

**İSTEHLAKÇININ
MƏLUMAT
KİTABI**

Bakı 2007

Bu kitabça Avropa Birliyinin maliyyə dəstəyi ilə nəşr edilmişdir. Kitabçanın məzmunu ilə bağlı Avropa Birliyi heç bir məsuliyyət daşımır. Məzmunla bağlı bütün məsuliyyəti Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB) daşıyır.

Tərtib edən: Layihənin koordinatoru Eyyub Hüseynov
Redaktor: A.Cəmilov
Dizayner: X.Xankişiyev

Yığılmağa verilmişdir:	14.08.2006
Çapa imzalanmışdır:	20.08.2006
Kağız formatı:	60/90
Şərti çap vərəqi:	7
Sifariş:	14.08.2006
Tiraj:	5000

Kitab F/ş. R.Nağıyevə məxsus mətbəədə hazır depozitlərdən ofset üsulu ilə çap olunmuşdur.

İSTEHLAKÇININ MƏLUMAT KİTABI

MÜNDƏRİCAT:

1. İstehlakçı kimdir.....	4
2. Azərbaycanda istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair qanunlar, qüvvədə olan Beynəlxalq sənədlər.....	4
3. Dünya ölkələrində və Beynəlxalq qurumlarda tanınmış istehlakçı hüquqları.....	16
4. İstehlakçıların hüquqlarının məhkəmədə müdafi-əsi.....	18
5. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin məhkəməyə qədər qorunması (mediasiya).....	19
6. İstehlakçı hüquqlarının qorunmasına dair mediasiya mərkəzləri.....	20
7. «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi Haqqında» Azərbaycan Respublikası qanunu.....	23
7. Azad İstehlakçılar Birliyinin (AİB) Nizamnaməsi	50
8. Azad İstehlakçılar Birliyinin (AİB) Etik kodeksi	59
10. Azad İstehlakçılar Birliyinin (AİB) üzvlük anketi	61

1. İstehlakçı kimdir?

Şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi ilə mal, iş və xidmətdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyətində olan **şəxs**.

Sərh: Qeyd olunan anlayış «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun «Əsas anlayışlar» maddəsindən götürülmüşdür.

Qara hərflərlə qeyd edilmiş **şəxs** sözünə diqqət yetirək. Məlumdur ki, şəxs fiziki və hüquqi ola bilər. Ona görə də Azərbaycan qanunvericiliyinə rəğmən, bir çox ölkələrin müvafiq qanunlarından fərqli olaraq, hüquqi şəxs də istehlakçı hesab edilir.

Bir sıra ölkələrin müvafiq qanunlarında **şəxs** sözü **insan** sözü ilə əvəz edilir və mütləq alınan malın (xidmətin) gəlir əldə edilməsi məqsədilə alınmadığı göstərilir. Lakin bu məqamda da mübahisəli yerlər vardır. İnsan şəxsi avtomobil alırsa və onu şəxsi tələbatını ödəmək üçün istifadə edirsə, onda bu insan istehlakçı hesab edilir, əgər o, bu avtomobillə hansısa bir zaman məsafəsində pul qazanırsa (gəlir əldə edirsə) onda bu insan avtomobilin istehlakçısı rolunda çıxış etmir. Belə bir nəticə hasil olunur ki, **istehlakçı** anlayışına «gəlir əldə etməmək» sözbirləşməsinə əlavə etsək, eyni bir insan, eyni bir malın istehlakçısı olaraq iki rolda çıxış edir.

Hesab edirik ki, Azərbaycan Respublikasında qəbul edilən və **şəxs** ifadəsi işlədilmiş anlayış daha dolğundur.

2. Azərbaycanda istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair qanunlar, qüvvədə olan Beynəlxalq sənədlər

1. «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair rəhbər prinsiplər» - Birləşmiş Millətlər Təşkilatının (BMT) Baş Assambleyası tərəfindən qəbul olunub, №39/248, 09.04.1985.
2. «Avropa qonşuluq siyasəti» maddə 66, may 2005.
3. «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» qanun 19.09.1995 və yeni redaksiyada 12.10.2001 №193-II QD.

Qeyd olunan 2 Beynəlxalq və bir əsas qanunla bərabər Azərbaycan istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 15,16,31,39,50,57,59,68,71,72-ci maddələri və bu maddələrdən qaynaqlanan aşağıda qeyd olunan digər qanunlarla da qorunur:

➤ Mülki məcəllə (Azərbaycan Respublikasının 28 dekabr 1999-cu il tarixli 779-İQ nömrəli qanunu ilə təsdiq edilmişdir. AR-nın 26 may 2000-ci il tarixli 886-İQ №-li qanununa əsasən 1 sentyabr 2000-ci il tarixdən qüvvəyə minmişdir).

- Maddə 567 (Alqı-satqı müqaviləsi)
- Maddə 568 (Saticının əşyanı vermək vəzifəsi)
- Maddə 569 (Əşyanı vermək vəzifəsinin icrası müddəti)
- Maddə 570 (Saticının əşyanı vermək vəzifəsinin icrası məqamı)
- Maddə 571 (Əşyanın təsadüfən məhv olması və təsadüfən zədələnməsi riskinin alıcıya keçməsi)
- Maddə 572 (Saticının üçüncü şəxslərin hüquqlarından azad əşya vermək vəzifəsi)
- Maddə 573 (Alıcıdan əşyanın geri alındığı halda satıcının məsuliyyəti)
- Maddə 574 (Əşyanın geri alınması barədə iddia irəli sürüldükdə alıcının və satıcının vəzifələri)
- Maddə 575 (Əşyanı vermək vəzifəsinin icra edilməməsinin nəticələri)
- Maddə 576 (Əşyaya aid ləvazimatı və sənədləri vermək vəzifəsinin icra edilməməsinin nəticələri)
- Maddə 577 (Satılan əşyaların miqdarı)
- Maddə 578 (Əşyaların miqdarı haqqında şərtin pozulmasının nəticələri)
- Maddə 579 (Əşyaların çeşidi)
- Maddə 580 (Əşyaların çeşidi haqqında şərtin pozulmasının nəticələri)
- Maddə 581 (Əşyaların keyfiyyəti)
- Maddə 582 (Malın keyfiyyəti üçün qarantıya)
- Maddə 583 (Qarantıya müddətinin hesablanması)
- Maddə 584 (Əşyanın yararlıq müddəti)

- Maddə 585 (Əşyanın yararlıq müddətinin hesablanması)
- Maddə 586 (Əşyanın keyfiyyətinin yoxlanması)
- Maddə 587 (Lazımi keyfiyyətli olmayan əşyanın verilməsinin nəticələri)
- Maddə 588 (Satıcının cavabdeh olduğu qüsurlar)
- Maddə 589 (Verilmiş əşyanın qüsurlarının aşkar edilməsi müddətləri)
- Maddə 590 (Əşyanın komplektliyi)
- Maddə 591 (Malların komplekti)
- Maddə 592 (Komplektsiz əşya verilməsinin nəticələri)
- Maddə 593 (Alqı-satqı müqaviləsinin predmeti olan əşyaların tarası və qabı)
- Maddə 594 (Əşyanın tarasız və (və ya) qabsız verilməsinin və ya qeyri-münasib tarada və (və ya) qabda verilməsinin nəticələri)
- Maddə 595 (Alqı-satqı müqaviləsinin lazımınca icra edilməməsi haqqında satıcıya bildiriş verilməsi)
- Maddə 596 (Alıcının əşyanı qəbul etmək vəzifəsi)
- Maddə 597 (Satılan əşyanın qiyməti)
- Maddə 598 (Alınmış əşyanın ödənilməsi)
- Maddə 599 (Alınan əşyaların qabaqcadan ödənilməsi)
- Maddə 600 (Nisyə satılmış əşyanın ödənilməsi)
- Maddə 601 (Əşyanın hissə-hissə ödənilməsi)
- Maddə 602 (Alqı-satqı müqaviləsinin predmeti olan əşyanın sığortalıması)
- Maddə 604 (Oxşar müqavilələr)
- Maddə 605 (Alqı-satqı haqqında müddəaların tətbiq edilmədiyi hallar)
- Maddə 606 (Mülkiyyət hüququnun saxlanması haqqında qeyd-şərt)
- Maddə 607 (Alğının qadağan edilməsi)
- Maddə 608 (Alqı-satqı haqqında müddəaların tətbiqi)
- Maddə 609 (Heyvan, quş və balıq satıcısının məsuliyyətinin başlıca qusurlarla məhdudlaşdırılması)

- Maddə 610 (Məsuliyyətin genişləndirilməsi və məhdudlaşdırılması)
- Maddə 611 (Heyvan, quş və balıq satıcısının təqsirinin prezumpsiyası)
- Maddə 612 (Heyvan, quş və balıq alıcısının hüquqi müdafiəsi vasitələri)
- Maddə 613 (Heyvan, quş və balıq alıcısının hüquqlarını itirməsi)
- Maddə 614 (Pərakəndə alqı-satqı müqaviləsi)
- Maddə 615 (Pərakəndə alqı-satqı müqaviləsinin forması)
- Maddə 616 (Malın ümumi ofertası)
- Maddə 617 (Mal haqqında informasiya verilməsi)
- Maddə 618 (Malın alıcı tərəfindən müəyyən müddətdə qəbul edilməsi şərti ilə satılması)
- Maddə 619 (Malların nümunələr üzrə satılması)
- Maddə 620 (Malların avtomatlardan istifadə etməklə satılması)
- Maddə 621 (Malın alıcıya çatdırılmaq şərti ilə satılması)
- Maddə 622 (Pərakəndə satılan malın qiyməti və ödənilməsi)
- Maddə 623 (Malın dəyişdirilməsi)
- Maddə 624 (Alıcıya lazımı keyfiyyətli olmayan mal satıldıqda onun hüquqları)
- Maddə 625 (Mal dəyişdirilərkən, alış qiyməti azalarkən və lazımı keyfiyyətli olmayan mal qaytarılarkən qiymət fərqinin ödənilməsi)
- Maddə 627 (Göndərmə müqaviləsi)
- Maddə 629 (Malların göndərilməsi dövrləri)
- Maddə 630 (Malların göndərilməsi qaydası)
- Maddə 631 (Malların çatdırılması)
- Maddə 632 (Malların tam göndərilməməsinin tamamlanması)
- Maddə 633 (Tam göndərilməmə tamamlanarkən malların çeşidi)
- Maddə 634 (Alıcı tərəfindən malların qəbul edilməsi)
- Maddə 635 (Alıcı tərəfindən qəbul edilməmiş malın məsuliyyətlə saxlanması)

- Maddə 636 (Malların seçilməsi)
- Maddə 637 (Göndərilən mallar üçün hesablaşmalar)
- Maddə 638 (Göndərmə zamanı tara və qab)
- Maddə 639 (Lazımı keyfiyyətli olmayan malların göndərilməsinin nəticələri)
- Maddə 640 (Komplektsiz malların göndərilməsinin nəticələri)
- Maddə 641 (Mallar tam göndərilmədikdə, malların qüsurlarının aradan qaldırılmasına və ya komplektinin tamamlanmasına dair tələblər yerinə yetirilmədikdə alıcının hüquqları)
- Maddə 642 (Malların tam göndərilməməsi və ya göndərilməsinin gecikdirilməsi üçün dəbbə pulu)
- Maddə 643 (Bir neçə göndərmə müqaviləsi üçün eyni növlü öhdəliklərin icrası)
- Maddə 645 (Müqavilə ləğv edilərkən zərərin hesablanması)
- Maddə 646 (Daşınmaz əşyaların alqı-satqısı müqaviləsi)
- Maddə 647 (Daşınmaz əşyaların alqı-satqısı müqaviləsinin rəsmiləşdirilməsi xərcləri)
- Maddə 648 (Daşınmaz əşyaların alqı-satqısı zamanı tərəflərin vəzifəsi)
- Maddə 649 (Satılmış daşınmaz əşyanın uyğun olmaması)
- Maddə 650 (Daşınmaz əşyaların alqı-satqısı haqqında müddəaların rəsmi reyestrlərdə qeydə alınması tələb edilən daşınar əşyaların alqı-satqısına tətbiqi)
- Maddə 651 (Əşyaların alqı-satqısı haqqında müddəaların, tələblərin və digər hüquqların alqı-satqısına tətbiqi)
- Maddə 652 (Hüququn keçirilməsi (tələbin güzəşti))
- Maddə 653 (Əşyaya sahiblik hüquqlarının satılması)
- Maddə 654 (Hüquqların və tələblərin alqı-satqısı zamanı satıcının məsuliyyəti)
- Maddə 655 (Faktoring müqaviləsi)

- Maddə 656 (Tələblərin alqı-satqısı haqqında müddələrin faktoring müqaviləsinə tətbiqi)
 - Maddə 657 (Faktoring müqaviləsinin iştirakçıları arasında münasibətlərin xüsusiyyətləri)
 - Maddə 658 (Sınama üçün alqı-satqı müqaviləsi)
- Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətlər Məcəlləsi

Azərbaycan Respublikasının 11 iyul 2000-ci il tarixli, 906-IQ nömrəli qanunu ilə təsdiq edilmişdir.

- Maddə 221 (Reklam haqqında qanunvericiliyin pozulması)
 - Maddə 224 (Buraxılması və ya satılması qadağan olunmuş malların satılması, yaxud qadağan olunmuş işlərin (xidmətlərin) yerinə yetirilməsi (göstərilməsi))
 - Maddə 225 (Malların saxlanılması və ya satışı zamanı mal qonşuluğunun və ya satılmış malların dəyişdirilməsi və ya geri qaytarılması qaydalarının pozulması)
 - Maddə 226 (Qiymət intizamının pozulması)
 - Maddə 227 (Mürəkkəb texniki qrup malların texniki pasportsuz satılması)
 - Maddə 228 (İstehlakçıların hüquqlarının pozulması)
 - Maddə 231 (İstehlakçıları aldatma)
 - Maddə 237 (Ev şəraitində istehsal edilmiş alkoqollu içkilərin satışı)
 - Maddə 238 (Qiymətli metallardan və ya qiymətli yarımqiymətli daş-qaşlardan və onlardan hazırlanmış məmulatların qəbulu, saxlanılması, pərakəndə satışı və uçotu qaydalarının pozulması)
 - Maddə 323 (İstehlakçıların hüquqlarının və ya ticarət qaydalarının pozulmasının aradan qaldırılması haqqında tələbləri yerinə yetirməmə)
- Azərbaycan Respublikasının Cinayət Məcəlləsi

Azərbaycan Respublikasının 30 dekabr 1999-cu il tarixli, 787-IQ nömrəli qanunu ilə təsdiq edilmişdir.

- Maddə 197 (Əmtəə nişanlarından qanunsuz istifadə etmə)
- Maddə 200 (İstehlakçıları aldatma və ya pis keyfiyyətli məhsul istehsal etmə və satma)

➤ İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu

Qəbul edilmişdir: 19 sentyabr 1995-ci il № 1113

Əlavə və dəyişikliklər:

1. 12 oktyabr 2001-ci il, № 193-IIQD
2. 5 oktyabr 2001-ci il, № 183-IIQD
3. 5 oktyabr 2001-ci il, № 190-IIQD
4. 23 aprel 2002-ci il, № 311-IIQD
5. 30 aprel 2002-ci il, № 317-IIQD
6. 5 dekabr 2003-cü il, № 538-IIQD
7. 30 dekabr 2003-cü il, № 568-IIQD
8. 10 iyun 2005-ci il, № 925-IIQD
9. 21 oktyabr 2005-ci il

➤ Yeyinti məhsulları haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 18 noyabr 1999-cu il, № 759-IQ

Əlavə və dəyişikliklər:

1. 23 noyabr 2001-ci il, № 219-IIQD
2. 3 dekabr 2002-ci il, № 389-IIQD
3. 5 dekabr 2003-cü il, № 538-IIQD

Bu qanun Azərbaycan Respublikasının yeyinti məhsullarının keyfiyyətinin idarə edilməsinin, istehsalının

və bazarının təşkilinin, əhalinin ərzaq təhlükəsizliyinin təmin edilməsinin hüquqi əsaslarını müəyyən edir.

➤ Taxıl haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 16 iyun 2000-ci il, № 898-IQ
Əlavə və dəyişikliklər: 30 dekabr 2003-cü il, № 568-IIQD

➤ Reklam haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 3 oktyabr 1997-ci il, № 376-IQ
Əlavə və dəyişikliklər: 1. 30 mart 1999-cu il, №643-IQD
2. 18 iyul 2000-ci il,
№ 910-IQD
3. 20 fevral 2001-cü il,
№ 87-IIQD
4. 20 fevral 2001-cü il,
№ 90-IIQD
5. 6 mart 2001-ci il, №
97-IIQD
6. 23 mart 2001-ci il,
№ 102-IIQD
7. 5 oktyabr 2001-ci il,
№ 190-IIQD
8. 5 dekabr 2003-cü il,
№ 538-IIQD
9. 30 dekabr 2003-cü
il, № 568-IIQD
10. 6 yanvar 2004-cü
il, № 574-IIQD
11. 13 yanvar 2004-cü
il, № 588-IIQD
12. 24 dekabr 2004-cü
il, № 815-IIQD
13. 21 oktyabr 2005-ci
il

➤ Əmtəə nişanları və coğrafi göstəricilər haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 12 iyun 1998-ci il, № 504-IQ
Əlavə və dəyişikliklər: 30 aprel 2004-cü il, № 643-IIQD

Bu qanun Azərbaycan Respublikasında əmtəə nişanlarının və coğrafi göstəricilərinin qeydə alınması, hüquqi mühafizəsi və istifadəsi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir.

- Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 10 iyun 1997-ci il, № 314-IQ

Əlavə və dəyişikliklər: 1. 5 oktyabr 1999-cu il, № 706-IQD

№ 100-IIQD

il, № 205-IIQD

il, № 219-IIQD

356-IIQD

il, № 569-IIQD

2. 13 mart 2001-ci il,

3. 12 oktyabr 2001-ci

4. 23 noyabr 2001-ci

5. 2 iyul 2002-ci il, №

6. 30 dekabr 2003-cü

Vətəndaşların dövlət orqanlarına təkliflər, ərizə və şikayətlərlə müraciət etməsi insan hüquqlarının həyata keçirilməsində və qorunmasında mühüm vasitədir.

- Su təchizatı və tullantı suları haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 28 oktyabr 1999-cu il, № 723-IQ

- Nəqliyyat haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 11 iyun 1999-cu il, № 683-IQ

Əlavə və dəyişikliklər: 1. 16 may 2000-ci il, № 879-IQD

il, № 214-IIQD

2. 15 noyabr 2001-ci

3. 23 aprel 2002-ci il,

№ 311-IIQD

➤ Rabitə haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 10 iyun 1997-ci il, № 310-IQ

Əlavə və dəyişikliklər: 1. 2 aprel 1999-cu il, № 647-IQD

№ 883-IQD

2. 16 may 2000-ci il,

№ 70-IIQD

3. 2 fevral 2001-ci il,

№ 306-IIQD

4. 19 aprel 2002-ci il,

№ 324-IIQD

5. 17 may 2002-ci il,

№ 398-IIQD

6. 3 dekabr 2002-ci il,

№ 603-IIQD

7. 9 mart 2004-cü il,

855-IIQD

8. 4 mart 2005-ci il, №

9. 4 mart 2005-ci il;

10. 30 sentyabr 2005-

ci il;

➤ Energetika haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 24 noyabr 1998-ci il, № 541-IQ

➤ Elektroenergetika haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 03 aprel 1998-ci il, № 459-IQ

Əlavə və dəyişikliklər: 1. 12 oktyabr 2001-ci il, № 204-IIQD

№ 394-IIQD

2. 3 dekabr 2002-ci il,

№ 399-IIQD

3. 3 dekabr 2002-ci il,

- Qaz təchizatı haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu

Qəbul edilmişdir: 3 iyun 1998-ci il, № 513-IQ

Əlavə və dəyişikliklər: 30 aprel 2004-cü il, № 643-IIQD

- Azərbaycan Respublikasında ticarət, məişət və digər növ xidmət (iş görülməsi, xidmət göstərilməsi) qaydaları

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 1998-ci il 15 aprel tarixli, 80 №-li qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

- Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin Azərbaycan Respublikası ərazisində pərakəndə ticarət obyektlərində dəyişdirilməli olmayan malların siyahısı haqqında 114№-li qərarı, Bakı şəhəri, 21 may 1998-ci il
- Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin «İstifadəyə yararsız yeyinti məhsullarının götürülməsi, zərərsizləşdirilməsi və ya məhv edilməsi Qaydaları»nın təsdiq edilməsi barədə Qərar №27, Bakı şəhəri, 12 fevral 2005-ci il.
- İstifadəyə yararsız yeyinti məhsullarının götürülməsi, zərərsizləşdirilməsi və ya məhv edilməsi Qaydaları

- Yeyinti məhsullarının keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin təmin edilməsi sahəsində standartlara və tələblərə əməl olunmasına dövlət nəzarətinin həyata keçirilməsi Qaydaları

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2005-ci il 16 avqust tarixli 154№-li qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

- Elektrik enerjisindən istifadə Qaydaları

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2005-ci il 2 fevral tarixli 18№-li qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

- Sanitar-Epidemiologiya haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu, 10 noyabr 1997-ci il
- Antiinhisar fəaliyyəti haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu, 04 mart 1993-cü il
- Standartlaşdırma haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu, 16 aprel 1996-cı il
- Patent haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu, 10 iyun 1994-cü il
- Mal nişanları və coğrafi göstəricilər haqqında Azərbaycan Respublikası Qanunu, 12 iyun 1996-cı il
- Təbii inhisar haqqında Qanun, 15 dekabr 1992-ci il

- Tütün və tütün məhsulları haqqında Qanun, 08 iyun 2001-ci il

3. Dünya ölkələrində və Beynəlxalq qurumlarda tanınmış istehlakçı hüquqları

I. Amerika Birləşmiş Ştatlarında (ABŞ) 1962-ci ildə tanınmış istehlakçı hüquqları:

- 1/ Təhlükəsizlik hüququ
- 2/ Məlumat almaq hüququ
- 3/ Seçim hüququ
- 4/ Dinlənmək hüququ

II. Avropa İqtisadi Birliyi tərəfindən 1975-ci ildə tanınmış istehlakçı hüquqları

- 1/ Təhlükəsizliyin və sağlamlığın müdafiəsi hüququ
- 2/ İqtisadi maraqların müdafiəsi hüququ
- 3/ Dəymiş zərərin ödənilməsi hüququ
- 4/ Məlumat və təhsil hüququ
- 5/ Təmsil olunmaq hüququ

III. Birləşmiş Millətlər Təşkilatı (BMT) tərəfindən 1985-ci ildə tanınmış istehlakçı hüquqları

(İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair rəhbər prinsiplər)

- 1/ İstehlakçıların sağlamlığı və fiziki təhlükəsizliyi
- 2/ İstehlakçıların iqtisadi maraqlarının və hüquqlarının müdafiəsi

3/ Keyfiyyət və təhlükəsizlik standartlarına uyğun mal və xidmətdən istifadə

4/ İstehlakçıların seçim hüququnu genişləndirən mal və xidmətlərin satış şəbəkəsinin artırılması

5/ İstehlakçıların mülki-hüquqi vasitələrlə qorunması

6/ İstehlakçıların müdafiəsi üçün onların məlumatlandırılması

7/ Müəyyən mal, iş, xidmət sahələri üzrə tədbirlərin keçirilməsinə dəstək (məsələn: tibb, nəqliyyat və s.)

8/ İstehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsində Beynəlxalq əlaqələrin genişləndirilməsi

IV. Dünya İstehlakçı Təşkilatı tərəfindən 1991-ci ildə bəyan edilmiş hüquqlar

1/ İlk tələbatın ödənməsi hüququ

2/ Sağlam ətraf mühitdən istifadə hüququ

3/ Təhlükəsizlik hüququ

4/ Dəymiş zərərin ödənməsini tələb etmə hüququ

5/ Dinlənilmək hüququ

6/ Məlumat alma hüququ

7/ İstehlakçı təhsili alma hüququ

8/ Seçim hüququ

V. Rusiya Federasiyası qanunları ilə tanınmış istehlakçı hüquqları

1/ İstehlak mallarının, xidmət və işlərin keyfiyyət və təhlükəsizlik hüququ

- 2/ Mal, xidmət və işin istehlakçısı, icraçısı və satıcısı barədə məlumat alma hüququ
- 3/ istehlakçı hüquqları pozulan zaman tələb etmə hüququ
- 4/ Pozulmuş hüquqlarının bərpasını tələb etmə hüququ
- 5/ Malların və mallardan istifadə qaydalarının yerinin seçilməsinə tələb qoyma hüququ
- 6/ Hüququ pozulan halda izafi xərclərin, zərərin ödənilməsinə tələb etmə hüququ
- 7/ İstehlakçı təhsili və təlimi almaq hüququ
- 8/ Öz maraqlarını qorumaq üçün birləşmək hüququ
- 9/ İstehlakçı maraqlarının ictimai müdafiə hüququ
- 10/ Əlverişli ekoloji ətraf mühətdən istifadə hüququ

4. İstehlakçı hüquqlarının məhkəmədə müdafiəsi

İstehlakçıların hüquqlarının məhkəmədə müdafiəsi «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun 26-cı maddəsi və digər qanunvericilik aktları ilə tənzimlənir.

Maddə 26. İstehlakçıların hüquqlarının məhkəmədə müdafiəsi

İstehlakçıların qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsini məhkəmə həyata keçirir.

İstehlakçının tələbini yerinə yetirməklə yanaşı, məhkəmə həmçinin ona dəymiş mənəvi (qeyri-əmlak) zərərin də ödənilməsinə həll edir. İstehlakçılar hüquqlarının pozulması barədə qaldırdıqları iddialara görə dövlət rüsumunu verməkdən azad edirlər.

Sərh: Azad İstehlakçılar Birliyinin (AİB) təcrübəsi göstərir ki, Azərbaycan məhkəmələri heç də istehlakçı hüquqlarını qorumağa

tam hazır deyil. İstehlakçılar (və ya istehlakçı hüququnu qoruyan qeyri-hökumət təşkilatı) məhkəmələrə istehlakçı hüququnu qorumaqla bağlı ərizə ilə müraciət edən zaman bir qayda olaraq rüsum tələb edilir.

Bunun qanunsuz olduğuna məhkəmələri inandırmaq çox çətin olur və vaxt aparır. Hələ bir dəfə də olsun mənəvi ziyanın ödənilməsinə nail olunmayıb. Enerji gərginliyinin artması səbəbindən eyni dəhlizdə yaşayan bir neçə sakinin məişət cihazları çıradan çıxsa da məhkəmə istehlakçını haqsız hesab etdiyi hallara rast gəlinib. Ona görə də istehlakçı hüququnun müdafiəsi ilə bağlı məhkəmə personalının peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsinə böyük ehtiyac duyulur. İstehlakçı hüquqlarını qoruyan qeyri-hökumət təşkilatının ali andından biri də hər bir istehlakçının özünün fərdi olaraq öz istehlakçı hüquqlarını qorumaq üçün müstəqil olaraq məhkəmələrdə iddia qaldırması, bu yöndə bilik və bacarıqlara malik olmasıdır. Bir sözlə, məşhur bir atalar sözündə deyildiyi kimi: «Boğulanın xilas olması onun öz əlindədir».

5. İstehlakçı hüquqlarının məhkəməyəqədər qorunması (mediasiya)

İstehlakçı hüquqlarının məhkəməyəqədər qorunması (mediasiya) bu kitabçanın nəşr edildiyi və Avropa Komissiyası tərəfindən maliyyələşdirilən layihənin əsas qayəsini təşkil edir.

Əslində bu, Müdrik Şərgin və eləcə də İslam dininin məziyyətlərindən yaranan «Ağsaqallıq» institutunun Avropa formasıdır.

Bütün zamanlarda, bütün ölkələrdə istehlakçı-istehsalçı (satıcı) konfliktləri (mübahisələri) mövcud olmuşdur. Bu konfliktlərin çoxsaylı çeşidi olsa da həll yolları bir neçədir. Hər bir ölkənin və ya xalqın konfliktləri həll etmə üçün ənənəvi üsulları olsa da, hazırda dünyada qəbul edilən son instansiya məhkəmədir.

Həyata keçirilən layihənin məqsədi istehlakçı-istehsalçı (satıcı) konfliktlərini məhkəməyə qədər həll etmə mədəniyyətini insanlara aşılamaqdır. Əlbəttə, söhbət konfliktin əsəbsiz, rahatlıqla, tərəflərin şəxsiyyətinə yüksək hörmət və ehtiram göstərilməsi yolu, qarşılıqlı razılışma əsasında həllindən gedir.

Dünyada və ölkəmizdə çoxsaylı istehlakçı-istehsalçı (satıcı) konfliktlərinin şahidi olmuşuq ki, çox kiçik bir məişət əşyası və ya mal üçün mübahisədən insanların birinin digərinin həyatına qəsd etməsi baş vermişdir. Peşəkar mediator olan yerdə heç zaman bu kimi hadisə baş verməz.

Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB) və onun Avropa Komissiyasının ekspertləri tərəfindən treyninq keçmiş treynərləri öz bilik və bacarıqlarını insanlara ötürərək cəmiyyətimizin daha da sivil olmasına, insanlar arasında dostluğun, əməkdaşlığın möhkəmlənməsinə, konfliktlərin azaldılmasına səy göstərirlər. Avropa Birliyi ailəsinə qədəm qoymaq niyyətində olan Azərbaycan vətəndaşları üçün bu çox əhəmiyyətlidir.

6. İstehlakçı hüquqlarının qorunmasına dair mediasiya mərkəzləri

İstehlakçılar üçün hüquqi yardım mərkəzləri (və ya mediasiya mərkəzləri) Avropa Komissiyası tərəfindən maliyyələşdirilən, Consumers International (Cİ) (Beynəlxalq istehlakçı təşkiatı) aparıcı təşkilat, Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB) tərəfdaş təşkilat olmaqla Azərbaycanda 1 yanvar 2006-cı il tarixdən həyata keçirilən «İstehlakçı hüquqlarına dair maarifləndirmə tədbirləri və istehlakçılar üçün məsləhət mərkəzləri, vasitəçilik xidmətləri göstərməklə Ədalət məhkəməsinə yetərliyin yaxşılaşdırılması layihəsi çərçivəsində» yaradılmışdır. Layihə Avropa Komissiyasının «TACIS Institution Building Partnership Programme (IBPP) Civil Society and Local Initiatives» (TACIS

İnkişaf və Əməkdaşlıq Proqramı. Vətəndaş cəmiyyəti və yerli təşəbbüsə dəstək məqsədi ilə maliyyələşdirilmişdir).

Layihə çərçivəsində Gəncə, Quba, Tovuz, Lənkəran, Sumqayıt və Bakıda istehlakçılara təmənnəsiz yardım göstərən mərkəzlər açılmışdır.

Mərkəzlər haqqında məlumat.

1. Bakı -Az-1010.

Ünvan: S.Rəhimov küç. 201/10

Tel.: 441 28 33; 449 89 95

E-mail: eyub@consumer.baku.az

<http://icu.iatp.az>

Layihə koordinatoru Eyyub Hüseynov

Vasitəçilik üzrə Ümummilli baş ekspert: Mirsədix Seyidov

Məsləhətlər üzrə Ümummilli baş ekspert: Fərrux Əsgərov

Baş məsləhətçi: Mikayıl Cəfərov

Vasitəçi-ekspert: Ələkbər Ağasiyev

Məsləhətçi-ekspert: Nəriman Ağayev

2. Sumqayıt – Az- 5000

Ünvan: 14-cü məhəllə ev 2/29, mənzil 37

Tel.: (01864) 645 27 44

(055) 764 49 77 (mob)

Vasitəçi: İbrahim İbrahimov

Məsləhətçi: Kamal Quliyev

3. Lənkəran – Az-4200

Ünvan: Həzi Aslanov Xiyabanı, ev 36

Tel.: 5 46 04 (ev)

452 46 10

Vasitəçi: Mirələkbər Ağazadə
Məsləhətçi: Nadir Almasov

4. Tovuz – Az-6001

Ünvan: Sabir küçəsi ev 21
Tel.: (0231) 5 52 55
(055) 750 91 00

Vasitəçi: Tofiq Bayramov
Məsləhətçi: Əli Qələndərov

5. Gəncə - Az-2023.

Ünvan: Kəpəz rayonu M.Xələfov 18, otaq 401/402/403
Tel.: 55 79 44
336 94 31

Vasitəçi: Tahir Paşayev
Məsləhətçi: Ramiz Əliyev

6. Quba - Az-400.

Ünvan: Quba şəhəri, H.Əliyev prosp. 158
Tel.: 5 29 65
(050) 393 92 15

Vasitəçi: Miryaqub Ələkbərov
Məsləhətçi: Elşən Həsənov

İSTEHLAKÇILARIN HÜQUQLARININ MÜDAFİƏSİ HAQQINDA AZƏRBAYJAN RESPUBLİKASININ QANUNU

Qəbul edilmişdir: 19 sentyabr 1995-ci il № 1113
Əlavə və dəyişikliklər:

1. 12 oktyabr 2001-ci il, № 193-IIQD	2. 5 oktyabr 2001-ci il,
№ 183-IIQD	3. 5 oktyabr 2001-ci il,
№ 190-IIQD	4. 23 aprel 2002-ci il,
№ 311-IIQD	5. 30 aprel 2002-ci il,
№ 317-IIQD	6. 5 dekabr 2003-jü il,
№ 538-IIQD	7. 30 dekabr 2003-jü
il, № 568-IIQD	8. 10 iyun 2005-ci il,
№ 925-IIQD	9. 21 oktyabr 2005-ci il

Bu Qanun Azərbaycan Respublikasının ərazisində istehlakçılar üçün gərəğər şərait yaradılması məqsədi ilə alqı-satqı prosesində, iş görülməsində və xidmət göstərilməsində istehlakçı ilə istehsalçı, satıcı və iyracı arasında münasibətlərin eyni jür tənzimlənməsinin, habelə istehlakçılarının hüquqlarının müdafəsinin ümumi hüquqi, iqtisadi və sosial əsaslarını və mexanizmini müəyyənləşdirir.

Qanun BMT-nin Baş Assambleyası tərəfindən qəbul edilmiş «İstehlakçılarının maraqlarını müdafə etmək üçün rəhbər prinsiplər» əsasında işlənmiş və Azərbaycan Respublikasında belə münasibətlərin dünya təjribəsinə uyğunlaşdırılmasına yönəldilmişdir.

I FƏSİL. Ümumi müddəalar

Maddə 1. Əsas anlayışlar

Bu Qanunda istifadə edilən anlayışlar:

- **istehlakçı:** şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi ilə mal, iş və xidmətlərdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan şəxs;
- **istehsalçı:** mülkiyyət formasından və təşkilati-hüquqi formasından asılı olmayaraq satış üçün mal istehsal edən müəssisə, idarə, təşkilat və ya sahibkar;
- **ijraçı:** iş görən, yaxud xidmət göstərən müəssisə, idarə, təşkilat və ya sahibkar;
- **satıcı:** alqı-satqı əməliyyatı aparan, mal satan müəssisə, idarə, təşkilat və ya sahibkar;
- **normativ sənəd:** malların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə Azərbaycan Respublikası qanunverijiliyinə uyğun məjburi tələbləri müəyyənləşdirən dövlət standartları, farmakoloji, sanitariya və tikinti normaları, qaydaları və digər sənədlər;
- **qüsurlu:** malın (işin, xidmətin) normativ sənədlərin tələblərinə, müqavilə şərtlərinə, yaxud irəli sürülən başqa tələblərə, habelə işraçı və ya satıcının mal (iş, xidmət) haqqında verdiyi mə'lumata uyğunsuzluğu;
- **mühüm qüsurlu:** maldan (işdən, xidmətdən) onun məqsədli tətbiqinə müvafiq surətdə istifadə olunmasını qeyri-mümkün və ya yol-verilməz edən, istehlakçı üçün aradan qaldırılma bilməyən, aradan qaldırılması üçün çoxlu əmək və vaxt məsrəfi tələb edən malı (iş, xidməti) müqavilədə nəzərdə tutulduğundan başqa şəkllə salan, ya da aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən üzə çıxan qüsurlu;
- **uyğunluq sertifikatı (sertifikat):** sertifikatlaşdırma sisteminin qaydaları üzrə sertifikatlaşdırılmış məhsulun müəyyən edilmiş tələblərə uyğunluğunu təsdiq etmək üçün verilmiş sənəd;
- **uyğunluq nişanı:** məhsulun, prosesin, yaxud xidmətin təsdiq edilmiş tələblərə uyğunluğunu göstərən, sertifikatlaşdırma

sisteminin qaydalarına uyğun verilən və tətbiq edilən, müəyyən olunmuş qaydada qeydiyyatata alınan nişandır;

- **malın (işin, xidmətin) təhlükəsizliyi:** maldan (işin, xidmətin nəticələrindən) istifadə edilməsinin, onun saxlanması, daşınmasının, işlədilməsinin adi şəraitində və ya işin görülməsi (xidmət göstərilməsi) prosesində istehlakçının həyatına, sağlamlığına, əmlakına, habelə ətraf mühitə zərər vurulmasının istisna olunması;
- **zəmanət müddəti:** müvafiq normativ sənədlərdə nəzərdə tutulmuş zəmanət öhdəliklərinin qüvvədə olduğu müddət.

Maddə 2. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunverijiliyi

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunverijiliyi bu Qanundan və bu qanuna müvafiq qəbul edilmiş digər normativ-hüquqi aktlardan ibarətdir.

Azərbaycan Respublikasının beynəlxalq müqavilələrində müəyyənləşdirilmiş qaydalar bu Qanunda nəzərdə tutululardan fərqli olarsa, beynəlxalq müqavilələrin qaydaları tətbiq edilir.

II FƏSİL. İstehlakçıların hüquqları

Maddə 3. İstehlakçıların hüquqları

Azərbaycan Respublikası ərazisində istehlakçılar aşağıdakı hüquqlara malikdir:

- malların (işlərin, xidmətlərin) və onların istehsalçısının, ijaçıının və satıcısının sərbəst seçilməsinə;
- istehlak etdikləri malların (işlərin, xidmətlərin) lazımı keyfiyyətdə olmasına;
- malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyinə;
- malların (işlərin, xidmətlərin) miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün mə'lumat əldə etməyə;

- qanunverijilikdə nəzərdə tutulan hallarda, lazımi keyfiyyəti olmayan, habelə, insanların sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların (işlərin, xidmətlərin) vurduğu zərərin ödənilməsinə;
- öz hüquqlarının və qanuni mənafeələrinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli dövlət orqanlarına və məhkəməyə müraciət etməyə;
- ijtimai təşkilatlarda (istehlakçılar birliyində) birləşməyə.

Maddə 4. Zəmanətli istehlak səviyyəsi

Zəmanətli istehlak səviyyəsi aşağıdakı formalarda təmin edilir:

- Hər bir istehlakçının azad şəkildə mal almasına zəmanət olmadığı hallarda, malların normalaşdırılmış formada bölünməsinin tətbiqi ilə;
- vətəndaşlara kompensasiya ödənişləri, müxtəlif müavinət və güzəştlər verməklə.

Maddə 5. İstehlakçının malların (işlərin, xidmətlərin) lazımi keyfiyyətdə olmasına hüququ

1.İstehlakçı satıjıdan (istehsalçıdan, ijracıdan) alınmış malın (görölmüş işin, göstərilmiş xidmətin) keyfiyyətinin normativ sənədlərə, müqavilə şərtlərinə uyğunluğu barədə və həmçinin mal (iş, xidmət) haqqında satıjının (istehsalçının, ijracının) təqdim etdiyi mə'lumata javab verməsini tələb etmək hüququna malikdir.

2.İstehlakçıların həyatına, sağlamlığına və əmlakına, habelə ətraf mühitin təhlükəsizliyinə dair mala (işə, xidmətə) aid tələblər normativ sənədlərlə müəyyən edilir.

Ayrı-ayrı mal qrupları (işlər, xidmətlər) üçün yuxarıda göstərilən tələblər Azərbaycan Respublikasının qanunverijilik aktları ilə müəyyən edilir.

3.Satıjı (istehsalçı, ijracı) istehlakçıya keyfiyyəti normativ sənədlərə, müqavilə şərtlərinə və həmçinin mal (iş, xidmət) haqqında istehsalçının (ijracının) təqdim etdiyi mə'lumata uyğun olan mal verməlidir.

Azərbaycan Respublikası ərazisinə idxal olunmuş malların (işlərin, xidmətlərin) lazımi keyfiyyətini təsdiq edən, qanunverijiliklə nəzərdə tutulmuş sənəd olmalıdır.

4.İstehsalçı (ijraçı) normativ sənəddə nəzərdə tutulan və ya istehlakçı ilə müqavilə əsasında malın (görülən işin, xidmətin nəticələrinin) xidmət müddəti ərzində, belə müddətin olmadığı halda isə 10 il müddətində təyinatı üzrə istifadə edilməsinə təminat verməlidir.

İstehsalçı, mallara texniki xidməti və onların zamanətli təmirini, habelə, texniki təmir və xidmət göstərən təşkilatlar üçün lazım olan həjmdə və çeşiddə ehtiyat hissələri ilə təchizini bütün istehsal müddəti ərzində mal (iş, xidmət) istehsaldan çıxarıldıqdan sonra isə xidmət müddəti ərzində, bu müddət nəzərdə tutulmayan hallarda isə 10 il ərzində təminat etməlidir.

Maddə 6. Zəmanət öhdəlikləri

1.İstehsalçı (ijraçı) malın (işin, xidmətin), həmçinin komplektləşdiriji məmulatların qanunverijilikdə nəzərdə tutulan zəmanət müddəti ərzində bu müddətlərin olmadığı hallarda isə müqavilə ilə müəyyənləşdirilmiş qaydada normal işini (tətbiqini və istifadəsini) təminat edir.

Komplektləşdiriji məmulatların zəmanət müddəti, qanunverijilikdə və ya müqavilədə ayrı jür göstərilməyibsə, malın (işin, xidmətin) özünün zəmanət müddətindən az olmamalıdır.

2.Zəmanət müddəti malın (işin, xidmətin) pasportunda və ya nişanlama kağızında (yarlıqda) və yaxud mala (işə, xidmətə) əlavə olunan digər sənəddə göstərilir.

Tez xarab olan və insanların sağlamlığına, həyatına və əmlakına, habelə ətraf mühitə təhlükə kəsb edən ərzaq məhsullarının, dərmanların, ətriyyat-kosmetika vasitələrinin, kimya məhsullarının və başqa malların (işlərin, xidmətlərin) üzərində (qablarında) və ya onlara əlavə edilən müvafiq sənədlərdə yararlılıq müddəti göstərilməlidir.

Yararlılıq müddəti ötmüş malların satışı qadağan edilir.

Zəmanət müddətləri malın satıldığı gündən, yararlılıq müddətləri isə hazırlandığı gündən hesablanır.

3.İstehlakçı satıji (istehsalçı, ijraçı) qarşısında zəmanət müddəti müəyyən edilməmiş mallarda aşkar olunmuş qüsurlar barədə 3

ildən gej olmamaq şərti ilə öz tələblərini irəli sürmək hüququna malikdir.

4. Zəmanətli təmir aparılarkən malın (işin, xidmətin) zəmanət müddəti onun təmirdə olduğu müddət qədər uzadılır. Göstərilən müddət istehlakçının qüsurları aradan qaldırmaq tələbini irəli sürdüyü gündən hesablanır. Mal dəyişdirildikdə, zəmanət müddəti dəyişdirilmə günündən e`tibarən yenidən hesablanır.

Maddə 7. Qüsuru olan mal satılarkən istehlakçının hüquqları

1. İstehlakçı müqavilə və ya digər qaydalarla müəyyən olunmuş zəmanət müddəti ərzində aldığı malda qüsür və ya saxtalaşdırma aşkar edərsə, öz istəyinə görə satıjdan və ya istehsalçıdan aşağıdakıları tələb etmək hüququna malikdir:

- lazımi keyfiyyətli mala dəyişdirməyi;
- satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmağı;
- malın qüsurlarının ijrəcənin (satıjının, istehlakçının) hesabına aradan qaldırılmasını və ya qüsurların aradan qaldırılması üçün istehlakçının və ya üçünjü şəxslərin çəkdiyi xərlərin əvəzinin ödənilməsini;
- malın, həmin mala uyğun digər modeli (markalı, tipli və i.a.) mal ilə, dəyəri yenidən hesablanma şərti ilə əvəz edilməsini;
- müqavilənin ləğv edilməsini və çəkdiyi zərərin ödənilməsini.

2. Satıjı (ijrəcə) istehlakçıdan lazımi keyfiyyəti olmayan malı geri götürməyə və bu maddənin birinji bəndində göstərilən istehlakçının tələblərindən birini yerinə yetirməyə borjlıdur.

İri qabaritli və ağırçəkili malların istehlakçıdan satıjıya (ijrəcəyə) qaytarılması və dəyişdirilərək yenidən istehlakçıya çatdırılması satıjının (ijrəcənin) hesabına həyata keçirilir.

3. İstehlakçının malı dəyişmək tələbi, mal olduqda dərhal yerinə yetirilməli, zərurət olduqda onun keyfiyyəti, müvafiq tələb verilən andan 14 gün müddətində yoxlanılmalı və ya tərəflər arasında razılaşdırılmış müddət ərzində dəyişdirilməlidir.

İstehlakçının malı dəyişdirmək tələbi, mal olmadıqda müvafiq ərizənin verildiyi andan iki ay müddətində ödənilməlidir.

Göstərilən müddət ərzində malı dəyişdirmək mümkün olmadıqda, istehlakçı satıjı (istehsalçı) qarşısında bu maddənin birinji bəndinin ikinjı, üçünjü, dördünjü və beşinji abzaslarında nəzərdə tutulmuş digər tələblərin yerinə yetirilməsini tələb edə bilər.

4. Qüsurlu mal lazımı keyfiyyətli, eyni modelli (markalı, tipli və i.a.) mala dəyişdirilərkən qiymət dəyişərsə, istehlakçı qiymət fərqini ödəmir.

Qüsurlu mal lazımı keyfiyyətli, eyni əlamətləri olan, lakin başqa modelli (markalı, tipli və i.a.) mala dəyişdirilərkən qiymətlər dəyişdikdə, malın dəyəri göstərilən malın alındığı vaxt qüvvədə olmuş qiymətlər əsas götürülməklə yenidən hesablanır.

Müqavilə ləğv edildikdə, istehlakçı ilə hesablamalar mala qiymətlər artan hallarda eyni dərəcəli malların qiymətlərinin artması nəzərə alınmaqla, qiymətlər aşağı düşdükdə isə malın alındığı vaxt dəyəri əsas götürülməklə aparılır.

5. İstehlakçıya keyfiyyətsiz ərzaq malı satılan halda, keyfiyyətsizlik malın yararlılıq müddəti ərzində aşkar olunubsa, satışı həmin malı keyfiyyətli mala dəyişdirməli və ya malın dəyərinin məbləğini qaytarmalıdır.

Belə hallarda istehlakçı ilə hesablaşma bu maddənin 4-jü bəndində göstərilən qaydada aparılır.

6. İstehlakçı malın qüsurlu əvəzsiz olaraq aradan qaldırılmasını tələb edərsə, qüsür 14 gün ərzində və ya tərəflərin razılığı ilə başqa müddətdə aradan qaldırılmalıdır.

İstehlakçının tələbi ilə satışı (ijraçı) məişət texnikasının və nəqliyyat vasitələrinin təmir edildiyi və ya dəyişdirildiyi müddət üçün ona əvəzsiz olaraq (evinə çatdırmaqla) oxşar mal verməlidir.

Təmir (dəyişdirmə), habelə malın qüsurlarının aradan qaldırıldığı və ya dəyişdirildiyi müddət üçün oxşar malı vermək tələbinin yerinə yetirilməsi (14 gün) ləngidildikdə satışı (ijraçı) istehlakçıya mal verməklə bir vaxtda, müəyyən edilmiş müddətin ötürüldüyü hər gün üçün ona malın satış qiymətinin bir faizi məbləğində dəbbə pulu ödəyir.

7. İstehlakçının tələbinə, qəbz, mal və ya kassa çeki, zəmanət müddəti olan mallar üzrə isə texniki pasport və ya onu əvəz edən digər sənəd təqdim edildikdə baxılır.

Satışı istehlakçıya mal satarkən ona qəbz, mal, kassa çeki və ya digər yazılı sənəd verməlidir.

İstehlakçı ona verilən texniki pasportu və ya onu əvəz edən digər sənədi itirərsə, onların bərpası qanunverijilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada həll edilir.

8. İstehsalçı istehlakçının mala olan iddiasını aradan qaldırmaq üçün satışının sərf etdiyi xərjləri ödəməlidir.

9. Azərbaycan Respublikasından kənarında istehsal olunmuş və ya vasitəçilərdən alınmış mallar barəsində bu maddənin birinci bəndində müəyyən edilmiş tələblər satının hesabına ödənilir.

10. Əgər satıcı, istehsalçı (onların funksiyalarını yerinə yetirən müəssisələr) malın qüsurlarının istehlakçı tərəfindən istifadə və ya saxlanma qaydalarının pozulması, üçün jü şəxslərin hərəkətləri və ya təbii fəlakət nəticəsində əmələ gəldiyini sübuta yetirərsə, istehlakçının bu maddədə nəzərdə tutulan tələbləri təmin olunmamalıdır.

İstehlakçı malın keyfiyyətinin yoxlanmasında şəxsən, yaxud öz nümayəndəsi vasitəsilə iştirak etmək hüququna malikdir.

Maddə 8. İş görülməsi və xidmət göstərilməsi üçün müqavilə bağlanmasında ijrəçinin vəzifələri

Bazarda hökmran mövqə tutan istehsalçı və ya ijrəçi (onun nizamnamə fəaliyyətindən, yaxud istehsal imkanlarından kənara çıxdığını sübut etdiyi hallar istisna olmaqla) istehlakçı ilə işlərin ijrə edilməsi və xidmət göstərilməsi üçün müqavilə bağlamağa borjlıdur. Bu halda o, öz istehsalat, yaxud digər təsərrüfat fəaliyyətini elə təşkil etməlidir ki, əhalinin ehtiyajları lazımi səviyyədə və fasiləsiz təmin edilsin. İjrəçinin əsassız olaraq, müqavilə bağlamaqdan imtina etməsi nəticəsində o, işlərin yerinə yetirilməməsindən və xidmətlərin göstərilməməsindən istehlakçıya dəyən ziyanın əvəzini ödəməyə borjlıdur.

Maddə 9. İş görülməsinə və xidmət göstərilməsinə dair müqavilələrin şərtləri pozularkən istehlakçıların hüquqları

1. İjraçı iş görülməsinə və xidmət göstərilməsinə dair müqavilənin iyrasına vaxtında başlamırsa və ya çox ləng işləməsi işin vaxtında başa çatmamasına dəlalət edirsə, istehlakçının müqavilədən imtina etmək və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ vardır.

2. İşlərdə (xidmətlərdə) müqavilə şərtlərindən əhəmiyyətli dərəcədə kənara çıxıldıqda, yaxud başqa mühüm qüsurlar olduqda istehlakçı həmin qüsurları aradan qaldırmaq üçün ijrəçiyə əlavə müddət verərsə, bu müddətdə də iş (xidmət) yerinə yetirilməzsə, müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək və ya ijrəçinin hesabına qüsurların aradan qaldırılmasını üçüncü şəxslərə tapşırmaq hüququ var.

3. İjraçı müqavilənin şərtlərindən kənara çıxaraq, işi (xidməti) pisləşdirmişsə, yaxud işdə (xidmətdə) başqa qüsurlara yol vermişdirsə, istehlakçının istəyinə uyğun olaraq göstərilən qüsurların ijrəçinin hesabına əvəzsiz olaraq müvafiq müddətdə aradan qaldırılmasını və ya işin (xidmətin) qüsurlarını öz vəsaitləri ilə aradan qaldırarkən çəkdiyi zəruri xərjlərin ödənilməsinə, yaxud işin (xidmətin) haqqının müvafiq surətdə azaldılmasını tələb etmək hüququ var.

4. İstehlakçının materiallarından görülmüş işlərdə (xidmətlərdə) müqavilə şərtlərindən əhəmiyyətli kənara çıxma və ya digər mühüm qüsurlar aşkar edilərsə, istehlakçının istəyinə uyğun olaraq, bu işlərin ijrəçinin eyni jinsli və keyfiyyətli materialından hazırlanmasını, yaxud müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ vardır.

5. Bu maddənin 2-ji bəndində göstərilmiş qüsurlar, müəyyən edilmiş müddətdə aradan qaldırılmadıqda, habelə işlərin (xidmətlərin) yerinə yetirilməsi ləngidildikdə, ijrəçi işin (xidmətin) qəbul edilməsi zamanı istehlakçıya gejkidrilmiş hər gün üçün işin və ya xidmətin dəyərinin (əgər dəyər ayrıja müəyyən edilməmişdirsə, sifarişin dəyərinin) bir faizi məbləğində dəbbə pulu ödəyir, bu şərtlə ki, müqavilədə dəbbə pulunun başqa məbləği nəzərdə tutulmuş olmasın.

Öhdəliklərin ijrə edilmədiyi və ya lazımnıja ijrə edilmədiyi hallar üçün müəyyən edilmiş dəbbə pulunun (jərimənin, peniyanın)

ijraçı tərəfindən ödənilməsi və itkilərin əvəzinin verilməsi, onu öhdəlikləri yerinə yetirmək vəzifəsindən azad etmir.

6. İjraçı görülmüş işlərdə və göstərilmiş xidmətlərdə qüsurların, istehlakçının təsiri ujbətindən əmələ gəldiyini sübut edərsə, buna görə məs'uliyət daşır.

7. İstehlakçının, bu maddənin 2-ji və 5-ji bəndlərində nəzərdə tutulmuş tələbləri işin (xidmətin) yerinə yetirilməsi gedişində istehlakçı tərəfindən qəbul edilməsi zamanı, habelə zəmanət müddəti ərzində, belə müddət olmadıqda isə bir il ərzində, qüsurlar aşkar edilərkən irəli sürülə bilər.

Zəmanət müddəti işin (xidmətin) istehlakçı tərəfindən qəbul etdiyi əşyanı (materialı) istehlakçının təsiri üzündən vaxtında qəbul olunmadıqda isə işin (xidmətin) ijrasi üçün müqavilədə müəyyən edilmiş müddətdən hesablanır.

8. İjraçı, istehlakçıdan qəbul etdiyi əşyanı (materialı) itirdikdə, korladıqda, zədələdikdə istehlakçıya özünün keyfiyyətə və qiymətə oxşar əşyasını qaytarmalı (iş görməli və xidmət göstərməli), bu mümkün olmadıqda istehlakçının razılığı ilə əşyanın (materialın) dəyərini və dəymiş itkiləri ona bir aydan gec olmamaq şərti ilə ödəməlidir.

9. İjraçı əşyanın (materialın) korlanmasına, zədələnməsinə gətirib çıxara bilən xüsusi xassələri barədə istehlakçıyı xəbərdar etməlidir. Elmi və texniki biliklərin səviyyəsi əşyanın (materialın) xüsusi xassələrini üzə çıxarmağa imkan vermədikdə belə ijrəçi məs'uliyətdən azad edilmir.

İjraçının iş görmək və xidmət göstərmək üçün qəbul etdiyi əşyanın (materialın) dəyərini istehlakçı müqavilə bağlanarkən müəyyənləşdirir.

10. İş görülməsində və xidmət göstərilməsində, istehlakçının həyatını, sağlamlığını və ya əmlakının təhlükəsizliyini təmin etməyən materialların, avadanlıqların, cihazların, alətlərin, qurğuların və başqa vasitələrin tətbiqi nəticəsində vətəndaşın həyatına, sağlamlığına və ya əmlakına zərər dəyərsə, ijrəçi onların xassələrini bilib-bilmədiyindən asılı olmayaraq məs'uliyət daşıyır.

Maddə 10. İstehlakçıların malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsiz olmasına hüquqları

1.İstehlakçı malların (işlərin, xidmətlərin) adi şəraitdə istifadə olunmasının, saxlanılmasının və daşınmasının, onun həyatı, sağlamlığı, eləcə də ətraf mühit üçün təhlükəsiz olmasının, həmçinin onun əmlakına ziyan vurulmamasının təmin olunması hüququna malikdir.

Əgər istifadə edilməsi vətəndaşların həyatına, sağlamlığına və əmlakına, habelə, ətraf mühitə zərər vura bilən mala (işə, xidmətə) aid təhlükəsizlik tələblərini müəyyənləşdirən normativ sənəd yoxdursa, onda müvafiq ijra hakimiyyəti orqanları belə normativ sənədlərin təxirəsalınmadan hazırlanmasını və qəbul edilməsini təmin etməli, ijraçı tərəfindən malın istehsalını və satışını, işin görülməsini və xidmət göstərilməsini dərhal dayandırmalıdır.

2.Müəyyən edilmiş vaxtdan artıq istifadə edilməsi, istehlakçıların həyatına, sağlamlığına, onların əmlakına və ya ətraf mühitə təhlükə kəsb edən və ya zərər vura bilən mallara (işlərə, xidmətlərə) xidmət müddəti (yararlıq müddəti) müəyyən edilməlidir.

İstehsalçı (ijraçı) bu kimi malların təlimatlarında xidmət (yararlılıq) müddətlərini göstərməyə borjlıdur.

3.Malın (işin, xidmətin) təhlükəsiz istifadə edilməsi və ya daşınması, saxlanması üçün xüsusi qaydalara əməl olunması zəruridirsə, onda istehsalçı (ijraçı) belə qaydaları müəyyənləşdirməli, satışı (ijraçı) isə bunları istehlakçının nəzərinə çatdırmalıdır.

4.Qanunverijilik aktları ilə və ya digər normativ sənədlərlə vətəndaşların həyatı, sağlamlığı və əmlakı, ətraf mühitin mühafizəsi üçün təhlükəsizlik tələblərinin müəyyən edildiyi mallar (işlər, xidmətlər), qüvvədə olan qanunverijiliyə əsasən məjburi sertifikatı olmadan keçirilməlidir. Göstərilən tələblərə uyğunluğunu təsdiq edən sertifikat olmadıqda belə malları (o cümlədən xarici malları) Azərbaycan Respublikasında satmaq və istifadə etmək qadağandır.

Belə malların Azərbaycan Respublikasının ərazisinə idxal edilməsinə, razılıq üçün gömrük orqanlarına təqdim edilən, müvafiq səlahiyyətli orqan tərəfindən verilmiş və ya da tanınmış uyğunluq sertifikatı əsas verir.

Bu bənddə nəzərdə tutulmuş malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsiz olması barədə tələblərin pozulmasına görə məs'uliyət, bu Qanunla və digər qanunverijilik aktları ilə müəyyən edilir.

5.İstehlakçı malın (işin, xidmətin nəticələrinin) istifadəsi, daşınması və saxlanılması qaydalarına düzgün əməl etdikdə, lakin həmin mal (iş, xidmət) onun həyatına, sağlamlığına, əmlakına və ya ətraf mühitə zərər vurduqda və ya zərər vura bilərsə, istehsalçı (ijraçı, satıcı) onun istehsalını (satışını) zərər vura bilən səbəblər aradan qaldırılanaqədək dayandırmalı, zəruri hallarda isə onun döviyyədən çıxarılması və istehlakçıdan geri qaytarılması üçün tədbirlər görməlidir.

Zərərin səbəblərini aradan qaldırmaq mümkün deyildirsə, istehsalçı (ijraçı) belə malları (işləri, xidmətləri) istehsaldan çıxarmaqla, döviyyədən yığmağa və istehlakçıdan geri almağa borjlıdur. İstehsalçı (ijraçı) bu vəzifələrini yerinə yetirmədikdə malları (işləri, xidmətləri) istehsaldan çıxarmaq, döviyyədən yığmaq və istehlakçılardan geri almaq haqqında qərarı müvafiq dövlət nəzarət orqanları öz səlahiyyətləri çərçivəsində qəbul etməlidirlər. Bu hərəkət nəticəsində ərzaq xammalı və məhsulları qidalanma üçün yararlı sayılırsa, onlar məhv və ya təkrar e`mal edilməlidirlər.

Malların (işlərin, xidmətlərin) geri qaytarılması ilə əlaqədar istehlakçıya dəyən zərəri istehsalçı (ijraçı) tam həjmdə ödəməlidir.

6.Bu maddənin 4-jü və 5-jü bəndlərində müəyyən edilmiş tələblər pozulduqda, malların keyfiyyətinə dövlət nəzarətini həyata keçirən orqanların qərarı ilə istehsalçı (ijraçı) həmin qaydalar pozulmaqla satılmış mallardan əldə etdiyi gəliri Dövlət büdcəsinə köçürür.

7.Yeni (modernləşdirilmiş) mal (iş, xidmət) hazırlanarkən istehsalçı, vətəndaşların həyatının, sağlamlığının, əmlakının, həmçinin ətraf mühitin təhlükəsizliyi tələblərinə cavab verməsini təsdiq etmək və dövlət ekspertizasından keçirmək üçün, həmin malın normativ sənədlərini müvafiq orqana təqdim etməlidir.

8.İstehsalçı (ijraçı) malda (işdə, xidmətdə) ehtimal doğurajaq xəter (risk) və təhlükəsiz istifadəsi barədə beynəlxalq təjribələrdə qəbul edilmiş işarələr vasitəsi ilə istehlakçıya mə`lumat verməyə borjlıdur.

Maddə 11. Lazımı keyfiyyəti olmayan malın (işin, xidmətin) vurduğu zərəərə görə əmlak məs`uliyəti

Malın (işin, xidmətin) konstruksiya, istehsal, resept və başqa qüsurları nəticəsində istehlakçının həyatına, sağlamlığına və ya əmlakına dəymiş zərəər, qanunverijilikdə daha yüksək məs`uliyət nəzərdə tutulmayıbsa, günahkar tərəfindən istehlakçıya tam ödənilməlidir.

Maddə 12. Mə`nəvi ziyanın ödənilməsi

İstehlakçıların bu Qanunda nəzərdə tutulan hüquqları istehsalçı (ijraçı, satıcı) tərəfindən pozularsa istehlakçıya dəyən mə`nəvi ziyan günahkar tərəfindən ödənilməlidir. Ödənilən ziyanın dəyəri, qanunla başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, məhkəmə tərəfindən müəyyən edilir.

Maddə 13. İstehlakçıların mal (iş, xidmət) haqqında mə`lumat almaq hüququ

1.Satıcı (ijraçı) istehlakçını maraqlandıran malın (işin, xidmətin) qiyməti, istehlak xassələri (ərzaq malları barəsində isə həm də tərkibi, yararlıq müddəti, kaloriliyi, sağlamlıq üçün zərərli maddələrin normativ sənədlərin tələbləri ilə müqayisəli miqdarı), əldə edilməsi şərtləri, təminat öhdəlikləri və iddiaların irəli sürülməsi, malın işlədilməsi, saxlanılması və təhlükəsiz istifadəsi üsulları və qaydaları barəsində istehlakçıya zəruri və düzgün mə`lumat verməlidir.

Satıcı (ijraçı) istehlakçıya müəssisənin satdığı malların ticarət qaydaları və xidmət növləri barəsində də dolğun və düzgün mə`lumat verməlidir.

2.Bu maddənin 1-ji bəndində nəzərdə tutulmuş mə`lumat, mala əlavə olunan texniki sənədlər, habelə nişanlanma, hazırlanma və satış tarixinin göstərilməsi vasitəsilə və ya ayrı-ayrı xidmət sahələrində qəbul olunmuş başqa üsulla istehlakçının nəzərinə çatdırılır.

3.İstehsal edilmiş malın üzərində istehsal və ya ticarət markası, mal nişanı və ya xidmət nişanı olmalıdır. İstehsal markasında istehsalçının (ijraçının) adı, mənsubiyyəti, yeri və standartların (normativ sənədlərin) işarəsi göstərilir. Hazırlanmış mal istehsal

markasına uyğun gəlməlidir. Sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxsin hazırladığı malın (işin, xidmətin) etiketi (yarlığı) olmalıdır. Etiketdə sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olmaq hüququ verən sənədin nömrəsi, onu təsdiq edən orqanın adı, zəruri hallarda onun sertifikatlaşdırılması, xüsusi tələblərə javab verən mallar (işlər, xidmətlər) üçün isə dövlət standartlarının nömrəsi haqqında mə'lumat verilməlidir.

4. Satılan mal barəsində yanlış mə'lumatın və ya kifayət qədər dolğun olmayan mə'lumatın verilməsi, istehlakçının lazımı xassələrə malik olmayan malı (iş, xidməti) almasına səbəb olmuşdursa, onun müqaviləni ləğv etmək və itkilərin ödənilməsini tələb etmək hüququ vardır.

5. Məjburi sertifikasiya edilməli olan, lakin uyğunluq sertifikatı olmayan məhsulun reklamı qadağandır.

6. Haqsız reklam olunan malın (işin, xidmətin) alınması nəticəsində istehlakçıya vurulan zərər təqsirkar şəxslər tərəfindən tam həjmdə ödənilməlidir.

7. Mal (iş, xidmət) haqqında yanlış və ya yarımçıq mə'lumat, yaxud haqsız reklam nəticəsində dəyən zərəri ödəmək barəsində istehlakçının tələblərinə baxılarkən onun əldə etdiyi malın (işin, xidmətin) xassələrinə və xarakteristikasına dair xüsusi biliyinin olmaması ehtimalı əsas götürülməlidir.

8. Dövlət istehlakçılara öz hüquqları və onların müdafiəsi haqqında zəruri mə'lumat almaq üçün şərait yaradır.

Maddə 14. Tijarət və başqa xidmət növləri sahələrində istehlakçıların hüquqları

1. Bütün vətəndaşlar ticarət və başqa xidmət növləri sahəsində tələbatlarının ödənilməsində bərabər hüquqa malikdir.

Qanunverijilik aktlarında nəzərdə tutulmuş hallardan başqa, istehlakçıların hüquqlarına üstünlük verilməsinə, birbaşa və ya dolayısı ilə hər hansı şəkildə məhdudlaşdırılmasına yol verilmir. Sosial müdafiyyə ehtiyacı olan vətəndaşların ayrı-ayrı qruplarına ticarət və digər xidmət növləri sahəsində Azərbaycan Respublikasının qanunverijilik aktları ilə müəyyən edilmiş qaydada güzəştlər və üstünlüklər verilə bilər.

2. İstehlakçı, satıcının (ijraçının) iş recimini nəzərə almaqla, özünə üçün əlverişli olan vaxtda sərbəst mal və xidmət seçmək hüququna malikdir.

İstehlakçıya sərbəst mal və xidmət seçməkdə hər jür köməklik göstərmək satijının (ijraçının) borjudur.

İstehlakçını, keyfiyyətsiz və ya ona lazım olmayan çeşidli mal almağa və xidmət göstərilməsinə məjburluq etməyə qadağan edilir.

3. Satiji (ijraçı), istehlakçıya öz müəssisəsinin adı, mənsubiyyəti və iş recimi barədə düzgün və başa düşülən məlumat verməlidir.

4. İstehlakçı aldığı malların keyfiyyətini, komplektliyini, ölçüsünü, çəkisini və qiymətini yoxlamaq, malların düzgün və təhlükəsiz istifadəsini nümayiş etdirmək hüququna malikdir. Belə hallarda satiji, istehlakçının tələbi ilə ona nəzarət-ölçü cihazlarını, malın qiyməti haqqında sənədləri təqdim etməlidir. Zəmanət müddətində malın keyfiyyətinin itməsi səbəblərini müəyyən etmək lazım gəldiyi halda satiji istehlakçının yazılı ərizəsini aldıqdan sonra 3 gün ərzində bu malı ekspertizaya göndərməlidir. Ekspertiza satijının hesabına aparılır.

5. İstehlakçı satijının sənədində yaratdığı dəstdən ona lazım olan malı almaq hüququna malikdir.

6. Tijarət və digər xidmət növləri müəssisələrində istehlakçının hüquqları pozularsa, satiji (ijraçı) və bu müəssisələrin işçiləri qanunverijiliklə müəyyən olunmuş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

Maddə 15. İstehlakçının tələblərini ödəməyən malın lazımi keyfiyyətli mala dəyişdirmək hüququ

1. Lazımi keyfiyyətli qeyri-ərzaq malı öz formasına, ölçüsünə, fasonuna, rənginə görə istehlakçıya yaramırsa və ya digər səbəblərə görə təyinatı üzrə istifadə oluna bilməzsə, istehlakçının, onu alındığı yerdə uyğun mala dəyişdirmək hüququ vardır.

İstehlakçı malın alınma günü sayılmamaq şərti ilə, 14 gün ərzində həmin malı lazımi keyfiyyətli mala dəyişdirmək hüququna malikdir.

İstehlakçı tərəfindən əldə edilmiş lazımi keyfiyyətli mal istifadə olunmayıbsa və onun əmtəə görünüşü, istehlak xassələri, plombu, yarlığı, həmçinin, mal və yaxud kassa qəbzə və ya ona mal ilə birlikdə verilmiş digər sənədləri saxlanılıbsa, bu hallarda o dəyişdirilə bilər.

Bu maddədə göstərilmiş əsaslar üzrə dəyişdirilməli olmayan malların siyahısı Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilir.

2.Malı dəyişdirmə anında, satışda uyğun mal yoxdursa, istehlakçı dəyəri yenidən hesablamaqla istənilən başqa bir malı almaq və ya qaytarılan malın dəyəri məbləğində pulu geri götürmək, ya da satışa uyğun mal gələn kimi onu dəyişdirmək hüququna malikdir. Satışı malın satışa daxil olduğu gün malın dəyişdirilməsini tələb edən istehlakçıya mə`lumat verməlidir.

Maddə 16. İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin e`tibarsızlığı

Qanunverijilikdə nəzərdə tutulan hüquqlarla müqayisədə istehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtləri e`tibarsız sayılır. İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin tətbiqi nəticəsində istehlakçıya zərər dəyibsə, onlar təqsirkar şəxs tərəfindən tam həjmdə ödənilməlidir.

İstehsalçı (ijraçı, satışı) istehsalat və ya ticarət fəaliyyətində tutduğu vəzifə üstünlüklərindən istifadə edərək istehlakçıya zərər vurduqda istehlakçı ona vurulmuş zərərin ödənilməsi hüququna malikdir.

III FƏSİL. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi

Maddə 17. Tıjarət və başqa xıdmət növləri haqqında qaydalar

Tıjarət, məişət və digər növ xıdmət (iş görülməsi, xıdmət göstərilməsi) qaydaları Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilir. Bu qaydalar Azərbaycan Respublikasının “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununa və digər qanunverijilik aktlarına zidd olmamalıdır.

Maddə 18. İstehlakçılarının hüquqlarının dövlət müdafiəsi

1. Dövlət istehlakçılarının mənafeələrinin müdafiəsinə təminat verir, malların (işlərin, xıdmətlərin) azad seçilməsinə imkan yaradır, insanların sağlamlığını və həyat tərzini lazımı səviyyədə təmin etmək məqsədi ilə malların alınmasına və ya digər qanuni yolla təmin edilməsinə zəmanət verir.

2. İstehlakçılarının hüquqlarının dövlət müdafiəsini Azərbaycan Respublikasında istehlakçılar üçün nəzərdə tutulan malların (işlərin, xıdmətlərin) keyfiyyətinə, təhlükəsizliyinə və istehlakçılarının qanunla qorunan başqa hüquqlarının müdafiəsinə nəzarət edən müvafiq dövlət orqanları və məhkəmə öz səlahiyyətləri hüdudlarında həyata keçirirlər.

Maddə 19. İstehlakçılar üçün nəzərdə tutulan malların (işlərin, xıdmətlərin) keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarət edən dövlət orqanlarının səlahiyyətləri

1. Azərbaycan Respublikasında malların (işlərin, xıdmətlərin) keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarəti həyata keçirən müvafiq dövlət icra hakimiyyəti orqanları malların (işlərin, xıdmətlərin) keyfiyyətini və təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikasının prezidenti tərəfindən müəyyənləşdirilmiş səlahiyyətlər çərçivəsində:

- malların (işlərin, xıdmətlərin) təhlükəsizliyi üzrə məjburi tələblər müəyyənləşdirir və bu tələblərə riayət olunmasına nəzarəti həyata keçirirlər;
- malların (işlərin, xıdmətlərin) təhlükəsizliyi üzrə tələblərin pozulmasının aradan qaldırılması, istehsalatdan çıxarılması, belə

malların (işlərin, xidmətlərin) istehsalının dayandırılması və realizə olunması, onların istehlakçıdan geri alınması, həmçinin istehlakçıya bütün bunlar haqqında informasiya verilməsi haqqında göstərişlər verirlər;

- istehlak malları (işləri, xidmətləri) bazarında haqsız rəqabətin və təsərrüfat subyektlərinin inhisarçı fəaliyyətinin qarşısını alırlar;
- istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikası qanunverijiliyinin tətbiq olunması məsələləri üzrə rəsmi izahatlar verirlər;
- insanların sağlamlığının təhlükəsizliyini təmin edən məhsulların xüsusiyyətlərini və sanitariya-gigiyenik göstərijilərini normallaşdırırlar;
- insanların sağlamlığı üçün təhlükə yarada bilən məhsulların normativ-texniki sənədlərinin razılaşdırılmasını və istehsal mərhələsində ijrasi məjburi olan gigiyenik sertifikatıyasını həyata keçirirlər;
- təhlükəsizlik göstərijilərinə görə normativ-texniki sənədlərin tələblərinə cavab verməyən məhsulların sınaq müayinələrinin cavablarına əsasən sonrakı istifadəsi barədə müvafiq qərar qəbul edirlər;
- yeni texnologi proseslərin, materialların, maddələrin və məmulatların istehsalını, istifadəsini və satışını razılaşdırırlar;
- məhsulların (işlərin, xidmətlərin) gigiyenik ekoloci, seysmoloci, radioloci, hormonal, farmakoloci və toksikoloci qiymətləndirilməsinin metodikalarını, eləcə də zərərli amillərin səviyyəsinin gigiyenik göstərijilərinin və xüsusiyyətlərinin tədqiqi üsullarını təsdiq edirlər;
- mülkiyyət formasından asılı olmayaraq Azərbaycan Respublikası ərazisində ticarət, ijtimai iaşə və xidmət müəssisələrində malların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə, təhlükəsizlik tələblərinə, habelə ticarət və xidmət göstərilməsi qaydalarına düzgün əməl olunması barədə nəzarəti yoxlamalar aparırlar. Lazım olan hallarda malların, xammalların, yarımfabrikatların, komplektləşdirmə materiallarının keyfiyyətini yerində yoxlayır və ya müvafiq laboratoriyalarda sərbəst ekspertiza keçirmək məqsədi ilə onlardan nümunələr götürürlər. Həmin nümunələrin dəyəri və aparılmış təhlillərin (ekspertizaların) xərjləri yoxlanılan təsərrüfat subyektlərinin

hesabına ödənilir və onların istehsal-təsərrüfat xərjlərinə aid edilir;

- istehlakçıların hüquqlarının pozulmasına son qoyulması barədə təsərrüfat subyektlərinə ijrəçi məjburi göstərişlər verir, yoxlanılan subyektlərdən malların keyfiyyətini xarakterizə edən normativ sənədləri və digər lazım olan məlumatları alırlar;
- aşkar olunmuş qüsurlar təsərrüfat subyektləri tərəfindən aradan qaldırılana qədər normativ sənədlərin tələblərinə cavab verməyən malların (işlərin, xidmətlərin) göndərilməsini, satışını və iyrasını dayandırır;
- qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş hallarda təqsirkar şəxslərə ~~iqtişadi sanksiyalar~~ və inzibati tənbeh tədbirləri tətbiq edirlər, jinayət əlamətləri olan yoxlama materiallarını hüquq-mühafizə orqanlarına göndərir;
- istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair müvafiq məhkəmələr qarşısında iddia qaldırırlar.

2. Azərbaycan Respublikasında malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırılması üzrə milli orqan:

- malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırılması qaydalarını müəyyənləşdirir;
- məjburi sertifikatlaşdırılmalı malların (işlərin, xidmətlərin) nomenklaturunu müəyyənləşdirir;
- konkret mal (iş, xidmət) növlərinin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanları, həmçinin müvafiq sınaqların aparılması üçün sınaq laboratoriyalarını (mərkəzlərini) akkreditasiya edir, digər hüquqi şəxslərə akkreditasiyanı keçirmək hüququnu həvalə edir;
- malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırılmasının aparılmasının düzgünlüyünə nəzarəti həyata keçirir;
- sertifikatlaşdırılmış malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırma üzrə akkreditasiya olunmuş orqanların, sınaq laboratoriyalarının (mərkəzlərinin) dövlət reyestrini aparır;
- xarici və beynəlxalq orqanların verdiyi sertifikatların tanınması barədə qərar qəbul edir;

- malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırılması məsələləri üzrə xarici ölkələrlə və beynəlxalq təşkilatlarla qarşılıqlı əlaqələrdə Azərbaycan Respublikasını təmsil edir.

3. Malların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarəti həyata keçirən dövlət icra hakimiyyəti orqanlarının bu sahədə fəaliyyətlərini koordinasiya etmək standartlaşdırma və metrologiya sahəsində fəaliyyət göstərən müvafiq dövlət icra hakimiyyəti orqanlarına həvalə olunur.

Maddə 20. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə yerli icra hakimiyyəti orqanlarının vəzifələri

Yerli icra hakimiyyəti orqanları istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə müvafiq orqanları yarada bilərlər. İcra hakimiyyəti orqanlarının istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə müvafiq orqanları:

- istehlakçıların şikayətlərinə baxır, onların qanunverijiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsi üzrə müvafiq məsləhət verir;
- istehlakçıların hüquqlarını məhdudlaşdıran şərtləri aşkarlamaq məqsədilə satıcılarla (istehsalçılarla, icraçılarla) istehlakçılar arasında bağlanan müqavilələri təhlil edir;
- istehlakçıların həyatına, sağlamlığına, yaxud əmlakına dəyən ziyan haqqında məlumat toplayır və onu aidiyyəti üzrə səlahiyyətli orqanlara göndərir;
- istehlakçıların mallarda (işlərdə, xidmətlərdə) nöqsanlar, yaxud təhlükəli mallar (işlər, xidmətlər) aşkar etdikləri hallarda bunlar barədə də malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyinə nəzarəti həyata keçirən müvafiq dövlət icra hakimiyyəti orqanlarına xəbər verir;
- istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi məqsədilə öz təşəbbüsü və ya istehlakçının (istehlakçılar ittifaqının) mürəjəti əsasında məhkəmə qarşısında iddia qaldıra bilər.

Maddə 21. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının vəzifəli şəxslərinin vəzifə və məs'uliyətləri

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının vəzifəli şəxsləri, Azərbaycan Respublikasının qanunverijiliyini, həmçinin vətəndaşların, müəssisələrin, idarələrin və təşkilatların qanunla müdafiə olunan hüquqlarını qorumalıdır.

Onlar öz səlahiyyətlərini yerinə yetirərkən əldə olunmuş dövlət və qanunla qorunan digər sirləri yaymamalıdır. Vəzifəli şəxslər öz vəzifələrini yerinə yetirmədikdə və ya lazıminja yerinə yetirmədikdə, öz səlahiyyətlərini aşdıqda qüvvədə olan qanunverijiliyə əsasən məs'uliyətə jəlb olunurlar.

Maddə 22. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının qərarlarına, onların vəzifəli şəxslərinin, həmçinin, bu şəxslərin hərəkətlərinə dair şikayətlərə baxılması

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının qərarlarına, onların vəzifəli şəxslərinin, həmçinin, bu şəxslərin hərəkətlərinə qarşı şikayətlərə qanunverijiliklə müəyyən olunmuş qaydada baxılır.

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının, onların vəzifəli şəxslərinin, qərarlarının yerinə yetirilməsi, həmçinin bu şəxslərin hərəkətlərinin işrası şikayətin verilməsi ilə dayandırılır.

Maddə 23. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının hüquq-mühafizə orqanları ilə əlaqəsi

Hüquq-mühafizə orqanlarının işçiləri, istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının vəzifəli şəxslərinə öz vəzifələrinin yerinə yetirilməsində köməklik göstərir və bu işlərin görülməsində onlara maneçilik törədən vətəndaşların qanunsuz hərəkətlərinin qarşısını alır.

Maddə 24. Azərbaycan Respublikasında istehlakçılarının hüquqlarını müdafiə edən dövlət işra hakimiyyəti orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hüquqi müdafiəsi

Istehlakçılarının hüquqlarını müdafiə edən dövlət orqanlarının vəzifəli şəxslərinin və mütəxəssislərinin hüquqları Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunverijilik aktları əsasında təmin edilir.

Onların vəzifələrinin yerinə yetirilməsinə mane olmaq və ya hər hansı şəkildə təsir göstərmək, habelə işlərinə müdaxilə etmək qadağandır.

Belə hərəkətlərə yol verən orqanlar, vəzifəli şəxslər və vətəndaşlar Azərbaycan Respublikasının qanunverijiliyi ilə müəyyənləşdirilmiş qaydada məs'uliyət daşıyırlar.

Maddə 25. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanları tərəfindən tətbiq edilən sanksiyalar

1. Azərbaycan Respublikasında istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət işra hakimiyyəti orqanları öz səlahiyyətləri çərçivəsində istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunverijiliyi pozduğuna görə günahkar şəxslərə aşağıda göstərilən sanksiyaları tətbiq edirlər:

- bu qanunun 7-ji maddəsinin birinji bəndində müəyyən edilmiş istehlakçılarının hüquqlarının yerinə yetirilməsindən imtina etdikdə – malın dəyərini beş misli həjmində;
- istehlakçılarının hüquqlarının pozulmasının aradan qaldırılması haqqında müvafiq dövlət orqanının işrası məjburi olan göstərişi yerinə yetirilmədikdə - vurulmuş zərəri ödəməklə onun həjmi miqdarında, bu zərəri müəyyən etmək mümkün olmadıqda minimum əmək haqqının 100 mislinədək;
- normativ sənədlərin tələblərinə javab verməyən malların istehsalına, satılmasına, işlərin yerinə yetirilməsinə, xidmətlərin göstərilməsinə görə - satılmış malların, yerinə yetirilmiş işlərin, göstərilmiş xidmətlərin qiymətinin 25 faizi miqdarında;
- məjburi sertifikatlaşdırılmalı, lakin sertifikatlaşdırılmamış malların satılması, işlərin yerinə yetirilməsi, xidmətlərin göstərilməsinə görə - satılmış malların, yerinə yetirilmiş

işlərin, göstərilmiş xidmətlərin qiymətinin 25 faizi miqdarında;

- standartların, digər normativ sənədlərin tələblərinin pozulması nəticəsində insanın həyatı, sağlamlığı və əmlakı və həmçinin ətraf mühit üçün təhlükəli məhsulun (işin, xidmətin) buraxılması (görülməsi) və satılması üçün - buraxılmış (görülmüş) və satılmış məhsulun qiymətinin 100 faizi miqdarında;
- insanların həyatının, sağlamlığının və əmlakının və ətraf mühitin təhlükəsizliyinə dair Azərbaycan Respublikasında qüvvədə olan standartların, digər normativ sənədlərin tələblərinə uyğun olmayan xarijdən gətirilmiş malın satılmasına görə - satılmış malların qiymətinin 50 faizi miqdarında;
- buraxılması və satılması qadağan olunmuş malların satılması, işlərin yerinə yetirilməsi, xidmətlərin göstərilməsinə görə - satılmış malların, yerinə yetirilmiş işlərin, göstərilmiş xidmətlərin qiymətinin 100 faizi miqdarında;
- lazımi xəbərdarlıq nişanı olmayan, həmçinin təhlükəsiz istifadə qaydaları və şəraiti barədə mə'lumat vərəqi olmadan satılan təhlükəli mallara (zəhərlər, kimyəvi preparatlar, partlayıcı və yanğın təhlükəli maddələr və s.) görə - satılmış malların qiymətinin 50 faizi miqdarında;
- nəzarət olunmalı məhsulun müvafiq dövlət nəzarəti orqanlarından gizlədilməsinə görə - satılmış malların, görülmüş işlərin, göstərilmiş xidmətlərin qiymətinin 100 faizi miqdarında;
- malların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırma qaydalarının sertifikatlaşdırma üzrə orqan və sınaq laboratoriyaları (mərkəzləri) tərəfindən pozulmasına görə - sertifikatlaşdırma üzrə işlərin qiymətinin 2 misli miqdarında, istehsalçı (ijraçı, satıcı) tərəfindən pozulmasına görə isə - sertifikatlaşdırma qaydası pozulmaqla satılmış malların (işlərin, xidmətlərin) qiyməti miqdarında.

Sertifikatlaşdırma üzrə müəssisə və orqanların rəhbərləri yuxarıda göstərilmiş pozuntulara görə məs'uliyət daşıyır və vəzifə maaşının 3 misli miqdarında jərimə olunurlar.

Bu maddədə nəzərdə tutulmuş jərimənin ödənilməsi istehsalçı (ijraçı, satıcı) standartların, normaların, qaydaların

pozulması, müqavilə şərtlərinin yerinə yetirilməməsi nəticəsində istehlakçılara dəymiş ziyanın ödənilməsindən azad etmir.

2. Jərimələrin 50 faizi dövlət büdcəsinə, 35 faizi yerli büdcəyə, 15 faizi isə jəriməni tətbiq edən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə dövlət orqanlarının hesabına köçürülür.

3. Malların (işlərin, xidmətlərin) istehsalçıları (ijraçıları, satıjıları) istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət orqanları göstərişlərinin tamamilə, yaxud qismən e`tibarsız sayılması, ya da jərimə qoyulması haqqında qərarın ləğvi, yaxud dəyişdirilməsi barədə məhkəməyə, arbitrac məhkəməsinə mürəjət etmək hüquqları vardır.

Verilmiş ərizəyə məhkəmə, yaxud arbitrac məhkəməsi tərəfindən baxıldığı dövrdə məhkəmə, yaxud arbitrac məhkəməsi göstərilən aktların ijrəsinin dayandırılması haqqında qərar çıxarmayıbsa, göstərişlər və jərimə qoyulması haqqında qərarlar dayandırılır.

Maddə 26. İstehlakçıların qanunverijiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsi

İstehlakçıların qanunverijiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsini məhkəmə həyata keçirir.

İstehlakçının tələblərini yerinə yetirməklə yanaşı, məhkəmə, həmçinin ona dəymiş mə`nəvi (qeyri-əmlak) zərərin də ödənilməsini həll edir.

İstehlakçılar hüquqlarının pozulması barədə qaldırdıqları iddialara görə, dövlət rüsumu verməkdən azad edilirlər.

IV FƏSİL. İstehlakçıların ijtimai təşkilatları (istehlakçılar birliyi)

Maddə 27. İstehlakçıların ijtimai təşkilatları (istehlakçılar birliyi) və onların hüquqları

1. Azərbaycan Respublikasının vətəndaşları, öz qanuni hüquqlarının müdafiəsi üçün könüllülük əsasında birləşib istehlakçıların ijtimai təşkilatlarını (istehlakçılar birliyini) yaratmaq hüququna malikdirlər.

İstehlakçılar birliyi ijtimai təşkilat olub, öz fəaliyyətini “İجتimai birliklər haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu əsasında həyata keçirir.

2. İstehlakçılar birliyi:

- malların istehlak xassələrini, ona olan tələbatı, istehsal olunan və satılan malın keyfiyyətinə və qiymətinə dair ijtimai fikri öyrənmək;
- malların (işlərin, xidmətlərin) ekspertizasını və sınağını aparmaq üçün müvafiq dövlət nəzarət orqanlarına mürəjət etmək;
- müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarından və təsərrüfat subyektlərindən öz məqsəd və niyyətlərini həyata keçirmək üçün lazımı məlumat almaq;
- malların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə, ticarət və digər növ xidmət sahələrinə nəzarət etməkdə müvafiq dövlət orqanlarına kömək göstərmək;
- istehlakçılara, qanunverijiliyə uyğun hüquqi məsləhətlər verilməsini təşkil etmək;
- malın (işin, xidmətin) keyfiyyətinə aid tələbləri müəyyənləşdirən normativ sənədlərin hazırlanmasına dair təklif və rəy vermək;
- qanunverijiliyə uyğun olaraq, müvafiq icra hakimiyyəti orqanları qarşısında, istehlakçıların maraqları haqqında məsələ qaldırmaq və onu müdafiə etmək;
- malın (işin, xidmətin) keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və qiymətqoyma qaydalarına əməl edilməsi, müəyyənləşdirilmiş keyfiyyət tələblərinə uyğun gəlməyən malın (işin, xidmətin) satışının müvəqqəti dayandırılması, vətəndaşların həyatı, sağlamlığı və əmlakı, ətraf mühit üçün təhlükəli olan malın (işin, xidmətin) istehsalının dayandırılması, satışdan

götürülməsi, əsassız artırılmış qiymətlərlə məhsul satışının dayandırılması, habelə mövjud qanunverijiliyi pozmaqla müəyyənləşdirilmiş qiymətlərin ləğv edilməsi tədbirləri barəsində müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarına, müəssisələrə və təşkilatlara təkliflər vermək;

- istehlakçıların ijtimai təşkilatlarının (istehlakçılar birliyinin) üzvü olmayan vətəndaşların, qanunverijiliyə uyğun olaraq, hüquqlarını məhkəmədə müdafiə etmək;
- keyfiyyətsiz malın (işin, xidmətin) istehsalında və satışında təqsiri olan şəxslərin məs'uliyətə jəlb edilməsi barədə müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarına mürəjət etmək;
- istehlakçıların hüquqları haqqında ijtimaiyyətə mə'lumat vermək;
- istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında beynəlxalq əməkdaşlığın inkişafına kömək göstərmək hüququna malikdir.

*Azərbaycan Respublikasının prezidenti
Heydər ƏLİYEV*

Bakı şəhəri, 19 sentyabr 1995-jı il, №1113

*«Azərbaycan» qəzetində dərij edilmişdir (29 mart 1996-jı il,
№59)*

«QEYDƏ ALINIB» «QƏBUL OLUNUB»
27.12.1996-cı il
TARİXLİ ÜMUMİ YIĞINCAQDA
QƏRAR SƏDR

_____ **E.M.HÜSEYNOV**
№ _____

« 31 » 01 1996-cı il

Azərbaycan Respublikası
Ədliyyə Nazirinin əvəzi
_____ **S.Həsənova**

**«AZAD İSTEHLAKÇILAR BİRLİYİNİN (AİB) «
NİZAMNAMƏSİ**

Bakı – 1996-cı il

N İ Z A M N A M Ə

Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB) 1-ci fəsil

ÜMUMİ MÜDDƏALAR

Maddə 1. Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB; sonralar Birlik), Azərbaycan Respublikasının «İctimai birliklər haqqında» qanunu və «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikası qanununun 27-ci maddəsinə müvafiq olaraq vətəndaşların könüllülüyü əsasında yaradılmışdır.

Hüquqi ünvanı: Bakı şəhəri 28 may 18 mənzil 25

Tel.: 93 - 69 – 79

Maddə 2. Birlik öz işini Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, qəbul olunmuş qanunlar və Beynəlxalq hüquq normaları əsasında qurur.

2-ci fəsil

Məqsəd və vəzifələr

Maddə 3. Qanunla müəyyən olunmuş qaydada və qadağan olunmayan hallarda aşağıdakılardır

- bazar iqtisadiyyatına keçid şəraitində vətəndaşların təşəbbüskarlığını müdafiə etmək;
- respublikada istehsalın güclənməsinə köməklik göstərmək;
- vətəndaşların fiziki, mənəvi və estetik sağlamlığının yüksəldilməsinə zəmin yaratmaq;
- ekoloji mühitin qorunub saxlanmasına vətəndaşları cəlb etmək;
- müvafiq dövlət orqanları ilə istehlakçılar arasında əlaqələr yaratmaq;
- respublikada özəl sektorun dünya istehsal integrasiyası ilə qovuşmasına əməli köməklik göstərmək;
- istehlakçıların hüquqlarını qorumaq və onların qaldırdıqları məsələlərin qanuna müvafiq şəkildə həllinə nail olmaq;

- əhalinin kütləvi xəstəliklərdən qorunmasında profilaktik tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün səhiyyə orqanlarına köməklik göstərmək;
- qanunla müəyyən olunmuş qaydada digər fəaliyyət növləri ilə məşğul olmaq.

3-cü fəsil

Birliyin hüquqi statusu

Maddə 4. Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB), Azərbaycan Respublikası ərazisində yaşayan, öz işini Respublikanın mövcud qanunları və Birliyin Nizamnaməsi əsasında həyata keçirən, istehlakçıların könüllü birliyidir.

Maddə 5. Birliyin hüquqları.

- malların istehlak xassələrini, ona olan tələbatı, istehsal olunan və satılan malın keyfiyyətinə və qiymətinə dair ictimai fikri öyrənmək;
- malların (işlərin, xidmətlərin) ekspertizasını və sınağını aparmaq üçün müvafiq dövlət nəzarət orqanlarına müraciət etmək;
- müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarından və təsərrüfat subyektlərindən öz məqsəd və niyyətlərini həyata keçirmək üçün lazımi məlumat almaq;
- malların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə ticarət və digər növ xidmət sahələrinə nəzarət etməkdə müvafiq dövlət orqanlarına kömək göstərmək;
- istehlakçılara, qanunvericiliyə uyğun məsləhətlər verilməsini təşkil etmək;
- malın (işin, xidmətin keyfiyyətinə aid tələbləri müəyyənləşdirən normativ sənədlərin hazırlanmasına dair təklif və rəy vermək;
- qanunvericiliyə uyğun olaraq, müvafiq icra hakimiyyəti orqanları qarşısında, istehlakçıların maraqları haqqında məsələ qaldırmaq və onu müdafiə etmək;

- malın (işin, xidmətin) keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və müəyyənləşdirilmiş keyfiyyət tələblərinə uyğun gəlməyən malın (işin, xidmətin) satışının müvəqqəti dayandırılması, vətəndaşların həyatı, sağlamlığı və əmlakı, ətraf mühit üçün təhlükəli olan malın (işin, xidmətin) istehsalının dayandırılması, satışdan götürülməsi, əsassız artırılmış qiymətlərlə məhsul satışının dayandırılması, habelə mövcud qanunvericiliyi pozmaqla müəyyənləşdirilmiş qiymətlərin ləğv edilməsi tədbirləri barəsində müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarına müəssisələrə və təşkilatlara təkliflər vermək;
- istehlakçıların ictimai təşkilatlarının (istehlakçılar birliyinin) üzvü olmayan vətəndaşların, qanunvericiliyə uyğun olaraq, hüquqlarını məhkəmədə müdafiə etmək;
- keyfiyyətsiz malın (işin, xidmətin) istehsalında və satışında təqsiri olan şəxslərin məsuliyyətə cəlb edilməsi barədə müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarına müraciət etmək;
- istehlakçıların hüquqları haqqında ictimaiyyətə məlumat vermək;
- istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında beynəlxalq əməkdaşlığın inkişafına kömək göstərmək;

Maddə 6. Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB):

- ofis icarəyə götürə bilər;
- beynəlxalq əlaqələr yarada bilər;
- ölkədən kənarında keçirilən tədbirlərdə tək və qrup halında təmsil oluna və eləcə də xaricdən nümayəndələr qəbul edə bilər;
- xaricdə istehsal olunmuş malların keyfiyyət göstəriciləri barədə informasiya ala və hüquqi əlaqələr yarada bilər;
- Bakı şəhərində və respublikanın rayonlarında şöbələrini yarada bilər;
- laboratoriyalar yarada və icarə edə bilər;
- ekspert komissiyaları təşkil edə bilər;
- kütləvi informasiya vasitələrində çıxış edə bilər;
- mətbəə yarada və ya icarə edə bilər;
- mətbuat orqanı yarada bilər;
- torpaq sahəsi icarə edə bilər;

- məhsuldar bitki növü, heyvan və quş cinslərinin artırılması üçün təsərrüfat yarada bilər;
- xarici ölkə fondlarından və eləcə də yerli təşkilatlardan maliyyə yardımı və avadanlıq ala bilər;
- əlillərə, qocalara və eləcə də aztəminatlı ailələrə maddi yardım göstərə bilər;
- istedadlı gənclərin təhsil haqqını maliyyələşdirə və xarici ölkələrdə təhsil almasına maddi köməklik göstərə bilər;
- müvafiq kurslar, seminarlar təşkil edə bilər;
- qanunla qadağan olunmayan digər fəaliyyət sahələri ilə də məşqul ola bilər.

Maddə 7. Birlik hüquqi şəxsdir, möhürü, ştampi və bankda hesablaşma hesabı vardır.

4-cü fəsil.

Birliyin idarə olunması.

Maddə 8. Birliyin təşkilatı quruluşu.

- Ümumi yığıncaq;
- Kollektiv Şura;
- Təftiş komissiyası.

Maddə 9. Birlik təşkilatı quruluşunu ərazi üzrə formalaşdırır və azı üç nəfər üzv olduqda yaradılır.

Maddə 10. Birliyin ali orqanı Ümumi yığıncaqdır. Ümumi yığıncaq ildə bir dəfədən az olmayaraq çağırılır. Kollektiv şuranın və təftiş komissiyasının tərkibini seçir.

Maddə 11. Ymumi yığıncaq.

a) Ümumi Yığıncaq Birliyin ali Orqanı hesab edilir.
b) Növbədən kənar ümumi yığıncaq Kollektiv Şuranın, təftiş komissiyasının və eləcə də üzvlərin $\frac{1}{4}$ -nin təşəbbüsü ilə çağırıla bilər.

v) Ümumi Yığıncaq Birliyin fəaliyyəti ilə bağlı istənilən məsələni müzakirə edib qərar qəbul edə bilər. Ümumi Yığıncağın səlahiyyətində olan aşağıdakı məsələlər vardır.

- Nizamnamənin təsdiqi, Nizamnaməyə dəyişikliklər və əlavələr edilməsi;
- Kollektiv Şuranın, təftiş komissiyasının seçilməsi.
- Kollektiv Şuranın tərkibindən Birliyin sədrinin və müavininin seçilməsi və ya vəzifədən azad edilməsi.
- Birliyin fondlarından istifadə edilməsi.
- Birliyin rayon şöbələrinin fəaliyyətinin dayandırılması;
- Birliyin fəaliyyətinin dayandırılması, ləğvetmə komissiyasının yaradılması.

Kollektiv Şuranın təşəbbüsü ilə Ümumi yığıncaq Birliyin həyatına dair digər məsələləri də həll edə bilər.

q) Ümumi yığıncaq, ərazi üzrə seçilmiş nümayəndələrin $\frac{2}{3}$ iştirak etdikdə səlahiyyətlidir. Qərarlar açıq səs vermə vasitəsi ilə sadə səs çoxluğu əsasında qəbul olunur. Ümumi yığıncağın hər bir üzvü bir səsə malikdir. Bərabər saylı səslər olduqda Birliyin sədrinin fikri həlledici hesab edilir.

Maddə 12. Ümumi Yığıncaqlar arasındakı dövrdə Birliyin fəaliyyətini Kollektiv Şura idarə edir. Kollektiv Şuranın yığıncağı ayda bir dəfə keçirilir.

Maddə 13. Ümumi Yığıncaqda üç il müddətinə seçilən və tərkibi hər seçkidə ratasiya olunan Kollektiv Şura:

- İş strukturunu müəyyənləşdirir, cari məsələləri həll edir.

Maddə 14. Kollektiv Şuranın vəzifələri.

- Birliyin məqsəd və vəzifələrini həyata keçirir
- Birliyin sədrinin səlahiyyətindən kənar olan məsələlər barədə qərar qəbul edir
- növbədən kənar Ümumi yığıncaq çağırma barədə təşəbbüs qaldırır.
- AİB-in rayon şöbələrinin sədr, müavin və kollektiv Şura üzvlərinin səlahiyyətinin növbəti ümumi yığıncağa qədər dayandırılması barədə qərar qəbul edir.
- Birliyin maliyyə vəsaitinin xərclənməsi barədə həlledici qərar qəbul edir
- İstehlakçıların hüquqlarının qorunması barədə dövlət orqanlarına qərarlarını təqdim edir.
- Kollektiv Şura üzvlərindən 50%-dən çoxu iştirak etdikdə iclas və qəbul edilmiş qərarlar səlahiyyətlidir.
- Qərarlar açıq səsvermə vasitəsi ilə sadə səsçoxluğu əsasında qəbul edilir.

Maddə 15. Birliyin sədri

- Birliyin məqsəd və vəzifələrini həyata keçirir.
- Birliyin aparatını formalaşdırır və ona rəhbərlik edir.

- Ümumi Yığıncaqların gündəliyini və qərarlarını işləyib hazırlayır
- Birlik adından müstəqil surətdə müqavilələr bağlayır, görüşlər təşkil edir, iddialar qaldırır, dövlət orqanları ilə danışıqlar aparır.
- İstehlakçıların hüquqlarının qorunması üçün müstəqil surətdə operativ qərar qəbul edir.
- Birliyin üzvünə istehlakçıların hüquqlarını qorumaq üçün vəsiqə verir.
- Nizamnamədə göstərilən digər funksiyaları icra edir.
- Sədr olmadıqda onu müavin əvəz edir.

Maddə 16. Təftiş komissiyası

- Ümumi yığıncaqda 3 il müddətinə seçilir.
- Birliyin maliyyə, təsərrüfat və nizamnamə vəzifələrinə nəzarət edir.
- İstehlakçıların Birlik tərəfindən hüquqlarının pozulmasına nəzarət edir.
- Təftiş komissiyasının üzvlərinin 50%-dən çoxu iştirak etdikdə iclas və qərarları səlahiyyətlidir.
- Qərarlar açıq səsvermə vasitəsi ilə sadə səsçoxluğu əsasında qəbul edilir.

5-ci fəsil

Birliyə üzvlük.

Maddə 17. Birliyə Azərbaycan Respublikasında yaşayan hər bir şəxs üzv ola bilər.

Maddə 18. Birliyə üzvlük fərdi və kollektiv şəkildə, ərizə ilə Birliyin sədrinə müraciət etməklə həyata keçirilir.

Maddə 19. Birliyə üzvlük pulsuzdur.

Maddə 20. Birliyin üzvünün hüquqları

- Birliyin Nizamnamə məqsədlərinin həyata keçirilməsində iştirak etmək
- Seçkili orqanlara seçilmək və seçmək
- Birliyin işinin yaxşılaşdırılması barədə təkliflər vermək və məlumat almaq.
- İstehlakçılardan şifahi və ya yazılı məlumat almaq.

Maddə 21. Birliyin üzvünün vəzifəsi.

- Birliyin Nizamnaməsinə, Ümumi yığıncağın və Kollektiv Şuranın qərarlarına əməl etmək.
- İstehlakçıların hüquqlarını qoruyan zaman obyektivliyi və qanunların aliliyini əsas tutmaq
- İstehlakçıların hüququnu qoruyan zaman Birliyin sədri tərəfindən təsdiq olunmuş vəsiqəyə malik olmaq

Maddə 22. Nizamnamənin 21-ci maddəsinə əməl etməyən şəxslər Birliyin üzvlüyündən sədrin əmri və ya Kollektiv Şuranın qərarı ilə kənar edilir.

6-cı fəsil

Birliyin pul vəsaiti və əmlakı

Maddə 23. Birliyin pul vəsaiti formalaşır:

- Vətəndaşların könüllü ianələrindən
- Dövlətin, özəl və dövlət strukturunda olan müəssisələrin könüllü verdikləri vəsaitdən və əmlakdan
- Xarici ölkə fondlarından verilən vəsait və əmlakdan
- Birlik tərəfindən görülən işin (xidmətin) qonorarından
- Birliyin nizamnamədə nəzərə tutulan təsərrüfat fəaliyyətindən
- Qanunla qadağan olunmayan digər mənbələrdən.

7-ci fəsil

Birliyin fəaliyyətinə xitam verilməsi.

Maddə 24. Birliyin fəaliyyətinə Ümumi yığıncağın qərarı, məhkəmənin qərarı, üzvlərin sayının bir nəfərə qədər azalması hallarında xitam verilə bilər.

Maddə 25. Birliyin fəaliyyətinə xitam verildikdən sonra, Birliyə məxsus əmlak: Nizamnamə məqsədlərinin həyata keçirilməsinə sərf edilir; Azərbaycan Respublikasının mövcud qanunvericiliyinə müvafiq olaraq israf edilir.

AZAD İSTEHLAKÇILAR BİRLİYİ (AİB) ÜZVLƏRİNİN ETİK KODEKSİ

Kodeks AİB-in kollektiv şurasında 27.02.2003-jü il tarixli yığıncağında müzakirə edilib bəyənilmişdir.
Protokol № 02

AİB üzvü:

- İstehlakçı hüququnun qorunmasını müqəddəs və savab iş hesab edir, istehlakçı hüquqlarını qoruyan zaman obyektivdir.
- Ekspert rəyini obyektiv verir və dövlətin qanunlarına əməl edir.
- Ekspert rəylərini imzası ilə təsdiqləyir, bütün instansiyalarda onu müdafiə edir, iradəsini heç kimə və heç nəyə tabe etmir.
- Özünü sərbəst hiss edir, insanı həyatın ən dəyərli varlığı kimi qiymətləndirir.
- İş yoldaşına, digər AİB üzvlərinə və insanlara heç bir məsələdə problem yaratmır, soydaşları ilə kin-küdurət saxlamır.
- Qocalara, əlillərə, uşaqlara xüsusi diqqət və məhəbbətlə yanaşır, darda olan insana tərəddüd etmədən kömək göstərir.
- Sağlam həyat tərzini keçirir, siqaret çəkmir.
- **Vaxta dəqiqdir, yalan danışmır.**

A N K E T
Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB)
üzvlük üçün

**«AİB ÜZVÜNÜN ETİK KODEKSİ» ni anketin arxa tərəfində
oxu,
qəbul edirsənsə anketi doldur.**

1. Adı, soyadı, atasının adı _____

2. Təvəllüdü _____

3. Yaşadığı ünvan (rayonu göstərməklə) _____

4. Telefon: (ev və iş) _____

5. Pasport (seriya, nömrə, nə vaxt, harada verilmişdir)

6. Peşəsi _____

7. İş yeri _____

İmza: _____

Tarix: _____



Centre for Effective Dispute Resolution

***Azərbaycanda Mübahisələrin Alternativ həlli və
Mediasiya mövzusunda seminar***

Hesabat

Bakı, Azərbaycan

9 – 11 May 2006



CEDR

International Dispute Resolution Centre

70 Fleet Street

London EC4Y 1EU

Tel +44 (0)20 7536 6000

Fax +44 (0)20 7536 6001

E-mail info@cedr.co.uk

Seminann məqsədi

Seminarın məqsədi Azərbaycanın istehlakçı məsləhəti və mediasiya mərkəzlərində 3 günlük interaktiv xəbərdarlıq sistemini inkişaf etdirmək və Mübahisətarin Alternativ həlli, hənçinin Medasiyanın inkişafına dair təlimat keçirmək olmuşdur.

Bunu həyata keçirmək üçün hər gün fərqli, xüsusi bir məsələdən danışıldı Müzakirə olunan məsələləri yığcam şəkildə aşağıdakı kimi göstərmək olar.

Semüann mövzuları

Seminarın 1-ci günündə mediasiya ilə bağlı qanunvericilikdə olan müxtəlif modellərdən danışıldı, həmçinin beynəlxalq praktikada onun tətbiqi təhlili olundu. Avropa Birliyi, İngiltərə və Uels də daxil olmaqla, ABŞ və Avstraliyanın bu məsələ ilə bağlı əməkdaşlıq təcrübəsi- Mübahisələrin Alternativ həllinin əsas prinsipləri, mediasiya haqqında danışılar və Azərbaycanda mediasiya strategiyası planının həyata keçirilməsinə dair təklitlərdən bəhs olundu.

İkinci gün danışılqların prinsipləri, mediasiyaaui mərhələləri, mediasiya növünün seçiməsi, yaxşı idarəçilik və məbahisənin həlli yolunun tapılmasının cəmiyyətdə rolundan danışıldı. Nəhardan sonra iştirakçılara mediasiyadan vizual materiallar göstərildi. Bütün iştirakçılar öyrənməyə maraqlı idilər. Treynərin məqsədi iştirakçılardan hər birinin gələcəyə yaxşı mediator hazırlamaq idi.

Uçuncü günün birinci yarısı beynəlxalq mediasiya və adət-ənənəyə uyğun (danışılar, mediasiyada rol oynamaq təlimi ilə davam etdi. Əməkdaşlar belə məlumatlarla silahlandıqdan sonra onlara Azərbaycanda fəaliyyət göstərəcək mediasiya mərkəzlərinə aid məsləhətlər vermək tövsiyə olundu.

Bütün iştirakçılar əla fəallıq göstərdilər və müasir mediasiya texnoloqiyası ilə tanış oldular. Artıq aydın olurdu ki, onlar Azərbaycanda istehlakçılarını müdafiə etmə sahəsində yaxşı vəkil olacaqlar.

Mediasiya Mərkəzlərinin hər hansı bir bürokrasiyadan azad olması vacibdir. Belə bir mərkəzin yaradılmasının özəl problemləri var, bununla belə bu ictimaiyyəti razı salmağın ən yaxşı yoludur.

Tövsiyələr:

Azərbaycanda mediasiya mərkəzlərinin yaradılmasından sonra mənə xüsusi problemlə məsələlərə dair bəzi məsləhətlər vermək xahiş edildi. Rıca edərdim bunu sadəcə məsləhət kimi qəbul edin, çünki hər bir ölkədə olduğu kimi, Azərbaycanın da özünəməxsus, spesifik xüsusiyyətləri vardır.

Məsləhət aşağıdakı sahələrdə verildi.

1. Problemlərin tipləri

İstehlakçı və kommərsiya problemləri ümumlikdə mediasiyanın prinsiplərinə uyğun gəlməlidir.

2. Könüüllü ya da məcburilik

Mediasiyada əməkdaşlıq könüüllü olmalıdır və heç bir halda hər hansı bir tərəf məcburi şəkildə prosesə cəlb edilməmsidir.

3. Mediasiya variantının mümkünlüyü barədə istehlakçılardan xəbərdar edilməsi

İstehlakçıları xəbərdar etməyin bir neçə yolu var. İstehlakçıları dinləmək bu işdə çox vacib məsələlərdən biridir. Aşağıdakı variantlar var:

- İstehlakçılarla bağlanan müqavilə şərtlərinə mediasiyanın daxil edilməsi
- İstehlakçıların mediasiya ilə bağlı kitabçaların əldə etməsinə şərait yaratmaq.
- İstehlakçı hüquqlarına dair maarifçilik işi həyata keçirmək

4. İstehlakçıları və biznes sferalarını mediasiya variantı barədə məlumatlandırmaq.

Biznes qurumlarına problemlərin mediasiya ilə həll olunma üsullarını başa salmaq lazımdır. Bu onları öz reputasiyalarını qorumağa, həmçinin, yaxşı xidmət etməyə sövq edəcəkdir.

Bu, xüsusilə Azərbaycana aiddir, çünki istehlakçıların yerli mallara inamı azdır. Buna görə də onlar düşünürlər ki, həmin malları əlsaq geri qaytarılması mümkün olmayacaq. Bu problemdən yan keçmək üçün onlar keyfiyyətli xarici mallara üstünlük verirlər. Bu da əlbəttə ki, Azərbaycanın iqtisadiyyatı üçün arzuolunmazdır.

5. *Mediasiya mərkəzlərinin idarə olunması*

Mən məsləhət görərdim ki, bölgələrdəki Mediasiya Mərkəzlərinin idarə olunması Bakıdan, Azad İstehlakçılar Birliyi (AİB) tərəfindən həyata keçirilsin. Ölkənin hər bir yerində istehlakçılara yaxşı xidmət göstərmək üçün bütün bölgələrin mediasiya Mərkəzləri bərabər inkişaf etdirilməli və standartlara cavab verməlidir.

Xidmətin yüksək standartlara cavab verməsi üçün müzakirələrin müntəzəm keçirilməsinə ehtiyac var. Məlumat digər bölgə üzvlərilə mübadilə olunmalı və birgə müzakirələr keçirilməlidir.

6. *Mediatorun seçilməsi*

Mediatorun seçimi "öz fəallığı ilə sübut etmişlər" siyahısından olmalıdır. Bu siyahıda olmaq üçün onlar minimal təlimlər keçməlidirlər. Seçilmiş mediatorlar digərlərinə təlim keçmə bacarığına malik olmalıdırlar.

7. *Təlimatın standartları*

Mərkəzlər yüksək standartlara cavab verməyə can atmalıdırlar və müəyyən səviyyəyə çatdıqdan sonra daha da inkişaf etmək barədə fikirləşməlidirlər.

8. *Mediasiya prosesi*

Yer baxımından Mediasiya prosesi Mediasiya Mərkəzlərində olmalıdır. Əgər yer baxımından bu mümkün deyilsə onda digər variantlar düşünülməlidir,

Mərkəzlərin sahəsi elə olmalıdır ki, eyni anda heç olmasa iki mediasiya işini aparmaq mümkün olsun. Ən azından divar ilə ayrılan iki otaq olmalıdır.

9. *Heyət tərkibi*

Bir çox kiçik mediasiya mərkəzlərində adətən bütün gün işləyən mediator və köməkçi olur.

Mərkəzlərə çox sayda bütün gün işləyən işçilər lazım deyil, amma ən azından 6 nəfər mediator və inzibatçı-katib olmalıdır ki, telefonlara cavab verə bilsin.

Mərkəzlər iki heyət səviyyəsində də işləyə bilirlər.

İlkin səviyyədə qayğısı az olan subay bir insan bu işi apara bilər.

Mərkəz populyarlıq qazandıqdan sonra heyət genişlənə bilər.

10. *Monitoring və qiymətləndirmə*

Kəmiyyət və keyfiyyət baxımından hər bir mediasiyaya start verilmədən öncə bu məsələ barəsində müsbət rəy yaradılmalıdır. Bu cür rəy istənilən başlanğıcın təsirini və uğurunu qiymətləndirməyə imkan verəcəkdir.

Qiymətləndirmə işə başlanılmış iş sona çatdıqda verilməlidir. Qiymətləndirmə prosesini neytral akademik institutlar həyata keçirməlidirlər.

11. *Marketing və İctimaiyyətin məlumatlandırılması*

Mübahisələrin Alternativ həlli mərkəzlərinin hər şeydən əvvəl iki funksiyası olmalıdır.

Birincisi onlar potensial bazarı "mediasiya nədir?" və "mediasiya nə təqdim edir?" sahəsində məlumatlandırmalıdırlar.

İkincisi mübahisələrin alternativ həllinin əhəmiyyətliliyini əsaslandırmalıdırlar.

12. *Təhsil*

İstehlakçıları və ictimaiyyəti mediasiyaya barədə bilikləndirmək yeni yaradılmış mərkəzlərin ən vacib işi olmalıdır.

Təhsil vermənin ayrı-ayrı səviyyələri olsa da, lakin bütünlüklə onların ortaq aspektləri var. Əsas məsələ mediasiyanın düzgün, inandırıcı və fərdi mənfəət güdməməsinə xidmət edən bir iş olmasının əsaslandırmaqdır.

Bu yöndə təhsil vermənin, həmçinin insanian mediasiya prosesində əməkdaşlıq etməsinə dair maarifləndirməkdir, amma bu heç də onların mediator olmasına gətirib çıxartması demək deyildir. Bir çox proqramlar çərçivəsində mediator təlimləri satılmış və nəticədə bu da yüksək səviyyəli mediasiya mərkəzlərinin əsasını qoymağa mane olmuşdur. Siz birinci olaraq mediasiya mərkəzlərinin əsasını qoymaq üçün şərait yaratmalısınız. Səmərəli iş görməyən çoxlu mediatorlar heç kimə lazım deyil. Daha ətraflı desək strukturu olmayan bir mediator təlimatı Mərkəzlərin işinə zərər vura bilər.

Bazarın maarifləndirilməsində 3 əsas qrupun olması vacibdir.

- Mediasiyayı məsləhət görə bilmə səviyyəsində olanlar
- Mediasiya nədir məvhumunu artıq bilənlər
- Mediasiya xidmətini istehlak etmək istəyənlər

Mediasiyayı məsləhət görənlər bunlar ola bilərlər

- Vəkillər və hüquqşunalar (onlar mediasiyanın həyatı asanlaşdırması barədə təbliğat apara bilənlər)
- Yüksək səviyyəli institut direktorları (institusional mediasiya bir çox institusional problemlərin və mübahisələrin qarşısını ala bilərlər)
- Xəbər agentlikləri və televiziya proqramları (hansı ki, özləri çox vaxt mediasiya haqqında proqramlar vermək istəyirlər). Eyyub Hüsüynov yerli telekanallarda çıxış etdiyi kimi siz də bunun kimi ictimaiyyəti maarifləndirə bilərsiniz)

13. *Azərbaycanda ictimaiyyəti məlumatlandırma proqramının vacibliyi.*

Məlumatlandırma maarifləndirmənin və inkişafın ürəyidir. Məlumatlı Mərkəz uğurlu fəaliyyət göstərə bilməz. Mərkəzin aşağıdakı proqramları həyata keçirməsi tövsiyə olunur.

- Azərbaycanın digər mediasiya mərkəzləri ilə müntəzəm görüşlər həyata keçirmək. Bu, mərkəzlər və mediatorların

işinə dəstək olar. Bu, eyni zamanda məlumat mübadiləsi baxımından önəmlidir.

- Mübahisələrin Alternativ həlli metodları yönündə icma qrupları kimi yerli institutlarla birgə müntazəm təlimatlar keçirmək.
- Nümayəndə üzvləri ən azı ayda bir dəfə toplaşaraq İcma təlimatları nəzərdən keçirməli, müzakirələr aparmalı və ya sülhə arxasında oturmaları, qanunların təkmilləşməsi və mediasiya xidmətlərinin yaxşılaşdırılmasına dair söhbətlər etməlidirlər.
- Ayda bir dəfə kütləvi informasiya vasitələrini görüş hədəfi olaraq götürməlidirlər.
- Mübahisələrin Alternativ həlli təlimlərini keçənlər üçün mükafalandırma proqramları həyata keçirilməlidir. Bu proqramın iştirakçılarına "Sülhsevənlər" adı da vermək olar
- Proqramlar inkişaf edib böyüdükcə qəbul olunan əlavə prinsiplərin təliminin keçirilməsi.
- Məktəblərdə, kompaniyalarda və təşkilatlarda aylıq istehlakçı mediasiya maarifləndirmə proqramlarının həyata keçirilməsi.
- Hüquq yönümlü tədris müəssisələrində çıxışlar etmək.

Bu, əlbəttə ki, Azərbaycanda bir nəfərin mediasiya proqramının həyata keçirilməsinə dair fikirləri idi. Məlum məsələdir ki, bunun həyata keçirilməsi və bu işin sona çatdırılması üçün gərgin zəhmət lazımdır və bu yöndə şübbəsiz hökumətin, digər orqanların və bu işdə maraqlı olan tərəflərin köməyinə ehtiyac olacaqdır.