

Цахим худалдаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх (Widerrufsrecht): Австри улс / Европын холбооны эрх зүй/ болон Монгол Улсын эрх зүйн харьцуулалт

Хадбаатарын ЗОЛЗАЯА*

-
- I. Удиртгал
 - II. Цахим худалдаа ба цахим гэрээ
 - 1. Цахим худалдаа
 - 2. Цахим гэрээ
 - III. Хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн асуудлаар
 - 1. Гэрээнээс татгалзах эрх, түүний хэлбэр
 - 2. Маргаантай асуудал ба шүүхийн практик
 - IV. Монгол Улсын хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн зохицуулалт болон Австри улстай харьцуулсан судалгаа
 - 1. МУ-ын хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн зохицуулалт
 - 2. Австри Улс болон МУ-ын хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалтын харьцуулалт
 - V. Дүгнэлт, санал
-



* "Эрдэнэт үйлдвэр" ТӨҮГ-ын Хуулийн хэлтсийн хуульч, Австри Улсын Венийн Их сургуулийн "Европын болон ОУ-ын Бизнесийн эрх зүйн" магистрант.



Цахим худалдаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх (Widerrufsrecht): Австри улс /Европын холбооны эрх зүй/ болон Монгол Улсын эрх зүйн харьцуулалт

Хадбаатарын ЗОЛЗАЯА "Эрдэнэт үйлдвэр" ТӨҮГ-ын Хуулийн хэлтсийн хуульч, Австри Улсын Венийн Их сургуулийн "Европын болон ОУ-ын Бизнесийн эрх зүйн" магистрант.

Хураангуй: Цахим худалдаа тэлэхийн хэрээр хэрэглэгч барааг дэлгүүрт очиж, худалдан авалт хийхээс илүүтэйгээр барааг цахимаар худалдан авах нь нийтлэг болж байна. Энэ нөхцөлд гэрээнээс татгалзах буюу буцаалт хийх эрх (Widerrufsrecht¹) нь хэрэглэгчид "хоёр дахь боломж" олгодог хамгаалалтын механизм ба Европын холбооны гишүүн улс орнуудад түгээмэл юм.

Энэхүү судалгаа нь уг эрхийн онолын үндэс, хэрэгжилтийн онцлог, Европын холбооны шүүхийн практикт үүссэн маргаантай асуудлыг судлахаас гадна, Австри улс болон Монгол Улсын хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн зохицуулалтыг харьцуулан судална.

Судалгааны үр дүнд Монгол Улсын цахим худалдаанд хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалт, гэрээнээс татгалзах эрх хангалттай хамгаалагдсан эсэхийг дүгнэж, хэрэглэгчийн эрхийг үр дүнтэй хамгаалах, хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалтыг боловсронгуй болгох санал дэвшүүлэх болно.

Түлхүүр үг

Цахим худалдаа, хэрэглэгчийн эрх, гэрээнээс татгалзах, буцаалт хийх, доголдол

I. УДИРТГАЛ

1. Судалгааны үндэслэл, шаардлага

Сүүлийн жилүүдэд цахим худалдаа дэлхий даяар, тэр дундаа Монгол Улсад эрчимтэй хөгжиж, хэрэглэгч ба бизнес эрхлэгчийн хоорондын гэрээ байгуулах хэлбэр улам бүр алсын шинжтэй болж байна. Онлайн орчинд хийгдэх худалдан авалт нэмэгдэхийн хэрээр хэрэглэгч барааг урьдчилан бодитоор шалгах боломжгүй, мэдээллийн тэгш бус байдалд үндэслэн шийдвэр гаргах нөхцөл түгээмэл болж, буруу сонголт хийх эрсдэл бий болдог. Иймд нөхцөлд

¹ германаар Widerrufsrecht, англиар Right of withdrawal буюу монголоор буцаан авалт, эгүүлэн таталт, хураах, хасалт, татгалзал, цуцлалт, гарах, гаргах, зайлуулах; Хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх нь ЕХ-ны эрх зүйн хүрээнд гэрээнээс татгалзах эрхийн тусгай төрөл гэж тайлбарлагддаг тул энэхүү судалгаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх, гэрээнээс татгалзах эрх гэдэг үгээр оруулсан болно.



хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалт ихээхэн ач холбогдолтой.

Хөгжингүй орнуудад, ялангуяа Европын Холбооны эрх зүйн хүрээнд хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрх цахим худалдаанд хэрэглэгчийг хамгаалах үндсэн механизм болж төлөвшсөн бөгөөд хэрэглэгч тодорхой хугацаанд ямар нэгэн шалтгаан тайлбарлахгүйгээр гэрээнээс татгалзах боломжийг олгодог. Энэ нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зах зээлийн итгэлцлийг нэмэгдүүлэх, худалдааны шударга байдлыг хангах чухал хэрэгсэл болж байна.

Монгол Улсад Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 2003 онд батлагдсан бөгөөд өнөөдрийг хүртэл 5 удаа нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан боловч цахим буюу онлайн худалдааны тусгайлан зохицуулалт байхгүй байна. Энэ нь цахим худалдааны хөгжлийн түвшин, хэрэглэгчийн зан төлөвийн өөрчлөлттэй харьцуулахад манай улсад хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалт хангалтгүй байгааг илтгэнэ.

Иймд цахимаар бараа худалдах, худалдан авах явдал түгээмэл болсон энэ үед цахим худалдаанд хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн зохицуулалт, Европын холбооны шүүхэд үүссэн практикийг судалж, Монгол Улсын хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалттай харьцуулан дүгнэлт хийх шаардлагатай гэж үзэж байна.

2. Судлагдсан байдал

Цахим худалдаа, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах болон хэрэглэгчийн гэрээтэй холбоотой дараах судалгааны бүтээлүүд байна. Үүнд: Д.Сайнбилэг, МУ болон БНХАУ дахь цахим худалдааны харилцаанд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтын асуудал, харьцуулсан судалгаа, 2023 он, Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн, Цахим худалдааны олон улсын эрх зүйн зохицуулалт судалгааны ажлын тайлан, 2024 он, Э.Эрхбилгүүн, Худалдах, худалдан авах гэрээний хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал, 2021 он, М.Мөнхнаран, Хэрэглэгчийн гэрээний эрх зүйн зохицуулалт ба хэрэглэгч гэрээг уншилгүйгээр гарын үсэг зурах явдал, 2021 он.

Эдгээр бүтээлүүдэд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, цахим худалдааны эрх зүйн зохицуулалт, хэрэглэгчийн гэрээний асуудлыг судалсан байх бөгөөд цахим худалдаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрхийн асуудал, хэрэгжилт болон хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрхтэй холбоотой Австри Улс болон Монгол Улсын эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулсан судалгаа хийгдээгүй байна. Иймд энэхүү судалгаагаар цахим худалдаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулан судалж, энэ чиглэлээрх судалгааны орон зайг нөхөхөөс гадна Монгол Улсын эрх зүйн зохицуулалтыг боловсронгуй болгох санал, дүгнэлт гаргахыг зорьсон болно.

3. Судалгааны арга зүй

Хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийн асуудлыг судлахдаа эрх зүйн харьцуулсан судалгаа хийж, шүүхийн шийдвэрүүдийг судлан, дүгнэлт гаргаж, санал дэвшүүлнэ.



II. ЦАХИМ ХУДАЛДАА БА ЦАХИМ ГЭРЭЭ

1. Цахим худалдаа

Цахим худалдаа (e-commerce) гэдэг нь мэдээлэл, харилцаа холбооны технологид тулгуурлан бараа, үйлчилгээг цахим хэрэгслээр дамжуулан худалдах, худалдан авахтай холбоотой эдийн засгийн үйл ажиллагааг ойлгоно. Дэлхийн худалдааны байгууллагаас цахим худалдааг бараа, үйлчилгээг цахим хэрэгслээр үйлдвэрлэх, түгээх, сурталчлах, худалдах болон хүргэх үйл ажиллагаа хэмээн тодорхойлсон байдаг.² Харин Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн байгууллагын тодорхойлолтоор компьютерын сүлжээгээр дамжуулан хийгдэж буй бараа, үйлчилгээний худалдааны гүйлгээг цахим худалдаанд хамруулдаг.³ Ийнхүү цахим худалдааны шинжүүд нь талууд биечлэн уулзахгүйгээр цахим орчинд гэрээ байгуулж, гүйцэтгэх боломжтойд оршино.

Цахим худалдааны эрх зүйн үндсийг бүрдүүлэхэд Нэгдсэн Үндэстний байгууллагын Олон Улсын худалдааны эрх зүйн комисс (UNCITRAL)-ын боловсруулсан эрх зүйн баримт бичгүүд чухал үүрэг гүйцэтгэсэн. Тухайлбал, Цахим худалдааны загвар хууль (1996)-д "data message гэдэг нь өгөгдлийн мэдээг цахим, оптик болон түүнтэй төстэй аргаар үүсгэсэн, илгээсэн, хүлээн авсан эсхүл хадгалсан мэдээлэл юм" гэж тодорхойлсноор цахим мэдээллийг эрх зүйн хүчинтэйд тооцох суурийг тавьсан.⁴ Уг загвар хууль нь бичгийн хэлбэр, гарын үсэг болон эх хувь баримтын уламжлалт шаардлагыг цахим орчинд хэрэглэх боломжийг бүрдүүлснээр цахим гэрээ, цахим худалдааны хөгжлийн эрх зүйн үндсийг бүрдүүлжээ.

Мөн НҮБ-ын 2005 оны Олон улсын гэрээнд цахим харилцааг ашиглах тухай конвенц нь цахим харилцаа болон цахим мэдэгдлийг олон улсын гэрээний хүрээнд эрх зүйн хүчинтэйд тооцож, цахим орчинд гэрээ байгуулах үйл ажиллагааг хүлээн зөвшөөрсөн.⁵ Хэдийгээр дээрх баримт бичгүүдэд "цахим худалдаа" гэсэн ойлголтыг шууд тодорхойлоогүй боловч цахим орчин дахь гэрээний харилцааг хүчин төгөлдөрт тооцох үндсэн зарчим, шаардлагыг тогтоосноор цахим худалдааны эрх зүйн суурийг бүрдүүлсэн гэж үздэг.

Европын Холбоо /EX/ 2000 онд Цахим худалдааны тухай 2000/31/ЕС⁶ удирдамжийг баталж, цахим аргаар, зайнаас, үйлчилгээ хүлээн авагчийн хүсэлтээр болон ихэвчлэн төлбөртэйгөөр үзүүлж буй "мэдээллийн нийгмийн үйлчилгээ"-ний эрх зүйн үндсийг тодорхойлсон.⁷ Энэхүү зохицуулалт нь цахим худалдааг зөвхөн бараа, үйлчилгээ худалдах үйл ажиллагаагаар хязгаарлахгүйгээр дижитал орчинд явагдах өргөн хүрээний эдийн засгийн харилцааг хамруулсан ач

² World Trade Organization, *Work Programme on Electronic Commerce*, WT/L/274. (Sep. 30, 1998).

³ OECD, *OECD Guide to Measuring the Information Society*, Paris, at 72 (2011).

⁴ Article 2a, Model Law on Electronic Commerce, UNCITRAL (1996).

⁵ Article 8, 11, Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts, UN, (2005).

⁶ Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs.

⁷ Art. 2a, Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs.

холбогдолтой.

Цахим худалдааны онцлог нь хэрэглэгч бараа, үйлчилгээг худалдан авахаас өмнө биечлэн шалгах боломжгүй нөхцөлийг бий болгодог. Энэ нь худалдагч болон хэрэглэгчийн хооронд мэдээллийн тэгш бус байдлыг үүсгэж, хэрэглэгч буруу шийдвэр гаргах эрсдэлийг нэмэгдүүлдэг. Иймээс ЕХ хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зорилгоор 2011/83/EU тоот Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамжаар алсын зайн гэрээнд хэрэглэгчид гэрээнээс татгалзах эрхийг олгосон бөгөөд энэ нь цахим худалдааны орчин дахь хэрэглэгчийн хамгаалалтын үндсэн механизмын нэг болж хөгжсөн байна.

2. Цахим гэрээ

Цахим худалдааны үндсэн эрх зүйн суурь нь цахим гэрээ юм.

Иргэний эрх зүйн харилцаанд гэрээ гэдэг нь хоёр буюу түүнээс дээш талуудын хүсэл зоригийн нэгдэл бөгөөд гэрээ байгуулах санал болон саналын зөвшөөрлөөр гэрээ байгуулагддаг.

Гэрээ байгуулагдахад нэг талын хүсэл зоригийн илэрхийлэл нөгөө талд хүрснээр хүчин төгөлдөр болдог бөгөөд цахим гэрээ үүнтэй адил механизмаар явагддаг боловч хүсэл зоригийн илэрхийлэл (Willenserklärung) нь бичгээр бус, цахим үйлдлээр илэрхийлэгддэгээрээ онцлог юм.

Худалдагч цахим платформ буюу вэбсайт, аппликейшнд бараа, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг байршуулж байгаа нь эрх зүйн утгаараа саналын урилга (*invitatio ad offerendum*) юм. Хэрэглэгч барааг сонгон "сагсанд хийх", "захиалах", "худалдан авах" зэрэг үйлдэл хийх нь эрх зүйн хувьд гэрээ байгуулах хүсэл зоригийн илэрхийлэл буюу санал гаргасан үйлдэлд тооцогдоно. Ялангуяа, хэрэглэгч "төлбөртэй захиалах" зэрэг товчийг дарснаар гэрээ байгуулах хүсэл зоригоо хангалттай тодорхой илэрхийлж, санал хүчин төгөлдөр болдог.

Үүнийг хүлээн авсан худалдагч уг саналыг зөвшөөрснөөр гэрээ байгуулагдана. Энэ зөвшөөрөл нь практикт:

- Захиалга баталгаажсан цахим шуудан (Bestellbestätigung),
- Гэрээ байгуулагдсан тухай мэдэгдэл,
- Барааг илгээх тухай (Versand der Ware) мэдэгдэл зэргээр илэрч болно.

Европын Холбооны эрх зүйд Цахим худалдааны удирдамж 2000/31/ЕС болон Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамж 2011/83/EU⁸-аар цахим гэрээ байгуулагдах үйл явц нь хэрэглэгчид ойлгомжтой, ил тод байх дээрх шаардлагуудыг тусгайлан заасан. Ялангуяа, "Button-Lösung" буюу захиалга хийх товч хэрэглэгчийг төөрөгдүүлэхгүй, тодорхой байх шаардлага тавьдаг.

Европын холбооны шүүхийн шийдвэрлэсэн *Fuhrmann-2* (C-249/21) хэрэг нь цахим гэрээ байгуулахад чухал ач холбогдлыг бий болгосон. Уг хэрэг нь хэрэглэгч booking.com платформоор дамжуулан зочид буудлын захиалга хийсэн бөгөөд "захиалгыг дуусгах" (Buchung abschließen) товч дээр дарснаар төлбөр төлөх үүрэг үүссэн байна. Хэрэглэгч энэ товч нь төлбөртэй ямар ч хамааралгүй

⁸ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher.



бөгөөд төлбөр төлөх утгыг агуулаагүй гэх үндэслэлээр төлбөр төлөхөөс татгалзаж, улмаар маргаан үүсжээ.

ЕХ-ны шүүх уг маргааныг шийдвэрлэхдээ онлайн орчинд гэрээ байгуулах үед хэрэглэгчийн үйлдэл формаль байдлаар (жишээлбэл, товч дарах) буюу тодорхой үйлдлээр илэрхийлэгдэх тул тухайн үйлдэл нь "мэдээлэлтэй, тодорхой, эргэлзээгүй" байх шаардлагатай гэж үзсэн. "Захиалгыг дуусгах" гэх товч нь ерөнхий бөгөөд хэрэглэгч төлбөрийн үүрэг үүсэж байгааг хангалттай ойлгох боломжгүй гэж дүгнэсэн байна.⁹

Уг шийдвэрээр цахим гэрээ нь уламжлалт гэрээний нэгэн адил санал, зөвшөөрөлд тулгуурлах боловч эдгээр нь дижитал орчинд хангалттай, тодорхой, ойлгомжтой байх ёстой бөгөөд вэбсайтын дизайн, захиалга хийх товчлуурын бичвэр зэрэг нь зөвхөн техникийн элемент биш, харин эрх зүйн үр дагавар бүхий хүчин зүйл болохыг тодотгосон байна.

III. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГЭРЭЭНЭЭС ТАТГАЛЗАХ ЭРХИЙН ТАЛААР

Цахим худалдаанд хэрэглэгчийг хамгаалах зорилгоор гэрээнээс тодорхой хугацаанд ямар нэгэн шалтгаан тайлбарлахгүйгээр гэрээнээс татгалзах, буцаалт хийх эрхийг олгодог. Европын холбооны гишүүн улсуудын практикт энэ эрх өргөн хүрээнд хэрэгждэг болох нь статистик мэдээлэл харуулдаг. Тухайлбал, Европын томоохон онлайн худалдааны платформын нэг болох Zalando-д бараа буцаалтын хувь 50 орчим хувьд хүрдэг¹⁰ бол Amazon-д барааны нэр төрлөөс хамааран 5–30 орчим хувь байна.¹¹ Үүнээс үзвэл, гэрээнээс татгалзах эрх нь зөвхөн онолын ойлголт бус, харин бодит хэрэглээ бүхий эрх зүйн механизм болохыг илтгэнэ.

Гэсэн хэдий ч түүний хэрэгжилтийн хүрээ, хязгаар, түүнчлэн энэ эрхийг урвуулан ашиглах боломж зэрэг нь онол болон практикийн маргаантай асуудлыг үүсгэдэг. Тиймээс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах шаардлага болон уг эрхийн зохистой хэрэглээг тодорхойлох нь чухал ач холбогдолтой юм.

1. Гэрээнээс татгалзах эрхийн талаар

Иргэний эрх зүйд гэрээ байгуулагдсан тохиолдолд гэрээний үүргийг заавал биелүүлэх зарчим мөрдөгддөг. Тодорхой тохиолдолд буюу үндэслэл үүссэн тохиолдолд гэрээг хүчингүй болгох (Anfechtung), гэрээнээс татгалзах (Rücktritt), гэрээ цуцлах (Kündigung) боломжтой. Харин цахим худалдаанд хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрх (Widerrufsrecht) нь тодорхой үндэслэл, шалтгаан үүссэн байхыг шаардаггүйгээрээ дээрх эрх зүйн зохицуулалтуудаас ялгаатай юм. Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгчийн буцаах эрх нь нэг талын хүсэл зоригор хэрэгждэг бөгөөд хэрэглэгч гэрээнээс татгалзахдаа тодорхой шалтгаан тайлбарлах шаардлагагүй.¹²

⁹ EuGH, Urteil. v. 07.04.2022, Rs. C-249/21, ECLI:EU:C:2022:269.

¹⁰ Заландо сайтын хэрэглэгчийн буцаалттай холбоотой тоо баримт: <https://corporate.zalando.com/en/about-us/what-we-do/returns-zalando> (Сүүлд үзсэн: 2026.06.08).

¹¹ Амазон сайтын хэрэглэгчийн буцаалттай холбоотой тоо баримт: <https://redstagfulfillment.com/how-many-amazon-orders-get-returned/> (Сүүлд үзсэн: 2026.06.08).

¹² Christian Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 82. Auflage, München 2023, S. 355.



Эрх зүйн онолын түвшинд буцаалт хийх эрхийг хэрэглэгч ба бизнес эрхлэгчийн хоорондын тэгш бус байдлыг “засах механизм” гэж үздэг. Энэ төрлийн гэрээнд хэрэглэгч барааг урьдчилан шалгах боломжгүй, мэдээлэл сул байдгаас буруу шийдвэр гаргах эрсдэл өндөр тул хэрэглэгчид олгож буй хоёр дахь боломж (zweite Chance) гэж ойлгоно.¹³

Хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрхийг хэрэгжүүлэхэд хатуу хэлбэрийн шаардлага тавигддаггүй бөгөөд гэрээнээс татгалзах хүсэл зориггоо тодорхой илэрхийлсэн байхад хангалттай. Энэ нь иргэний эрх зүйн онолд нөгөө талд хүрсэн байх шаардлагатай хүсэл зоригийн илэрхийлэлд (empfangsbedürftige Willenserklärung) хамаарна.

Хэрэглэгч татгалзах мэдэгдлээ дараах хэлбэрүүдээр илэрхийлж болно. Үүнд:

- бичгээр мэдэгдэл,
- цахим шуудан,
- онлайн маягт,
- стандарт татгалзах маягт.

ХБНГУ-ын Дээд шүүх хэрэглэгчийн буцаалт хийх эрхийг хэрэгжүүлэхэд ямар нэгэн нэмэлт шаардлага, тодорхой үндэслэл заавал тайлбарлах эсвэл тусгай хэлбэр баримтлах шаардлагагүй болохыг онцолсон байдаг.¹⁴

Буцаалт хийх эрх нь хугацаагаар хязгаарлагддаг. ЕХ-ны Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах удирдамжийн 9-р зүйлд зааснаар хэрэглэгчид 14 хоногийн дотор гэрээнээс татгалзах эрх олгосон.¹⁵ Энэ хугацаа нь хэрэглэгчид гэрээний нөхцөл, барааны шинж чанарыг бодитоор үнэлэх боломж олгох зорилготой бөгөөд гэрээнээс татгалзах эрхийн үндсэн агуулга болох бодож шийдэх хугацааг (Bedenkzeit) илэрхийлж байна.

Буцаалт хийх эрхийг хэрэгжүүлснээр *ex tunc* буюу гэрээ буцах эрх зүйн үр дагавар үүсэх ба талууд харилцан авсан зүйлээ буцаах үүрэгтэй болдог. Үүнийг буцаан олголтын үүргийн харилцаа үүсэх ба бизнес эрхлэгч төлбөрийг, хэрэглэгч барааг буцаах үүрэг тус тус үүснэ.

2. Хэрэглэгчийн буцаах эрхийн /гэрээнээс татгалзах/ маргаантай асуудал ба ЕХ-ны шүүхийн практик

Хэрэглэгч цахим худалдаанд дээрх зохицуулалтын дагуу гэрээнээс татгалзах эрхээ хэрэгжүүлэхэд хялбар байдаг нь хэрэглэгч болон бизнес эрхлэгчийн хооронд ашиг сонирхлын зөрчил үүсгэдэг. Ялангуяа хэрэглэгч барааг тодорхой хугацаанд ашигласны дараа буцаах эсхүл илүү хямд санал олсны дараа гэрээнээс татгалзах, барааг буцаах зэрэг нь практикт түгээмэл юм. Хэрэглэгчийн энэ үйлдлийг худалдагчийн зүгээс эрхээ урвуулан ашиглаж байна гэж үзэх хандлага байдаг.

¹³ Geraint Howells, Stephen Weatherill, *Consumer Protection Law*, 2nd ed., 2005, 158–160.

¹⁴ BGH, Urteil vom 16.03.2016 – VIII ZR 146/15.

¹⁵ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher.



ХБНГУ-ын Дээд шүүх 2016 оны 03 сарын 16-ны өдрийн шийдвэртээ, хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах эрхээ ямар шалтгаанаар хэрэгжүүлж байгааг шалгах шаардлагагүй гэж үзсэн ба энэ эрх нь өөрөө ямар нэг нөхцөл үүссэн байхыг шаарддаггүй, хэрэгжүүлэхэд хялбар байх шаардлагатай бөгөөд хэрэглэгчийн бодит сэдэл эрх зүйн хувьд хамааралгүй гэж дүгнэжээ.¹⁶ Уг дүгнэлт нь хэрэглэгчийн буцаах эрхийн зорилго болох хэрэглэгч эдийн засгийн ашиг хүртэх боломж олох үзэл баримтлалд нийцдэг байна.

Судлаачид хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийг шударгаар бий болсон эрх болон шударга бусаар бий болсон эрх гэж ангилдаг.¹⁷ Хэрэв хэрэглэгч анхнаасаа барааг богино хугацаанд ашиглаад буцаах зорилгоор бараа захиалж, цахимаар гэрээ байгуулсан бол шударга бусаар эрхийг бий болгосон гэх үндэслэлээр эрхийг хязгаарлана. Гэхдээ хэрэглэгчийн энэ сэдэл, зорилгыг тогтоох нь практикт тун ярвигтай тул эрхийн урвуулалтыг тогтоосон асуудал харьцангуй ховор байдаг.

ЕХ-ны Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамжийн 14 дүгээр зүйлийн 2-т зааснаар хэрэглэгч барааны шинж чанар, үйл ажиллагааг тогтоох хэмжээнд барааг ашиглах эрхтэй бөгөөд энэ шалгуурыг барааг дэлгүүрт ашиглаж болох түвшинтэй адилтган тогтоохоор заасан.¹⁸

ЕХ-ны шүүхийн *Slewo vs. Ledowski* (C-681/17) хэрэгт хэрэглэгч орны матрасны хамгаалалтын бүрхүүлийг задалсан нь гэрээнээс татгалзах эрхийг хязгаарлах үндэслэл болохгүй гэж дүгнэжээ.¹⁹ Шүүх уг шийдвэрээрээ барааг "шалгах" ойлголтыг хатуу формаль байдлаар бус, барааны шинж чанар, хэрэглээний онцлогт нийлүүлэн уян хатан байдлаар үнэлэх ёстойг илэрхийлсэн бөгөөд матрасыг хувцасны нэгэн адил цэвэрлэх, дахин ашиглах боломжтой тул түүний гадна бүрхүүлийг хэрэглэгч задалсан гэх үндэслэлээр хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарлах нь зохисгүй гэж дүгнэсэн байна.

Тиймээс хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зайлшгүй шаардлагаар хэрэглэгч болон худалдагчийн эрхийн тэнцвэр алдагдах нөхцөл үүсэж болзошгүй юм.

Мөн түүнчлэн дижитал контент болон үйлчилгээний хөгжил нь уг эрхийн хэрэгжилтэд шинэ сорилт үүсгэж байгаа болно. Дижитал контент, үйлчилгээ зэргийг хэрэглэгч хүлээн авснаар буцаалт хийх боломжгүй тул одоо уг асуудлыг хэрхэн шийдэх нь маргаантай болж эхэлсэн.

ЕХ-ны шүүх *PE Digital* (C-641/19) хэргийг шийдвэрлэхдээ, хэрэглэгч гэрээнээс татгалзах хугацаанд үйлчилгээг эхлүүлсэн тохиолдолд хэрэглэсэн хугацаанд харьцуулан төлбөр төлөх *pro rata temporis* (модорхой хугацаанд ногдох хэмжээг пропорционал байдлаар тогтоох) зарчим үйлчлэхийг зөвшөөрсөн.²⁰ Үүнээс үзэхэд, дижитал орчны хэрэглэгчийн хамгаалалт болон үйлчилгээ үзүүлэгчийн эдийн засгийн ашиг сонирхлын тэнцвэрийг хангах зорилготой бөгөөд гэрээнээс

¹⁶ BGH, Urteil vom 16.03.2016 – VIII ZR 146/15.

¹⁷ Horst Eidenmüller, Die Rechtfertigung von Widerrufsrechten, 2010, <https://www.jstor.org/stable/409296083> (abgerufen am 01.05.2026).

¹⁸ § 14 Abs. 2 Richtlinie 2011/83/EU.

¹⁹ EuGH, Urt. v. 08.10.2020, Rs. C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255.

²⁰ EuGH, Urt. v. 08.10.2020, Rs. C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808.



татгалзах эрхийн уламжлалт ойлголт шинэ нөхцөлд хувьсан өөрчлөгдөж байгааг харуулж байна.

IV. МОНГОЛ УЛСЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН БУЦААЛТ ХИЙХ ЭРХИЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ БОЛОН БҮГД НАЙРАМДАХ АВСТРИ УЛСТАЙ ХАРЬЦУУЛСАН СУДАЛГАА

1. МУ-ын хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах буюу буцаалт хийх эрхийн зохицуулалт

Монгол Улсад цахим худалдаа эрчимтэй хөгжиж, 2025 оны байдлаар зах зээлийн хэмжээ ойролцоогоор 921 сая ам.долларт²¹ хүрсэн бөгөөд 2017-2021 оны хооронд цахимаар худалдан авалт хийдэг 15 ба түүнээс дээш настай хэрэглэгчдийн тоон үзүүлэлт 7–42 хувь болж огцом өссөн²² байна. Энэ нь Ковид-19 цар тахлын нөлөөгөөр цахим худалдаа маш хурдацтай өссөн нь харагдаж байна.

Иргэний хуулийн 196 дугаар зүйлийн 196.1-т дараах үндэслэлээр гэрээг байгуулсанд тооцно: 196.1.4-т гэрээний саналыг хариу ирүүлэх хугацаа заалгүй бичгээр, эсхүл цахим хэлбэрээр илгээсэн бөгөөд түүнийг зөвшөөрсөн тухай хариуг ердийн боломжит хугацаанд хүлээн авсан; 196.1.8-т цахим хэлбэрээр гэрээ хийх бол талууд хүсэл зоригоо харилцан илэрхийлж цахим баримт бичиг үйлдэж, тоон гарын үсэг зурснаар, эсхүл бусад байдлаар техникийн хэрэгсэл, программ хангамжийг ашиглан хүсэл зоригоо илэрхийлснийг харилцан хүлээн зөвшөөрч цахим гарын үсэг зурснаар; 42¹ дүгээр зүйлийн 42^{1.2}-т "Хуульд өөрөөр заагаагүй бол цахим хэлбэрээр хийх хэлцэл нь талууд хүсэл зоригоо харилцан илэрхийлж, цахим баримт бичиг үйлдэж, тоон гарын үсэг зурснаар, эсхүл бусад байдлаар техникийн хэрэгсэл, программ хангамжийг ашиглан хүсэл зоригоо илэрхийлж, харилцан хүлээн зөвшөөрч, цахим гарын үсэг зурснаар хүчин төгөлдөр болно" гэж тус тус зааснаар гэрээ байгуулах хүсэл зоригийг цахимаар илэрхийлэх, түүнийг хүлээн авах, гэрээг цахимаар байгуулах хэлбэрийг зохицуулснаар хэлцэл аман, бичгийн хэлбэртэй байхаас гадна цахим хэлбэрээр байгуулах эрх зүйн үндэс бүрдсэн.

Иргэний хуулийн тусгай ангид хэрэглэгчийн гэрээ гэх тусгайлан зохицуулсан гэрээний төрөл байхгүй боловч худалдах-худалдан авах гэрээ, ажил гүйцэтгэх гэрээ, тээвэрлэлтийн гэрээг зохицуулсан. Тиймээс хэрэглэгч, нийлүүлэгч, үйлдвэрлэгчийн хооронд үүссэн харилцаанд Иргэний хуулийн холбогдох гэрээний зохицуулалт хэрэглэгдэх тул эдгээр гэрээг цахимаар байгуулах эрх зүйн орчин бүрдсэн байна.

Монгол Улсад Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 2003 онд батлагдаж хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байна. Мөн хуулийн 11 дүгээр зүйлд 2024 оны хуулиар нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан бөгөөд хэрэглэгч, үйлдвэрлэгч, гүйцэтгэгч бараа худалдах, худалдан авах, нийлүүлэх, ажил гүйцэтгэх, үйлчилгээ үзүүлэх тухай гэрээг амаар, эсхүл бичгээр, эсхүл цахим хэлбэрээр хийж болно гэж

²¹ Монгол Улсын цахим худалдааны зах зээлийн тоо баримт: <https://ecdb.com/resources/sample-data/market/mn/all>.

²² Монгол Улсын цахим худалдааны хэрэглэгчийн тоо баримт: <https://unctad.org/news/mongolia-eyes-e-commerce-diversify-its-economy>.



зааснаар цахим худалдаа, цахим гэрээг хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалтад анх хуульчлагдсан байна.

Тус хуулийн хоёрдугаар бүлэгт хэрэглэгчийн эрхийг зохицуулсан бөгөөд хэрэглэгч чанар, аюулгүй байдлыг хангасан бараа хэрэглэх, ажил, үйлчилгээгээр хангуулах, үйлдвэрлэгч, худалдагч, гүйцэтгэгчийн буруугаас учирсан гэм хорыг арилгуулах, хохирлыг нөхөн төлүүлэх, барааны талаар мэдээлэл авах, шүүхээр хамгаалуулах, хэрэглээний соёл эзэмших эрхтэй гэж заасан боловч гэрээнээс татгалзах буюу барааг **хүндэтгэн үзэх шалтгаангүйгээр буцаах эрх** зохицуулагдаагүй байна.

Харин дараах зүйл заалтуудад гэрээнээс татгалзах, буцаах үндэслэлүүдийг заасан байна. Үүнд:

- 6 дугаар зүйлийн 6.3-т 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 дараах шаардлагын аль нэгийг гаргах эрхтэй: 6.3.3-т гэрээнд заасан тоо, хэмжээнээс дутуу барааг хүлээн авахаас татгалзах, эсхүл үнийг тооцож авах,
- 6.3.4-т доголдолтой барааны оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараагаар солих, эсхүл барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах,
- 12 дугаар зүйлийн 12.5-д үйлдвэрлэгч, худалдагч барааны баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа борлуулах үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно.

Дээрх зохицуулалтаас үзэхэд, хэрэглэгч тодорхой шалтгаан заалгүйгээр гэрээнээс татгалзах, барааг буцаах зохицуулалт байхгүй, харин хэрэглэгч доголдолтой (биет байдлын хувьд болон эрхийн доголдолгүй байх) барааг хүлээн авахаас татгалзах эрхтэй байна.

2. Бүгд Найрамдах Австри Улс болон Монгол Улсын хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалтын харьцуулалт

ЕХ-ны улс орнуудад хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрх өргөн хүрээнд хэрэгждэгтэй холбогдуулан Австри Улс болон Монгол Улсын хэрэглэгчийн эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулан авч үзье.



Хүснэгт 1 Хэрэглэгчийн бараа буцаалтын эрхийн зохицуулалт: Австри ба Монгол Улсын харьцуулалт

№	Австри Улс ²³	Монгол Улс
1. Гэрээнээс татгалзах буюу барааг буцаах эрх		
1.1	Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамж 2011/83/EU-ийн 9-р зүйлийн 9.1-т "Хэрэглэгч нь зайнаас болон худалдааны байрнаас гадуур байгуулсан гэрээнээс 14 хоногийн дотор ямар нэгэн шалтгаан тайлбарлахгүйгээр татгалзах эрхтэй" ²⁴	Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 6.3-т хэрэглэгч дараах шаардлагыг гаргах эрхтэй, 6.3.4-т доголдолтой барааны оронд тухайн төрлийн доголдолгүй бараагаар солих, эсхүл барааг буцаан өгч, үнийг тооцож авах; 12.5-т "Үйлдвэрлэгч, худалдагч барааны баталгаат хугацааны шаардлагыг хангасан бараа борлуулах үүрэгтэй. Чанарын шаардлага хангаагүй бараа борлуулсан тохиолдолд хэрэглэгчийн шаардлагаар түүнийг буцаан авч үнийг хэрэглэгчид олгоно".
2. Бараа буцаалтын зардал		
2.1	14-р зүйлийн 14.1-т "Хэрэглэгч нь барааг буцаах шууд зардлыг хариуцна. Хэрэв худалдаачин энэ зардлыг хэрэглэгч хариуцахыг урьдчилан мэдэгдсэн бол"	Иргэний хуулийн 227.1-т "Гэрээний нэг тал үүргээ зөрчсөн бол нөгөө тал нь гэрээнээс татгалзсантай холбогдон учирсан хохирлыг арилгуулахаар шаардах эрхтэй" гэж заасан.
3. Буцаах боломжгүй төрлийн бараа		
3.1	16-р зүйлийн а-м хэсэгт заасан. Тухайлбал, хэрэглэгчийн захиалгаар тусгайлан үйлдвэрлэсэн эсхүл хувь хүний хэрэгцээнд нийцүүлэн хийсэн бараа, түргэн муудах эсвэл хугацаа нь хурдан дуусах бараа г.м	Бараа доголдолгүй тохиолдолд буцаах зохицуулалт байхгүй.

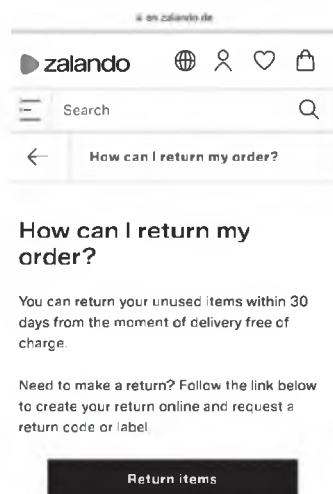
Дээрх харьцуулалтаас үзэхэд, Австри Улс хэрэглэгчийн эрхийг илүү өргөн хүрээнд буюу хэрэглэгчид аливаа эрсдэл учрахаас урьдчилан сэргийлэх шинжтэйгээр хамгаалсан байна. Тодруулбал, хэрэглэгч зайнаас болон худалдааны байрнаас гадуур байгуулсан гэрээнээс 14 хоногийн дотор ямар нэгэн шалтгаангүйгээр татгалзах, барааг буцаах эрхтэй бөгөөд энэ нь хэрэглэгчийн сонголтыг хамгаалах, сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх зорилготой байна.

Харин Монгол Улсад хэрэглэгчийн бараа буцаах эрх нь голчлон барааны доголдол, чанарын шаардлага хангаагүй нөхцөлтэй шууд холбоотойгоор хэрэгжиж байна. Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгч зөвхөн гэмтэлтэй, шаардлага хангахгүй барааг буцаах, солих, үнийг буцаан авах эрхтэй бөгөөд шалтгаангүйгээр буцаах зохицуулалт байхгүй байна. Мөн буцаалтын зардлын хувьд нарийвчлан зохицуулагдаагүй ба гэрээ зөрчсөнтэй холбоотой учирсан хохирлын хүрээнд шийдвэрлэгдэхээр байна.

²³ Австри Улсад ЕХ-ны Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамжийн дагуу Алсын болон худалдааны байрнаас гадуурх гэрээний тухай хууль (FAGG) болон Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль (KSchG) хүчин төгөлдөр мөрдөгддөг бөгөөд эдгээр хуулийн зохицуулалтууд нь ЕХ-ны Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамжид нийцсэн байдаг тул харьцуулсан судалгаанд ЕХ-ны тус удирдамжийг оруулсан болно.

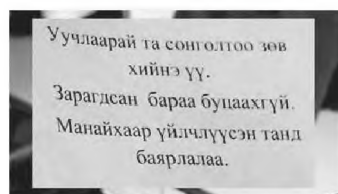
²⁴ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher.

Бодит байдлаар хэрэгжилтийг шалгаж үзэхэд,



Зураг 1. Zalando сайт дахь бараа буцаалтын нөхцөл²⁵

ЕХ-ны улс орнуудад өргөн тархсан худалдааны Zalando сайтад барааг 30 хоногийн дотор буцаах нөхцөлтэй байна. Буцаалт хийхэд шалтгаан тайлбарлах шаардлагагүйгээр хэрэглэгчийн эрхээрээ сайтад нэвтэрч, буцаалт хийх товчлуур дээр дарсан байхад хангалттай байна.



Зураг №2. МУ-ын худалдааны байгууллагын бараа буцаалтын нөхцөл²⁶

Монгол Улсад худалдааны дэлгүүрт болон цахим платформуудад зарагдсан барааг буцаахгүй гэх бичиглэл, ойлголт түгээмэл тархсан байдаг.

ШӨХТГ-ын 2020 оны 08 дугаар сарын 21-ний 01/1323 дугаартай албан бичгээр Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний байгууллагуудад хандан, "зарагдсан барааг буцаахгүй" гэх агуулга бүхий санамж, анхааруулгыг ашиглаж, чанарын шаардлага хангахгүй, доголдолтой бүтээгдэхүүн худалдан борлуулах, хариуцлагаас зайлсхийх явдал түгээмэл болсон тул худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгчид уг анхааруулгыг байршуулахгүй байх, хэрэглэгчээс доголдолтой барааг буцаах эрхийг хангах зөвлөмжийг хүргүүлсэн байна.

Энэ нь нэг талаараа "зарагдсан барааг буцаахгүй" гэх анхааруулга тавихыг хориглож хэрэглэгчийн бараа буцаах, гэрээнээс татгалзах эрхийг хангаж байгаа боловч нөгөө талаараа зөвхөн доголдолтой бараа буцаах эрхээр хэрэглэгчийн эрхийг хязгаарласан хэвээр байна.

Австри Улс (ЕХ) болон Монгол Улсын нийгэм, эдийн засаг, соёлын хувьд өөр хоорондоо харилцан адилгүй, ялгаатай боловч аль ч улсын иргэд бараа, үйлчилгээ худалдан авах харилцаанд "хэрэглэгч"-ийн статустай болдог. ЕХ-ны улс орнууд эдийн засгийн хувьд хөгжингүй бөгөөд газарзүйн хувьд ойр, тээвэр логистик сайтар хөгжсөн байдал нь цахим худалдаа, арилжаа хөгжих нэн тааламжтай юм.

Монгол Улсын хувьд цахим худалдаа хөгжсөнөөр эдийн засгийг төрөлжүүлэх боломжтой гэж НҮБ-ын Худалдаа, хөгжлийн бага хурлаас үнэлсэн бөгөөд

²⁵ Zalando бараа буцаалтын нөхцөл: <https://en.zalando.de/faq/how-can-i-return-my-order.html>.

²⁶ Монгол Улс бараа буцаалт: <https://ikon.mn/n/1zd5>.



Монголын газарзүйн алслагдмал, хүн ам сийрэг байдал нь уламжлалт худалдаанд бэрхшээл үүсгэдэг тул цахим худалдаа илүү хөгжих боломжтой гэж дүгнэжээ²⁷ Харин хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийг хэрэгжүүлэх, бараа худалдах-худалдан авах гэрээний хувьд буцаалтын эрхийг хэрэгжүүлбэл бизнесийн зардлыг нэмэгдүүлэх нь ойлгомжтой.

Судалгаанаас үзэхэд, цахим худалдааны буцаалт тээвэр логистик, дахин борлуулах, сав баглаа, залилангийн эрсдэлтэй холбоотой зардал үүсдэг тул жижиг бизнес эрхлэгч нарт илүү дарамт мэдрүүлдэг байна.²⁸

Иймд манай улсад ЕХ-ны загварыг бүрэн хуулбарлах бус, цахим худалдаа, зайнаас байгуулсан гэрээнд хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийг олгох, Монголын тээвэр логистикийн нөхцөлөөс хамаарч 14 хоногоос бага хугацаагаар тухайн эрхийг хэрэгжүүлэх боломж олгох, бараа доголдолгүй бол буцаалтын шууд зардлыг хэрэглэгч хариуцах, хэрэглэгчийн захиалгаар хийсэн, түргэн муудах, эрүүл ахуйн бараа бүтээгдэхүүн, шошго лацыг задалсан тохиолдолд буцаах эрхийг хэрэгжүүлэх боломжгүй үндэслэлд хамааруулах гэх мэтээр цахим худалдаа хөгжиж буй өнөө үед хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах боломжууд байна.

У. ДҮГНЭЛТ

Цахим худалдаа нь хэрэглэгч, худалдагч, нийлүүлэгч хоорондын харилцааг уламжлалт худалдаанаас өөр шинжтэй болгож байна. Хэрэглэгч барааг бодитоор үзэх, шалгах, турших боломжгүй, зөвхөн зураг, тайлбар, платформын мэдээлэлд үндэслэн худалдан авалт хийдэг тул мэдээллийн тэгш бус байдал илүү хүчтэй илэрдэг. Энэ нөхцөлд алсын зайн гэрээнээс татгалзах буюу буцаалт хийх эрх (Widerrufsrecht) нь хэрэглэгчид буруу сонголтоо засах, худалдан авалтын эрсдэлийг бууруулах, цахим худалдаанд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх эрх зүйн чухал механизм болж байна.

Иргэний эрх зүйн суурь зарчим болох "*pacta sunt servanda*" зарчим нь гэрээ байгуулагдсан тохиолдолд түүнийг заавал биелүүлэх үүрэгтэй болохыг илэрхийлдэг. Гэвч хэрэглэгчийн эрх зүйн хүрээнд, ялангуяа алсын зайн гэрээнд энэ зарчим тодорхой хэмжээгээр хязгаарлагддаг нь энэ зарчмыг үгүйсгэх бус хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалтын үүднээс зохистойгоор хязгаарладаг гэж үздэг.

ЕХ-ны эрх зүйн хүрээнд буюу Австри Улсад хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийг өргөн хүрээнд хамгаалсан байна. Хэрэглэгч цахим худалдаанд буюу зайнаас байгуулсан гэрээнээс 14 хоногийн дотор ямар нэгэн шалтгаан тайлбарлахгүйгээр татгалзах эрхтэй бөгөөд энэ нь цахим худалдааны онцлогт нийцсэн хэрэглэгч төвтэй зохицуулалт юм. ЕХ-ны Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамжид энэ хугацааг 14 хоног гэж заасан бол зарим худалдааны сайтууд 30

²⁷ UNCTAD, Mongolia eyes e-commerce to diversify its economy, (2003). <https://unctad.org/publication/mongolia-etradereadiness-assessment>.

²⁸ Moutaz Khouja, Ramzi Hammami, Optimizing price, order quantity and return policy in the presence of consumer opportunistic behavior for online retailers, 2023, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221723000693>.



хоног дотор буцаалт хийхээр заасан нь хэрэглэгчийг татах бизнесийн бодлогын нэгэн хэсэг нь байна. Мөн буцаалтын зардал, хэрэгжүүлэх хэлбэр, буцаах боломжгүй барааны төрөл зэргийг нарийвчлан зохицуулсан нь хэрэглэгч, худалдагчийн харилцааны тэнцвэрийг хангаж байна.

Харин Монгол Улсад цахим хэлбэрээр гэрээ байгуулах, цахим худалдаанд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн үндэс нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль болон Иргэний хуулиар зохицуулагдсан боловч цахим худалдаа хурдацтай хөгжиж буй өнөө үед хэрэглэгчийн тодорхой шалтгаан заалгүйгээр гэрээнээс татгалзах эрх тусгайлан зохицуулагдаагүй байна. Одоогийн зохицуулалтаар хэрэглэгч зөвхөн доголдолтой, чанарын шаардлага хангаагүй, иж бүрдэлгүй, тоо хэмжээ дутуу барааны хувьд бараа буцаах, солих, үнийг буцаан авах эрхтэй байна. Иймээс манай улсын хэрэглэгчийн эрхийн зохицуулалт нь барааны "доголдолд" төвлөрсөн, цахим худалдаанд үүсэж болзошгүй эрсдэлүүдийг бууруулах зохицуулалт хангалтгүй байна гэж дүгнэж байна.

Монгол Улсад "зарагдсан барааг буцаахгүй" гэх анхааруулга, ойлголт олны дунд хаа сайгүй тархсан нь хэрэглэгчийн эрхийн талаарх ойлголт, худалдааны соёл, хууль эрх зүйн зохицуулалт хязгаарлагдмал байдагтай холбоотой гэж үзэж байна. ШӨХТГ-аас уг анхааруулга нь чанар, стандартын шаардлага хангаагүй бараанд хэрэглэгдэхгүй тул уг анхааруулгыг дахин ашиглахыг хориглох зөвлөмжийг худалдаа, үйлчилгээ эрхлэгчдэд хүргүүлсэн байх боловч доголдолгүй боловч хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нийцээгүй бараанд гэрээнээс татгалзах, буцаах эрх байхгүй байгаа нь цахим худалдаа амжилтгүй болох, цахим худалдаанд итгэх хэрэглэгчийн итгэл, сэтгэл ханамж буурах шалтгаан болж байна.

Иймд ЕХ-ны загварыг шууд хуулбарлах бус, Монгол Улс өөрсдийн эдийн засаг, зах зээлийн хэмжээ, тээвэр, логистикийн нөхцөл, жижиг, дунд бизнес эрхлэлт, хэрэглэгчийн зан төлөвийг судалж, нийцүүлэн хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрх зүйн зохицуулалтыг үе шаттайгаар нэвтрүүлэх боломжтой гэж үзэж байна. Энэ нь цахим худалдаа хөгжиж буй өнөө үед хэрэглэгчийн эрхийг хөгжлийн дараагийн шатанд хүргэхээс гадна шударга өрсөлдөөнийг дэмжих, цахим худалдааны хөгжилд ач холбогдолтой юм.

Энэхүү судалгааны ажилтай холбогдуулан цаашид авч хэрэгжүүлэх боломжтой саналыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн хэрэгжилт, үр нөлөөг судалж, цахим худалдаанд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохицуулалт тусгах;
2. Хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзах эрхийг МУ-ын нөхцөлд тохируулан тогтоох, тухайлбал, тээвэр логистик, газарзүйн онцлогийг харгалзан 7-14 хоногийн хугацаа тогтоох;
3. Буцаалтын зардлыг тодорхой зохицуулах: бараа доголдолгүй бөгөөд хэрэглэгч шалтгаангүйгээр татгалзаж байгаа тохиолдолд буцаалтын шууд зардлыг хэрэглэгч хариуцахаар, бараа доголдолтой, чанарын шаардлага хангаагүй бол зардлыг худалдагч бүрэн хариуцахаар хуульчлах.



4. Хэрэглэгчийн гэрээнээс татгалзахыг хориглосон барааны жагсаалтыг хуульчлах, тухайлбал, хэрэглэгчийн захиалгат бараа, түргэн муудах бүтээгдэхүүн, эрүүл ахуй, ариун цэврийн бүтээгдэхүүн, шошго, лацыг задалсан, дахин борлуулах боломжгүй бараа, дижитал контент г.м
5. Худалдагч, нийлүүлэгчийн мэдээлэл өгөх үүргийг нэмэгдүүлэх: цахимаар худалдаанд барааны үнэ, шинж чанар, хүргэлтийн нөхцөл, буцаалтын журам, татгалзах эрхийн хугацаа зэргийг ил тод, ойлгомжтой хэрэглэгчид хүргэх шаардлагыг журамлах.
6. Цахим худалдаатай холбоотой маргаан шийдвэрлэлтийн механизмыг зохицуулах: цахим худалдаатай холбоотой үүсэх бараа буцаалт, төлбөр буцаалт, доголдолтой холбоотой маргаануудыг түргэн шуурхай, зардал багатай шийдвэрлэх эвлэрүүлэн зуучлалыг хөгжүүлэх.



НОМ ЗҮЙ

1. Эрх зүйн эх сурвалж:

1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, 2003 он.
2. Иргэний хууль, 2002 он.
3. Европын холбооны Хэрэглэгчийн эрхийн удирдамж, 2011 он.
4. Европын холбооны Цахим худалдааны удирдамж, 2000 он.
5. Европын Холбооны Шүүх (CJEU), C-641/19 дугаар хэрэг, *PE Digital GmbH*.
6. ХБНГУ-ын Дээд шүүх (BGH), 2016.03.16-ны өдрийн шийдвэр, VIII ZR 146/15.

2. Гадаад эх сурвалж:

1. Christian Grüneberg, *Bürgerliches Gesetzbuch*, 82. Auflage, München 2023, S. 355.
2. Geraint Howells/Stephen Weatherill, *Consumer Protection Law*, 2005, 158–160.
Horst Eidenmüller, *Die Rechtfertigung von Widerrufsrechten*, 2010, <https://www.jstor.org/stable/40996083> (abgerufen am 01.05.2026).
BGH, Urteil vom 16.03.2016 – VIII ZR 146/15.
EuGH, Urteil. v. 07.04.2022, Rs. C-249/21, ECLI:EU:C:2022:269.
3. EuGH, Urteil. v. 08.10.2020, Rs. C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808.
4. EuGH, Urteil. v. 08.10.2020, Rs. C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255.
5. UNCITRAL, *Model Law on Electronic Commerce* (1996).
6. United Nations Conference on Trade and Development, *UNCTAD Digital Economy Report*, (2019).
7. United Nations, *Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts*, (2005).
8. UNCTAD, *Mongolia eyes e-commerce to diversify its economy*, (2003). <https://unctad.org/publication/mongolia-etradereadinessassessment>.
9. Moutaz Khouja, Ramzi Hammami, *Optimizing price, order quantity and return policy in the presence of consumer opportunistic behavior for online retailers*, 2023 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221723000693>.

3. Цахим эх сурвалж:

1. Zalando компанийн бараа буцаалтын судалгаа: <https://corporate.zalando.com/en/about-us/what-we-do/returns-zalando>.
2. Amazon компанийн бараа буцаалтын судалгаа: <https://redstagfulfillment.com/how-many-amazon-orders-get-retained/>.
3. Монгол Улсын цахим худалдааны зах зээлийн тоо баримт: <https://ecdb.com/resources/sample-data/market/mn/all>.
4. Монгол Улсын цахим худалдааны хэрэглэгчийн тоо баримт: <https://unctad.org/news/mongolia-eyes-e-commerce-diversify-its-economy>.
5. Zalando бараа буцаалтын нөхцөл: <https://en.zalando.de/faq/how-can-i-return-my-order.html>.



6. Монгол Улс бараа буцаалт: <https://ikon.mn/n/1zd5>.
7. НҮБ-ын Худалдаа хөгжлийн хорооны тайлан: <https://unctad.org/publication/mongolia-etrade-readiness-assessment>.
8. Онлайн худалдааны онцлог сэдэвт судалгаа: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221723000693>.



Article

Бүтээл
Хүснэгт
Тодруулга
Тайлбар

Consumer's right of withdrawal in e-commerce (Widerrufsrecht): A comparative legal analyses of Austrian (EU) and Mongolian law

ZOLZAYA Khadbaatar*

Abstract: The rapid development of e-commerce has substantially altered the manner in which consumer contracts are concluded, with consumers increasingly purchasing goods through distance communication technologies rather than in physical stores. In this context, the right of withdrawal (Widerrufsrecht) constitutes a fundamental consumer protection mechanism, enabling consumers to withdraw from distance contracts within a prescribed period without providing any justification. This right is firmly embedded in the consumer acquis of the European Union and is widely recognized across its Member States.

This article examines the legal nature, theoretical foundations, and practical implementation of the right of withdrawal, with particular emphasis on legal issues and interpretative challenges arising from the jurisprudence of the Court of Justice of the European Union. Furthermore, the study conducts a comparative legal analysis of the regulatory frameworks governing consumers' right of withdrawal under Austrian and Mongolian law.

The research assesses whether the current legal framework of Mongolia provides adequate protection for consumers engaged in e-commerce transactions, particularly with regard to the exercise of the right of withdrawal. Based on the findings, the article identifies existing regulatory gaps and proposes recommendations aimed at strengthening consumer protection and further developing the legal framework governing consumer rights in the digital marketplace.

Keywords: E-commerce, Consumer Protection, Consumer Rights, Right of Withdrawal (Widerrufsrecht), Return of Goods, Defective Goods.

* Legal Counsel at the Legal Department, Erdenet Mining Corporation SOE, Mongolia, Master's degree candidate in European and International Business Law, University of Vienna, Austria