зогссон тохиолдолд доголдлыг арилгах хугацааг хойшлуулахаар хэрэглэгчтэй тохиролцох,

15.2. Хүндэтгэн үзэх шалтгаангүйгээр доголдлыг арилгах хугацаа хэтэрвэл хугацаа хэтэрсэн хоног тутам бараа, ажил, үйлчилгээний үнийн дүнгийн 0,1 хувьтай тэнцэх хэмжээний алдангийг худалдагч /үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч/ хэрэглэгчид төлнө.

16 дугаар зүйл. Интернет худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгчийн үүрэг

16.1. Интернет худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгч нь энэ хуульд зааснаас гадна дараах үүргийг хүлээнэ.

16.1.1. Монгол Улсад бүртгэлтэй хуулийн этгээд байна,

16.1.1. Байнгын суурин хаягтай байна,

16.1.2. Борлуулж байгаа бараа, бүтээгдэхүүн дээр холбоо барих суурин болон цахим хаяг, утасны дугаарыг бичсэн байна,

16.1.3. Борлуулсан бараа, гүйцэтгэсэн үйлчилгээг баримтжуулах, нотлох үүргийг аж ахуй эрхлэгч хариуцна,

16.1.4. Интернет худалдаатай холбоотойгоор хэрэглэгчийн талаар олж авсан мэдээллийг бусдад задруулахгүй байх, хууль бусаар ашиглахгүй байх,

16.1.5. Борлуулж байгаа бараа, үйлчилгээний талаар дараах мэдээллийг ил тод, ойлгомжтой байдлаар хэрэглэгчид заавал өгнө.

- Бараа, үйлчилгээ нийлүүлэгчийн мэдээлэл,

- Санал болгож байгаа бараа, үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчид шаардлагатай бүх мэдээллүүд,

- Бараа, үйлчилгээний захиалга авах, өгөх, хүргэх хугацаа, хэлбэр, төлбөрийн нөхцөл,

- Бараа, үйлчилгээг буцаах нөхцөл

- Баталгаат хугацаа болон борлуулалтын дараах үйлчилгээ,

16.1.6. Интернет худалдаагаар хийж байгаа барааг хэрэглэгчтэй тогтсон газарт, тогтсон цаг хугацаанд хүргэж өгнө.

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ УДИРДЛАГА, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

17 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагын тогтолцоо.

17.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллагын тогтолцоо нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төв байгууллага, орон нутагдахь албанаас бүрдэнэ.

17.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллага нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль, тогтоомжийн биелэлтийг хянан шалгаж, хэрэгжилтийг хангуулах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллага мөн.

17.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын зохион байгуулалтын бүтэц, орон тооны дээд хязгаарыг хэрэглэгчийн эрхийн асуудал хариуцсан Засгийн газрын гишүүн батална.

18 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага, түүний бүрэн эрх.

18.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны төв байгууллага нь улсын ерөнхий байцаагч, улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагч, бусад ажилтан, орон нутагт улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагч, ажилтнаас бүрдэнэ.

18.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны төв байгууллагын дарга бөгөөд улсын ерөнхий байцаагчийг Монгол Улсын Ерөнхий сайд томилж, чөлөөлнө.

18.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны төв, орон нутгийн улсын ахлах байцаагч, улсын байцаагч, ажилтнуудыг төв байгууллагын дарга бөгөөд улсын ерөнхий байцаагч томилж, чөлөөлнө.

18.4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь нэгдмэл, төвлөрсөн удирдлагатай байх бөгөөд түүнийг улсын төсвөөс санхүүжүүлж, үйл ажиллагаа явуулах эдийн засгийн баталгааг төр хангана.

18.5. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага нь тогтоосон журмын дагуу үйлдсэн тамга, тэмдэг, албан бичгийн хэвлэмэл хуудас хэрэглэнэ. Мөн өөрийн гэсэн бэлгэ тэмдэгтэй байх бөгөөд түүний загвар, хэрэглэх журмыг төв байгууллагын дарга батална.

18.6. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын улсын байцаагчид ижилсэх хувцастай байна.

18.7. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дүрмийг Засгийн газар батална.

18.8. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага үйл ажиллагаагаа жил бүр Засгийн газарт тайлагнана.

18.9. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага дараах бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ.

18.9.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бодлогыг боловсруулах, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулна.

18.9.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон асуудлаар хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хянан шалгаж үнэлэлт дүгнэлт өгөх, зөрчил гаргасан этгээдэд холбогдох хуульд заасан хариуцлагыг оногдуулах,

18.9.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагын хяналт шалгалтын журмыг Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дарга батална.

18.9.4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох санал гаргах,

18.9.5. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийг сурталчилах, хэрэгжүүлэх дэвшилтэд арга, туршлагыг нэвтрүүлэх ажлыг зохион байгуулах,

18.9.6. Хэрэглэгч зах зээлээс эрүүл ахуй, чанар, аюулгүй байдлын шаардлага хангасан бараа, ажил, үйлчилгээ сонгож авах өргөн боломжийг хангахад чиглэгдсэн шударга өрсөлдөөнийг дэмжих арга хэмжээ авах,

18.9.7. Хэрэглэгчийн эрхийг ханган ажилладаг аж ахуй эрхлэгчийг дэмжиж, туршлагыг сурталчилан батламж олгож болно. Батламж олгох журмыг Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дарга батална.

18.9.8. Аж ахуй эрхлэгчидтэй хамтран хэрэглэгчдэд боловсрол, мэдээлэл олгох “Хэрэглэгчийн боловсролын төв”-ийг ажиллуулах,

Хэрэглэгчийн боловсролын төвийн ажиллах журмыг Засгийн газар батална.

18.9.9. Хэрэглэгчээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг барагдуулах арга хэмжээг авах, шаардлагатай бол өргөдөл, гомдлын үндэслэлийг хянан шалгаж шийдвэрлэх,

18.9.10. Хэрэглэгч, аж ахуй эрхлэгчдэд тухай бүр хүрч үйлчлэх боломжгүй газар зүйн байршлыг харгалзан орон тооны бус улсын байцаагч ажиллуулж болно. Орон тооны бус улсын байцаагч ажиллуулах журмыг Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын дарга баталж мөрдүүлнэ.

18.9.11. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын байцаагч нь төв байгууллагаас баталсан албаны болон хувийн дугаар бүхий үнэмлэх, тэмдэг, хэвлэмэл хуудас хэрэглэнэ.

18.9.12. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын байцаагч нь Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн 10 дугаар зүйл, Өрсөлдөөний тухай хуулийн 20 дугаар зүйлд заасан эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ.

18.9.13. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой шаардлагатай бусад арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх,

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

19.1. Аймаг, нийслэл, сум дүүргийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал дараах бүрэн эрхтэй:

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

19.1.2. тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг **улсын байцаагч**, төрийн бус байгууллагад дэмжлэг үзүүлэх, үнэлэлт, дүгнэлт өгөх,

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

20.1. Аймаг, нийслэл, сум дүүргийн Засаг дарга дараах бүрэн эрхтэй:

20.1.1. тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулж, хяналт тавих,

20.1.2. хэрэглэгчид хэрэглээний мэдлэг, соёл эзэмшүүлэх сургалт зохион байгуулах, хэрэглэгчийн мэдээлэл, үйлчилгээний төвийг ажиллуулах,

20.1.3. тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг **улсын байцаагчид дэмжлэг үзүүлэх**, төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллаж дэмжих,

21 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын чиг үүрэг

21.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага дор дурдсан чиг үүрэгтэй:

21.2. хэрэглэгчид хэрэглээний соёлын талаар албан бус сургалт явуулах, барааны чанар аюулгүй байдал, зах зээлийн үнийн талаар мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх,

21.3. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомж зөрчсөн дүрэм, журмыг өөрчлүүлэх, хүчингүй болгуулах тухай саналыг эрх бүхий байгууллагад тавих,

21.4. хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг барагдуулах талаар холбогдох байгууллагад хандаж шийдвэрлүүлэх,

ТАВДУГААР БҮЛЭГ БУСАД ЗҮЙЛ

22 дүгээр зүйл. Хууль, тогтоомж зөрчигчдөд хүлээлгэх захиргааны хариуцлага

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