

## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛЬ

/Шинэчилсэн найруулга/

20 .... оны .... дугаар  
сарын .... ны өдөр

Улаанбаатар  
хот

### 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 ажиллагаа болон 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 дараахь нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно:

3.1.1."хэрэглэгч" гэж бараа, ажил, үйлчилгээг үйлдвэрлэл, аж ахуйн үйл ажиллагааны бус, зөвхөн хувийн болон гэр бүл, ахуйн хэрэгцээгээ хангахад зориулан захиалж, худалдан авч, үйлчлүүлж байгаа эсхүл хэрэглэж байгаа хувь хүнийг;

3.1.2."худалдагч" гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид бараагаа борлуулж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

3.1.3."үйлдвэрлэгч" гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид борлуулах зорилгоор бараа, бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

3.1.4."гүйцэтгэгч" гэж зохион байгуулалтын хэлбэрээсээ үл хамааран хэрэглэгчид төлбөртэй болон төлбөргүй ажил гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа аж ахуйн нэгж, байгууллага, хувиараа аж ахуй эрхлэгч болон хувь хүнийг;

3.1.5."бараа бүтээгдэхүүн" гэж Өрсөлдөөний тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн

4.1.1. дэх заалтад тодорхойлсныг;

3.1.6."аж ахуй эрхлэгч" гэж Өрсөлдөөний тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.3. дах заалтад тодорхойлсныг;

3.1.7."цахим худалдаа" гэж худалдагч, худалдан авагч талууд цахим сүлжээ ашиглан бараа худалдах, худалдан авах, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх, хэлцэл хийх, төлбөр төлөх, тээвэрлэх, хүргэж өгөх, хүлээн авах үйл ажиллагааны нийлбэр цогцыг;

3.1.8."баталгаат хугацаа" гэж үйлдвэрлэгч, худалдагч, үйлчилгээ гүйцэтгэгчийн 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 дараах зарчмыг баримтална:

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, чөлөөтэй сонгох, 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, зөрчигдсөн 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, барилгын болон эрүүл ахуй, ариун цэврийн норм, фармакопей, жор, түүнчлэн хууль тогтоомж, гэрээгээр тодорхойлсон зохих чанар, тоо хэмжээ, аюулгүйн шаардлагыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах, чөлөөтэй сонгох эрхтэй.

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

5.3.Удаан хугацаанд хэрэглэх бараанд үйлдвэрлэгчээс баталгаат хугацаа тогтоогоогүй, хуульд өөрөөр заагаагүй бол барааг хэрэглэгчид шилжүүлсэн өдрөөс эхлэн хэрэглэгч 6 сарын хугацаанд 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 зөрчигдсөн эрхээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагаар хамгаалуулах эрхтэй.

5.6.Хэрэглэгч бараа, бүтээгдэхүүний талаар үнэн бодитой мэдээлэл авах, лиценз олгосон байгууллагын мэдээлэл, барааны талаар эрх бүхий байгууллагаас олгосон зөвшөөрөл, чанар, аюулгүйн баталгаажилтын дүгнэлт зэргийг 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 буцаан авах;

6.3.4.доголдолтой барааны оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараагаар солих, эсхүл барааг буцаан өгч, үнийг буцаан 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 дурдсанаар 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. Хэрэглэгч хохирсны улмаас Иргэний хуулийн 230 дугаар зүйлд заасны дагуу эдийн бус гэм хорыг арилгуулахаар буруутай этгээдээс шаардах эрхтэй.

6.6. 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. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан тусгай мэдээлэл бэлтгэж болно.

7.2. Үйлдвэрлэгч барааныхаа талаар хэрэглэгчид дор дурдсан мэдээлэл өгнө:

7.2.1. үйлдвэрлэгчийн 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 баталгаат 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 гаргах эрхтэй.

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

8.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагын шийдвэрийн талаар холбогдох этгээд эрх нь зөрчигдсөн гэж үзвэл тухайн этгээд шүүхэд гомдол гаргах эрхтэй.

## **9 дүгээр зүйл. Хэрэглээ,үйлчилгээний соёл эзэмших эрх**

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

9.2.Хэрэглэгч бусад үйлчлүүлэгч болон аж ахуй эрхлэгчид хүндэтгэлтэй хандаж, зүй бус зан авир, үйлдэл гаргахгүй соёлтой үйлчлүүлнэ.

## **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 боломжит хугацаанд арилгах үүрэг хүлээнэ. Боломжит хугацаа, анзын хэмжээг гэрээнд зааж хоёр тал гарын үсэг зуран баталгаажуулсан байна.

## **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, амаар болон цахим хэлбэрээр 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 ахуйн нэгж байгууллага, үйлчилгээний газрууд хэрэглэгчдэд бараа, үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгөх, хэрэглээ үйлчилгээний соёлд нэвтрүүлэх, зөвлөгөө өгөх, хэрэглэгчийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч барагдуулах үүрэг хүлээнэ.

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

12.4.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч хэрэглэгчээс бараа, ажил, үйлчилгээний чанарын доголдлын талаар тавьсан шаардлагыг хуульд заасны дагуу барагдуулах үүрэг хүлээнэ.

12.5.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагаас өгсөн хууль ёсны шаардлагыг биелүүлнэ.

12.6.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 мэдээлж, зах зээлээс нэн даруй татан авах арга хэмжээг холбогдох байгууллагуудтай хамтран хэрэгжүүлнэ.

12.7.Үйлдвэрлэгч, худалдагч чанар, стандартын шаардлагыг хангасан бараа борлуулж, баталгаат хугацаа тогтоож өгөх үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно.

12.8.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.

12.9.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.

12.10.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчээс хэрэглэгчид бараа, ажил, үйлчилгээтэй холбоотой худал мэдээлэл өгөх, хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн хууль бус анхааруулга мэдээлэл хийх, байрлуулахыг хориглоно.

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

12.12.Хэрэглэгчийн сонгох эрхийг зөрчин хүсээгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээ нийлүүлэхийг хориглоно.

12.13.Хэрэглэгчид худалдан авалт хийсэн, ажил үйлчилгээ авсан талаарх нотлох баримтыг өгнө.

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

13.1.Үйлдвэрлэгч, худалдагч, 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 тогтоосон хугацааны дотор найдвартай ажиллах бололцоог хангах зорилгоор үйлдвэрлэгч тухайн барааны засвар, техникийн үйлчилгээг зохион байгуулах, түүнчлэн үйлдвэрлэлийн хугацаанд болон түүнийг үйлдвэрлэлээс 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 дараах 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 бүрмөсөн зогссон тохиолдолд доголдлыг арилгах хугацааг хойшлуулахаар хэрэглэгчтэй тохиролцох.

### **16 дугаар зүйл. Цахим худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгчид тавигдах шаардлага**

16.1.Цахим худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгч нь энэ хуулийн Гуравдугаар бүлэгт зааснаас гадна дараах шаардлагыг хангана:

16.1.1. байнгын суурин хаяг, өөрийн цахим хуудастай байна;

16.1.2.цахим хуудаст худалдаа үйлчилгээ эрхлэгчийн талаарх мэдээлэл, холбоо барих утас, хаягийг байршуулна;

16.1.3. зөвхөн өөрийн цахим хуудсаар худалдаа, үйлчилгээ эрхэлнэ;

16.1.4.борлуулсан бараа, ажил, үйлчилгээний баримтыг цаасаар болон цахим хэлбэрээр олгох бөгөөд энэ нь нэгэн адил хүчинтэй байна;

16.1.5.цахим худалдаа, үйлчилгээтэй холбоогойгоор хэрэглэгчийн талаар олж авсан мэдээллийг бусдад задруулахгүй, хууль бусаар ашиглахгүй байх;

16.1.6.төөрөгдүүлсэн сурталчилгаа хийх, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлэх, мэхлэх зэрэг хууль бус үйл ажиллагаа явуулахгүй байх;

16.1.7.цахим сүлжээнд байрлуулсан бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээ, түүний мэдээлэл нь хэрэглэгчийн гар дээр очиж байгаатай нийцсэн байна.

16.2. Цахим худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгч нь борлуулж байгаа бараа, ажил, үйлчилгээний талаар дараах мэдээллийг ил тод, үнэн зөв, ойлгомжтой байдлаар хэрэглэгчид өгнө:

16.2.1.бараа, ажил, үйлчилгээ үйлдвэрлэгч, худалдагч, нийлүүлэгчийн мэдээлэл;



16.2.2.санал болгож буй бараа, ажил, үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчид шаардлагатай зааварчилгаа, бусад мэдээллүүд;

16.2.3.бараа, ажил, үйлчилгээний захиалга авах, өгөх, хүргэх хугацаа, хэлбэр, төлбөрийн нөхцөл;

16.2.4.цахимаар авсан бараа, ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчийн саналын дагуу шуурхай буцаах нөхцөл;

16.2.5. баталгаат хугацаа болон борлуулалтын дараах үйлчилгээ.

16.3.Цахим худалдаагаар хийж байгаа барааг хэрэглэгчтэй тохиролцсон байршил, цаг хугацаанд нь хүргэж өгнө.

## **ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ**

### **ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТАЛААР ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН БҮРЭН ЭРХ**

#### **17 дугаар зүйл. Засгийн газрын бүрэн эрх**

17.1.Засгийн газар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ:

17.1.1.яам, агентлаг, нутгийн захиргааны байгууллагаас хууль тогтоомж, Ерөнхийлөгчийн зарлиг, Засгийн газрын шийдвэрийн биелэлтийг хангах талаар зохион байгуулж байгаа ажилд дүн шинжилгээ хийж, үр нөлөөг нь сайжруулах арга хэмжээ авах;

17.1.2.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тогтолцоог боловсронгуй болгох арга хэмжээг авч үйл ажиллагааг бэхжүүлэх;

17.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн зарим ажил, үйлчилгээг холбогдох хуульд заасныг үндэслэн төрийн бус байгууллагаар гүйцэтгүүлэх шийдвэр гаргах;

17.1.4.хууль тогтоомжид заасан бусад бүрэн эрхийг хэрэгжүүлэх.

#### **18 дугаар зүйл. Яам, агентлаг болон Засгийн газраас байгуулдаг төрийн байгууллагын бүрэн эрх**

18.1.Яам,агентлаг болон Засгийн газраас байгуулдаг төрийн байгууллага нь дараах бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ:

18.1.1.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар гарсан хууль тогтоомж, Ерөнхийлөгчийн зарлиг, Засгийн газрын шийдвэрийг хэрэгжүүлэх ажлыг эрхэлсэн

салбар, харьяа байгууллага, аж ахуйн нэгжийн хэмжээнд зохион байгуулах, үнэлэлт дүгнэлт өгөх, холбогдох арга хэмжээг авах;

18.1.2.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн биелэлтийг хэрэглэгчдэд үйлчилдэг харьяа байгууллага, төрийн болон төрийн өмчийн оролцоотой хуулийн этгээдэд хянан шалгаж, тэдгээрийн удирдлагын илтгэл мэдээллийг сонсох;

18.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн болон төрийн бус байгууллагатай хамтран ажиллах.

### **19 дүгээр зүйл. Бүх шатны Засаг даргын бүрэн эрх**

19.1. Бүх шатны Засаг дарга хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар дараах бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ:

19.1.1.тухайн нутаг дэвсгэртээ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг зохион байгуулж, хяналт тавих;

19.1.2.нутаг дэвсгэрийн хэмжээнд хэрэглэгчийн эрхийн төлөв байдлыг судлан, дүгнэлт хийж холбогдох арга хэмжээг авч ажиллах;

19.1.3.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар хийж байгаа ажил, үр дүнгийн талаар нутаг дэвсгэртээ байдаг холбогдох байгууллага, аж ахуйн нэгжийн эрх баригчдын мэдээллийг сонсох, илтгэл сонсголыг хэлэлцэн үүрэг даалгавар өгч биелэлтийг хангуулж ажиллах;

19.1.4.хэрэглэгчдэд хэрэглээний мэдлэг, соёл эзэмшүүлэх ажлыг зохион байгуулах;

19.1.5.тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагатай гэрээний үндсэн дээр хамтран ажиллаж дэмжих;

### **20 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага, түүний бүрэн эрх**

20.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон төрийн бодлого болон хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулж, биелэлтийг шалгах, дүнг мэдээлэх чиг үүрэг бүхий байгууллага мөн.

20.2.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагын эрх зүйн байдлыг энэ хууль болон Өрсөлдөөний тухай хуульд зааснаар зохицуулна.

20.3.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага нь Өрсөлдөөний тухай хуульд зааснаас гадна хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр дараах бүрэн эрхийг хэрэгжүүлнэ:

20.3.1.хуулиар тусгайлан зохицуулснаас бусад салбарын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулах, энэ талаарх төрийн бодлогыг боловсруулж, батлуулах;

20.3.2.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон асуудлаар хүн, хуулийн этгээдийн үйл ажиллагаанд хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хянан шалгах, хугацаатай албан шаардлага өгч биелэлтийг хангуулах, үнэлэлт дүгнэлт өгөх, зөрчил гаргасан этгээдэд холбогдох хуульд заасан хариуцлагыг оногдуулах;

20.3.3.төрийн хяналтын бусад байгууллагатай давхардсан хяналт шалгалтыг хийхгүй байх;

20.3.4.барааны чанар, аюулгүй байдалд итгэмжлэгдсэн лабораториор шинжилгээ хийлгүүлж, мэргэжлийн байгууллагаар дүгнэлт гаргуулах,

20.3.5.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой хууль тогтоомжийг боловсронгуй болгох санал гаргах;

20.3.6.хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тэргүүний, дэвшилтэд арга туршлагыг сурталчлах;

20.3.7.хэрэглэгч зах зээлээс эрүүл ахуй, чанар, аюулгүй байдлын шаардлага хангасан, эрэлт хэрэгцээндээ нийцүүлэн хямд бараа, ажил, үйлчилгээ сонгож авах өргөн боломжийг хангахад чиглэгдсэн шударга өрсөлдөөнийг дэмжих арга хэмжээ авах;

20.3.8.хэрэглэгчээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг барагдуулах арга хэмжээг авах, холбогдох хуулийн дагуу өргөдөл, гомдлын үндэслэлийг хянан шалгаж шийдвэрлэх;

20.4.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын байцаагч нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж, Төрийн хяналт шалгалтын тухай хуулийн 10 дугаар зүйл, Өрсөлдөөний тухай хуулийн 20 дугаар зүйлд заасан эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ.

20.5.Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах улсын байцаагчийн хяналт шалгалтын журмыг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагын дарга батална.

20.6.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 асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагын дарга батална.

**ТАВДУГААР БҮЛЭГ**  
**НУТГИЙН ӨӨРӨӨ УДИРДАХ БАЙГУУЛЛАГА БОЛОН**  
**ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ**  
**ХАМГААЛАХ ТАЛААРХ БҮРЭН ЭРХ**

**21 дүгээр зүйл. Аймаг, нийслэл, сум дүүргийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын бүрэн эрх**

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

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

21.1.2. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодлого, хууль тогтоомжийн биелэлтийг нутаг дэвсгэрийнхээ байгууллага, аж ахуйн нэгжид тэдгээрийн харъяалал, өмчийн төрөл хэлбэрийг харгалзахгүйгээр хянан шалгаж, үнэлэлт дүгнэлт өгөх;

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

**22 дугаар зүйл. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагын чиг үүрэг**

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

22.1.1. хэрэглэгчдэд хэрэглээний мэдлэг, соёлын талаар албан бус сургалт явуулах, барааны чанар аюулгүй байдал, зах зээлийн үнийн талаар мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх;

22.1.2. хэрэглэгчийн амь насанд аюул, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд гэм хор учруулж болзошгүй барааны үйлдвэрлэлт, борлуулалт, үйлчилгээг зогсоох тухай, хэрэглэгчид учирсан хохирлыг барагдуулах тухай, буруутай этгээдэд хариуцлага хүлээлгэх тухай саналыг холбогдох эрх бүхий байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх;

22.1.3. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагын даргын баталсан удирдамжаар хамтарсан хяналт шалгалтад оролцох;

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

22.1.5.хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, саналыг барагдуулах, холбогдох байгууллагад хандаж шийдвэрлүүлэх.

## ЗУРГААДУГААР БҮЛЭГ БУСАД ЗҮЙЛ

**23 дугаар зүйл. Хууль, тогтоомж зөрчигчдөд хүлээлгэх захиргааны хариуцлага**

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

23.2. Энэ хуулийг ..... оны ..... дугаар сарын ..... –ны өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

МОНГОЛ УЛСЫН ХУУЛЬ

20..... оны .... дугаар сарын ....-ны өдөр.

Улаанбаатар хот

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ТУХАЙ ХУУЛЬ  
ХҮЧИНГҮЙ БОЛСОНД ТООЦОХ ТУХАЙ

1. 2003 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдөр баталсан Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

2. Энэ хуулийг Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль /Шинэчилсэн найруулга/ хүчин төгөлдөр болсон өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

ГАРЫН ҮСЭГ