

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında

Azərbaycan Respublikasının qanunu

Bu Qanun Azərbaycan Respublikasının ərazisində istehlakçılar üçün bərabər şərait yaradılması məqsədi ilə alqı-satqı prosesində, iş görülməsində və xidmət göstərilməsində istehlakçı ilə istehsalçı, satıcı və icraçı arasında münasibətlərin eyni cür tənzimlənməsinin, habelə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin ümumi hüquqi, iqtisadi və sosial əsaslarını və mexanizmini müəyyənləşdirir.

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

I fəsil. 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;
- icraçı:** 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 qanunvericiliyinə uyğun məcburi 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 icraçı və ya satıcının mal (iş, xidmət) haqqında verdiyi məlumatla uyğunsuzluğu;
- mühüm qüsurlu:** maldan (işdən, xidmətdən) onun məqsədli təyinatına müvafiq surətdə istifadə olunmasını qeyri-mümkün və ya yolverilməz edən, istehlakçı üçün aradan qaldırılmalı 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 qeydiyyatla 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.
- *nəzarət markası* — *audiovizual əsərin, fonogramın, kompüter programının, məlumat toplusunun, kitabın nüsxələrinin və digər müəlliflik və əlaqəli hüquq obyektlərinin müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqlara əməl edilməklə hazırlandığını (istehsal olunduğunu), həmçinin satışı üçün müvafiq dövlət orqanından razılığın alınması tələb olunan malların, məmulatların və məlumat materiallarının satışına belə razılığın verilməsini təsdiq edən və həmin nüsxələri yaymaq hüququ verən, nüsxələrə yapışdırılan hərf-rəqəm kodu və holoqrafik müdafiə vasitəsi olan və birdəfəlik istifadə üçün nəzərdə tutulan vahid nümunəli xüsusi nişan.*

Maddə 2. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi [Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsindən](#), bu Qanundan və bu qanuna müvafiq qəbul edilmiş digər normativ-hüquqi aktlardan ibarətdir.

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

II fəsil. İstehlakçıların hüquqları

Maddə 3. İstehlakçıların hüquqları

Azərbaycan Respublikası ərazisində istehlakçılar aşağıdakı hüquqlara malikdir:

- malların (işlərin, xidmətlərin) və onların istehsalçısının, icraçısının və satıcısının sərbəst seçilməsinə;
- istehlak etdikləri malların (işlərin, xidmətlərin) lazımi keyfiyyətdə olmasına;
- malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyinə;
- malların (işlərin, xidmətlərin) miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün məlumat əldə etməyə;
- qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda, lazımi keyfiyyəti olmayan, habelə, insanların sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların (işlərin, xidmətlərin) vurduğu zərərin ödənilməsinə;
- öz hüquqlarının və qanuni mənafelərinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli dövlət orqanlarına və məhkəməyə müraciət etməyə;
- ictimai 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) lazımı keyfiyyətdə olmasına hüququ

1. İstehlakçı satıcıdan (istehsalçıdan, icraçıdan) alınmış malın (görülmüş işin, göstərilmiş xidmətin) keyfiyyətinin normativ sənədlərə, müqavilə şərtlərinə uyğunluğu barədə və həmçinin mal (iş, xidmət) haqqında satıcının (istehsalçının, icraçının) təqdim etdiyi məlumata cavab 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 qanunvericilik aktları ilə müəyyən edilir.

3. Satıcı (istehsalçı, icraçı) istehlakçıya keyfiyyəti normativ sənədlərə, müqavilə şərtlərinə və həmçinin mal (iş, xidmət) haqqında istehsalçının (icraçının) təqdim etdiyi məlumata uyğun olan mal verməlidir.

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

4. İstehsalçı (icraçı) 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 zəmanətli təmirini, habelə, texniki təmir və xidmət göstərən təşkilatlar üçün lazım olan həcmdə 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 təmin etməlidir.

Maddə 6. Zəmanət öhdəlikləri

1. İstehsalçı (icraçı) malın (işin, xidmətin), həmçinin komplektləşdirici məmulatların qanunvericilikdə nəzərdə tutulan zəmanət müddəti ərzində bu müddətlərin olmadığı hallarda isə müqavilə ilə müəyyənləşdirilmiş qaydada normal işini (təbiiqini və istifadəsini) təmin edir.

Komplektləşdirici məmulatların zəmanət müddəti, qanunvericilikdə və ya müqavilədə ayrı cür göstərilməyibsə, malın (işin, xidmətin) özünün zəmanət müddətindən az olmamalıdır.

2. Zəmanət müddəti malın (işin, xidmətin) pasportunda və ya nişanlama kağızında (yarlıqda) 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 *əgər alqı-satqı müqaviləsində ayrı müddət nəzərdə tutulmayıbsa, malın istehlakçıya verildiyi məqamdan, yararlılıq müddətləri isə hazırlandığı gündən hesablanır.*

3. İstehlakçı satıcı (istehsalçı, icraçı) qarşısında zəmanət müddəti müəyyən edilməmiş mallarda aşkar olunmuş qüsurlar barədə, *əgər müqavilədə başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, [Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi](#) ilə müəyyən edilmiş müddətdən gec 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 etibarən 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 satıcıdan və ya istehsalçıdan aşağıdakıları tələb etmək hüququna malikdir:

- lazımi keyfiyyətli mala dəyişdirməyi;
- satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmağı;
- malın qüsurlarının icraçının (satıcının, istehlakçının) hesabına aradan qaldırılmasını və ya qüsurların aradan qaldırılması üçün istehlakçının və ya üçüncü şəxslərin çəkdiyi xərclərin 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. Satıcı (icraçı) istehlakçıdan lazımi keyfiyyəti olmayan malı geri götürməyə və bu maddənin birinci bəndində göstərilən istehlakçının tələblərindən birini yerinə yetirməyə borcludur.

İri qabaritli və ağırçəkili malların istehlakçıdan satıcıya (icraçıya) qaytarılması və dəyişdirilərək yenidən istehlakçıya çatdırılması satıcının (icraçının) 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 satıcı (istehsalçı) qarşısında bu maddənin birinci bəndinin ikinci, üçüncü, dördüncü və beşinci abzaslarında nəzərdə tutulmuş digər tələblərin yerinə yetirilməsini tələb edə bilər.

4. Qüsurlu mal lazımi keyfiyyətli, eyni modeli (markalı, tipli və i.a.) mala dəyişdirilərkən qiymət dəyişərsə, istehlakçı qiymət fərqi 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, satıcı həmin malı keyfiyyətli mala dəyişdirməli və ya malın dəyərinin məbləğini qaytarmalıdır.

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

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

İstehlakçının tələbi ilə satıcı (icraçı) 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 satıcı (icraçı) 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.

Satıcı 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 qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada həll edilir.

8. İstehsalçı istehlakçının mala olan iddiasını aradan qaldırmaq üçün satıcının sərf etdiyi xərcləri ödəməlidir.

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

10. Əgər satıcı, istehsalçı (onların funksiyalarını yerinə yetirən müəssisələr) malın qüsurlarının istehlakçı tərəfindən istifadə və ya saxlanma qaydalarının pozulması, üçüncü 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 icraçının vəzifələri

Bazarda hökmran mövqe tutan istehsalçı və ya icraçı (onun nizamnamə fəaliyyətindən, yaxud istehsal imkanlarından kənara çıxdığını sübut etdiyi hallar istisna olmaqla) istehlakçı ilə işlərin icra edilməsi və xidmət göstərilməsi üçün *qeyri-bərabər şərt təklif etmədən* müqavilə bağlamağa borcludur. Bu halda o, öz istehsalat, yaxud digər təsərrüfat fəaliyyətini elə təşkil etməlidir ki, əhalinin ehtiyacları lazımı səviyyədə və fasiləsiz təmin edilsin. İcraçının əsassız olaraq, müqavilə bağlamaqdan imtina etməsi nəticəsində o, işlərin yerinə yetirilməməsindən və xidmətlərin göstərilməməsindən istehlakçıya dəyən ziyanın əvəzini ödəməyə borcludur.

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

1. İcraçı iş görülməsinə və xidmət göstərilməsinə dair müqavilənin icrasına 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 icraçıya əlavə müddət verərsə, bu müddətdə də iş (xidmət) yerinə yetirilməzsə, müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək və ya icraçının hesabına qüsurların aradan qaldırılmasını üçüncü şəxslərə tapşırmaq hüququ var.
3. İcraçı müqavilənin şərtlərindən kənara çıxaraq, işi (xidməti) pisləşdirmişsə, yaxud işdə (xidmətdə) başqa qüsurlara yol vermişdirsə, istehlakçının istəyinə uyğun olaraq göstərilən qüsurların icraçının hesabına əvəzsiz olaraq müvafiq müddətdə aradan qaldırılmasını və ya işin (xidmətin) qüsurlarını öz vəsaitləri ilə aradan qaldırarkən çəkdiyi zəruri xərclərin ödənilməsinə, yaxud işin (xidmətin) haqqının müvafiq surətdə azaldılmasını tələb etmək hüququ var.
4. İstehlakçının materiallarından görülmüş işlərdə (xidmətlərdə) müqavilə şərtlərindən əhəmiyyətli kənaraçıxma və ya digər mühüm qüsurlar aşkar edilərsə, istehlakçının istəyinə uyğun olaraq, bu işlərin icraçının eyni cinsli və keyfiyyətli materialından hazırlanmasını, yaxud müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ vardır.
5. Bu maddənin 2-ci bəndində göstərilmiş qüsurlar, müəyyən edilmiş müddətdə aradan qaldırılmadıqda, habelə işlərin (xidmətlərin) yerinə yetirilməsi ləngidildikdə, icraçı işin (xidmətin) qəbul edilməsi zamanı istehlakçıya gecikdirilmiş hər gün üçün işin və ya xidmətin dəyərinin (əgər dəyər ayrıca müəyyən edilməmişdirsə, sifarişin dəyərinin) bir faizi məbləğində dəbbə pulu ödəyir, bu şərtlə ki, müqavilədə dəbbə pulunun başqa məbləği nəzərdə tutulmuş olmasın.
- Öhdəliklərin icra edilmədiyi və ya lazımınca icra edilmədiyi hallar üçün müəyyən edilmiş dəbbə pulunun (cərimənin, peniyanın) icraçı tərəfindən ödənilməsi və itkilərin əvəzinin verilməsi, onu öhdəlikləri yerinə yetirmək vəzifəsindən azad etmir.
6. İcraçı görülmüş işlərdə və göstərilmiş xidmətlərdə qüsurların, istehlakçının təqsiri ucbatından əmələ gəldiyini sübut edərsə, buna görə məsuliyyət daşımır.

7. İstehlakçının, bu maddənin 2-ci və 5-ci 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 olunduğu gündən, istehlakçının təqsiri üzündən vaxtında qəbul olunmadıqda isə işin (xidmətin) icrası üçün müqavilədə müəyyən edilmiş müddətdən hesablanır.

8. İcraçı, 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. İcraçı əşyanın (materialın) korlanmasına, zədələnməsinə gətirib çıxara bilən xüsusi xassələri barədə istehlakçını xəbərdar etməlidir. Elmi və texniki biliklərin səviyyəsi əşyanın (materialın) xüsusi xassələrini üzə çıxarmağa imkan vermədikdə belə icraçı məsuliyyətdən azad edilmir.

İcraçının 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, icraçı onların xassələrini bilib-bilmədiyindən asılı olmayaraq məsuliyyət daşıyır.

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

1. İstehlakçı qanunla nəzərdə tutulmuş hallarda malların, məmulatların və məlumat materiallarının nəzarət markası ilə markalanmasının təmin olunması hüququna malikdir.

Malların, məmulatların və məlumat materiallarının nəzarət markası ilə markalanması həmin obyektlərin müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqlara əməl edilməklə hazırlandığını, satışı üçün müvafiq dövlət orqanından razılıq alınması tələb olunduqda belə razılığın alınmasını, həmin nüsxələri yaymaq hüququnun verildiyini təsdiq edir.

Nəzarət markası ilə markalanma tələbi istehlakçıların təhrif edilməmiş və dəyişikliyə məruz qalmamış, müəyyən edilmiş əxlaqi və mənəvi dəyərlərə uyğun hazırlanmış mallardan, məmulatlardan və məlumat materiallarından istifadə hüququnun təmin edilməsinə xidmət edir. Nəzarət markasının forması, uçotu, istifadəsi və verilməsi qaydaları müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyən edilir.

Aşağıdakıların nəzarət markası ilə markalanması tələb olunur:

- *dərman vasitələri;*
- *audiovizual əsərin, fonogramın, kompüter proqramının, məlumat toplusunun, kitabın nüsxələri və digər müəlliflik və əlaqəli hüquq obyektləri;*

- *dini təyinatlı ədəbiyyat (kağız və elektron daşıyıcılarında), audio və video materiallar, mal və məmulatlar və dini məzmunlu başqa məlumat materialları.*

Satıcı (istehsalçı, icraçı) istehlakçıya qanunla nəzərdə tutulmuş hallarda nəzarət markası ilə markalanmış malları, məmulatları və məlumat materiallarını verməlidir. Nəzarət markası ilə markalanmamış malların, məmulatların və məlumat materiallarının yayılmasını həyata keçirən şəxslər qanunla nəzərdə tutulmuş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

2. 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 icra hakimiyyəti orqanları belə normativ sənədlərin təxirəsalınmadan hazırlanmasını və qəbul edilməsini təmin etməli, icraçı tərəfindən malın istehsalını və satışını, işin görülməsini və xidmət göstərilməsini dərhal dayandırmalıdır.

3. 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 (yararlılıq müddəti) müəyyən edilməlidir.

İstehsalçı (icraçı) bu kimi malların təlimatlarında xidmət (yararlılıq) müddətlərini göstərməyə borcludur.

4. Malın (işin, xidmətin) təhlükəsiz istifadə edilməsi və ya daşınması, saxlanılması üçün xüsusi qaydalara əməl olunması zəruridirsə, onda istehsalçı (icraçı) belə qaydaları müəyyənləşdirməli, satıcı (icraçı) isə bunları istehlakçının nəzərinə çatdırmalıdır.

5. Qanunvericilik aktları ilə və ya digər normativ sənədlərdə vətəndaşların həyatı, sağlamlığı və əmlakı, ətraf mühitin mühafizəsi üçün təhlükəsizlik tələblərinin müəyyən edildiyi mallar (işlər, xidmətlər), qüvvədə olan qanunvericiliyə əsasən məcburi 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 məsuliyyət, bu Qanunla və digər qanunvericilik aktları ilə müəyyən edilir.

6. 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 (icraçı, satıcı) onun istehsalını (satışını) zərər vura bilən səbəblər aradan

qaldırılanadək dayandırmalı, zəruri hallarda isə onun dövriyyədən çıxarılması və istehlakçıdan geri qaytarılması üçün tədbirlər görməlidir.

Zərərin səbəblərini aradan qaldırmaq mümkün deyildirsə, istehsalçı (icraçı) belə malları (işləri, xidmətləri) istehsaldan çıxarmaqla, dövriyyədən yığmağa və istehlakçıdan geri almağa borcludur. İstehsalçı (icraçı) bu vəzifələrini yerinə yetirmədikdə malları (işləri, xidmətləri) istehsaldan çıxarmaq, dövriyyədən 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 yararsız sayılarsa, onlar məhv və ya təkrar emal edilməlidirlər.

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

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

8. 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.

9. İstehsalçı (icraçı) malda (işdə, xidmətdə) ehtimal doğuracaq xətər (risk) və təhlükəsiz istifadəsi barədə beynəlxalq təcrübələrdə qəbul edilmiş işarələr vasitəsi ilə istehlakçıya məlumat verməyə borcludur.

Maddə 11. Lazımi keyfiyyəti olmayan malın (işin, xidmətin) vurduğu zərəərə görə əmlak məsuliyyəti

Malın (işin, xidmətin) konstruksiya, istehsal, resept və başqa qüsurları nəticəsində istehlakçının həyatına, sağlamlığına və ya əmlakına dəymiş zərər, qanunvericilikdə daha yüksək məsuliyyət nəzərdə tutulmayıbsa, günahkar tərəfindən istehlakçıya tam ödənilməlidir.

Malın, işin və ya xidmətin qüsurları nəticəsində əmlaka zərər vurulan hallarda bu qayda yalnız o şərtlə tətbiq edilir ki, keyfiyyətsiz məhsul digər əmlaka zərər vurmuş və həmin digər əmlak öz təyinatına görə əsasən istehlak məqsədi üçün istifadə edilmiş olsun.

Maddə 12. Mənəvi ziyanın ödənilməsi

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

Maddə 13. İstehlakçıların mal (iş, xidmət) haqqında məlumat almaq hüququ

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

Satıcı (icraçı) istehlakçıya müəssisənin satdığı malların ticarət qaydaları və xidmət növləri barəsində də dolğun və düzgün məlumat verməlidir.

Azərbaycan Respublikasının ərazisində istehsal edilən, habelə ixrac edilən malların üzərindəki etikətlər və digər yazılar müvafiq xarici dillərlə yanaşı, dövlət dilində də olmalıdır. Azərbaycan Respublikasına idxal edilən mal və məhsulların üzərindəki etikətlər və adlar, onlardan istifadə qaydaları barədə izahat və rəqələri başqa dillərlə yanaşı, Azərbaycan dilinə tərcüməsi ilə müşayiət olunmalıdır.

Satıcı (icraçı) Azərbaycan Respublikasının ərazisində satdığı malların (işlərin, xidmətlərin) qiymətlərini yalnız manatla göstərməlidir.

2. Bu maddənin 1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş məlumat, 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, *əmtəə nişanı və ya coğrafi göstərici* olmalıdır. İstehsal markasında istehsalçının (icraçının) 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. Etikətdə sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olmaq hüququ verən sənədin nömrəsi, onu təsdiq edən orqanın adı, zəruri hallarda onun sertifikatlaşdırılması, xüsusi tələblərə cavab verən mallar (işlər, xidmətlər) üçün isə dövlət standartlarının nömrəsi haqqında məlumat verilməlidir.

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

5. Məcburi sertifikatlaşdırılmalı olan, lakin uyğunluq sertifikatı olmayan məhsulun reklamı qadağandır.

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

7. Mal (iş, xidmət) haqqında yanlış və ya yarımçıq məlumat, 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 məlumat almaq üçün şərait yaradır.

Maddə 14. Ticarət və başqa xidmət növləri sahələrində istehlakçılarının hüquqları

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

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

2. İstehlakçı, satıcının (icraçının) iş rejimini nəzərə almaqla, özü üçün əlverişli olan vaxtda sərbəst mal və xidmət seçmək hüququna malikdir.

İstehlakçıya sərbəst mal və xidmət seçməkdə hər cür köməklik göstərmək satıcının (icraçının) borcudur.

İstehlakçını keyfiyyətsiz və ya ona lazım olmayan çeşidli mal almağa və xidmət göstərilməsinə məcbur etmək qadağan edilir.

3. Satıcı (icraçı), istehlakçıya öz müəssisəsinin adı, mənsubiyyəti və iş rejimi 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 satıcı, istehlakçının tələbi ilə ona nəzarət-ölçü cihazlarını, malın qiyməti haqqında sənədləri təqdim etməlidir. Zəmanət müddətində malın keyfiyyətinin itməsi səbəblərini müəyyən etmək lazım gəldiyi halda satıcı istehlakçının yazılı ərizəsini aldıqdan sonra 3 gün ərzində bu malı ekspertizaya göndərməlidir. Ekspertiza satıcının hesabına aparılır.

5. İstehlakçı satıcının süni surətdə yaratdığı dəstdən ona lazım olan malı almaq hüququna malikdir.

6. Ticarət və digər xidmət növləri müəssisələrində istehlakçının hüquqları pozularsa, satıcı (icraçı) və bu müəssisələrin işçiləri qanunvericiliklə 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 olunma 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. *Pərəkəndə satılan malın dəyişdirilməsi üçün satıcı tərəfindən daha uzun müddət elan edilə bilər.*

İstehlakçı tərəfindən əldə edilmiş lazımi keyfiyyətli mal istifadə olunmayıbsa və onun əmtəə görünüşü, istehlak xassələri, plombu, yarlığı, həmçinin, mal və yaxud kassa qəbzi

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 hesablaşmaqla 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. Satıcı malın satışa daxil olduğu gün malın dəyişdirilməsini tələb edən istehlakçıya məlumat verməlidir.

Maddə 16. İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin etibarsızlığı

Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hüquqlarla müqayisədə istehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtləri etibarsız sayılır. İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin tətbiqi nəticəsində istehlakçıya zərər dəyibsə, onlar təqsirkar şəxs tərəfindən tam həcmdə ödənilməlidir.

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

III fəsil. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi

Maddə 17. Ticarət və başqa xidmət növləri haqqında qaydalar

Ticarət, məişət və digər növ xidmət (iş görülməsi, xidmət göstərilməsi) qaydaları Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilir. Bu qaydalar «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununa və digər qanunvericilik aktlarına zidd olmamalıdır.

Ticarət, məişət və digər növ xidmətlərin göstərilməsi zamanı müştərilərlə hesablaşmaların aparılması, habelə vergilərin və dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərə (işlərə) görə dövlət rüsumlarının və haqlarının ödənilməsi üçün müvafiq POS-terminallar quraşdırılmalıdır.

POS-terminallar quraşdırılacaq obyektlərin müəyyənləşdirilməsi meyarları, ərazilər üzrə POS-terminalların mərhələlərlə tətbiqi qaydası və cədvəli müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyən edilir.

Bu maddənin ikinci hissəsində nəzərdə tutulan POS-terminalların quraşdırılmaması Qanunla nəzərdə tutulmuş məsuliyyətə səbəb olur.

Maddə 18. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə dövlət siyasəti

18.0. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə dövlət siyasəti malların (xidmətlərin, işlərin) istehlakçıların (istifadəçilərinin) qanuni maraqlarının qorunması məqsədi ilə özündə aşağıdakı tələbləri ehtiva edir:

18.0.1. istehlak bazarında satılan malların (xidmətlərin, işlərin), o cümlədən yeyinti məhsullarının və dərman vasitələrinin qablaşdırılmasının, daşınmasının, saxlanması və satış şəraitinin sanitar-gigiyenik, ekoloji, texniki, təhlükəsizlik standartlarına, ticarət norma və qaydalarına uyğun olmasına dövlət nəzarətini;

18.0.2. malların (xidmətlərin, işlərin) bəzi növlərinin istehsalına, idxalına və satışına xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsini;

18.0.3. məcburi sertifikatlaşdırılmalı olan malların (xidmətlərin, işlərin) müəyyənləşdirilməsi və onlara uyğunluq sertifikatının və (və ya) uyğunluq nişanlarının verilməsini;

18.0.4. dərman vasitələrinin satışı, tibbi xidmətlərin göstərilməsi ilə məşğul olan şəxslərin müvafiq tibbi təhsilinin olmasına nəzarəti;

18.0.5. malların (xidmətlərin, işlərin) mənşəyi, kəmiyyəti və keyfiyyəti, yararlılıq müddəti, satış şərtləri, qiyməti barədə yalan və (və ya) natamam məlumatlar verməklə, yaxud yolverilməz reklam vasitəsilə satıcılar və (və ya) reklamçılar tərəfindən istehlakçılardan (istifadəçilərin) aldadılmasının qarşısının alınmasını;

18.0.6. həcmi müvafiq qaydada müəyyənləşdirilərək təsdiq olunmuş maddi və mənəvi zərərin satıcı tərəfindən (istehsalçı, idxalçı, reklamçı) alıcıya (istehlakçıya) ödənilməsini;

18.0.7. insanların sağlamlığı, ətraf mühit üçün təhlükəli olan malların (xidmətlərin, işlərin) istehsalının, idxalının və satışının qadağan olunmasını;

18.0.8. istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsində fəaliyyət göstərən beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlığı, ictimai birliklərin fəaliyyəti üçün müvafiq şəraitin yaradılmasını.

Maddə 19. İstehlakçıların hüquqlarının və qanuni maraqlarının dövlət müdafiəsi

19.1. Malların (xidmətlərin, işlərin) istehlakçıların hüquqlarının və qanuni maraqlarının dövlət müdafiəsi ticarət, ictimai iaşə, məişət və digər xidmət normalarına və qaydalarına riayət olunmasına müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən nəzarət formasında həyata keçirilir.

19.2. İstehlakçıların hüquqlarının və qanuni maraqlarının qorunması funksiyalarını yerinə yetirən müvafiq icra hakimiyyəti orqanı:

19.2.1. istehsal, idxal edilən və (və ya) satılan malların (xidmətlərin, işlərin) müvafiq standartların və texniki şərtlərin tələblərinə uyğunluğunu müəyyənləşdirir, onlara uyğunluq sertifikatları və (və ya) uyğunluq nişanları verir;

19.2.2. məcburi sertifikatlaşdırılması tələb olunan malların (xidmətlərin, işlərin) siyahısını müəyyənləşdirir və onların sertifikatı olmadan satışının (icrasının) qarşısını alır və ticarət dövriyyəsindən çıxarır;

19.2.3. müvafiq standartların, texniki şərtlərin tələblərinə cavab verməyən, insanların həyat və sağlamlığı, ətraf mühit üçün təhlükə yaradan malların (xidmətlərin, işlərin) istehsalının, idxalının və satışının qarşısını alır;

19.2.4. məşəyi məlum olmayan, yararlılıq müddəti ötmüş malların ticarət dövriyyəsinə çıxarılmamasına, onların satılmasına yol vermiş şəxslərin müvafiq qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş məsuliyyətə cəlb olunması üzrə tədbirlər görür;

19.2.5. istehsalı, idxalı və satışı qadağan olunmuş mallar (xidmətlər, işlər) barədə əhaliyə vaxtında məlumat vermək məqsədi ilə kütləvi informasiya vasitələrində məlumatlar dərc edir və yayır;

19.2.6. satılan xammalın, materialların, hazır məhsulların müvafiq keyfiyyət və təhlükəsizlik tələblərinə uyğunluğunun götürülmüş nümunələr əsasında ekspertizasını (sınağını) keçirir və onun nəticələrindən asılı olaraq müvafiq tədbirlər görür. Həmin nümunələrin dəyəri və ekspertizanın (sınağın) keçirilməsi xərcləri yoxlanılan təsərrüfat subyekti tərəfindən ödənilir və onun istehsal-təsərrüfat xərclərinə aid edilir;

19.2.7. ərzaq məhsullarının və dərman vasitələrinin, insanların sağlamlığı və ətraf mühit üçün təhlükə yarada bilən malların qablaşdırılarkən sanitariya-gigiyena və toksikologiya, möhkəmlik baxımından təhlükəsiz materiallardan istifadə olunmasına nəzarət edir;

19.2.8. patentləşdirilmiş dərman vasitələrinin, insanların sağlamlığı və ətraf mühit üçün təhlükə yarada bilən malların təhlükəsiz istifadə qaydaları barədə xəbərdarlıq olmadan satışının qarşısını alır;

19.2.9. saxtalaşdırılmış malların ticarət dövriyyəsinə çıxarılmasını, bu malların istehsalı və satışı ilə məşğul olan şəxslərin müvafiq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş məsuliyyətə cəlb edilməsini təmin edir;

19.2.10. malların (xidmətlərin, işlərin) müvafiq icra hakimiyyəti orqanının təsdiq etdiyi, yaxud istehsalçı tərəfindən tövsiyə olunan qiymətlərlə satılmasına nəzarət edir;

19.2.11. qiymətli metalların, qiymətli daşların və onlardan hazırlanmış zərgərlik məmulatlarının müvafiq qanunvericiliklə müəyyən olunmuş satış qaydalarına riayət olunmasına nəzarət edir;

19.2.12. satıcılar tərəfindən çəkidə, qiymətdə, hesablaşmalarda aldadılması, mallar barədə yalan məlumatlar verilməsi, satış şərtlərinin pozulması barədə alıcıların müraciətlərinə baxır və şikayətlərini araşdırır, onların nəticələri üzrə müvafiq tədbirlər görür;

19.2.13. malların (xidmətlərin, işlərin) istehsalı, ixracı, idxalı və satışı ilə məşğul olan şəxslərdən onların keyfiyyəti, qiyməti, satış şərtləri barədə məlumatlar alır;

19.2.14. satılan malların (xidmətlərin, işlərin) keyfiyyətinin yüksəldilməsi, nomenklaturunun və çeşidinin genişləndirilməsi barədə təkliflər hazırlayır və müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarına təqdim edir.

Maddə 20. İstehlakçılarının 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 qanunvericiliklə 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) müraciəti əsasında məhkəmə qarşısında iddia qaldıra bilər.

Maddə 21. İstehlakçıların hüquqlarının pozulmasına görə məsuliyyət

Bu Qanunun pozulmasına görə təqsirli şəxslər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş qaydada mülki, inzibati və cinayət məsuliyyəti daşıyırlar.

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

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət icra hakimiyyəti orqanlarının qərarlarına, onların vəzifəli şəxslərinin, həmçinin, bu şəxslərin hərəkətlərinə qarşı şikayətlərə qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada baxılır.

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət icra hakimiyyəti orqanlarının, onların vəzifəli şəxslərinin, qərarlarının yerinə yetirilməsi, həmçinin bu şəxslərin hərəkətlərinin icrası şikayətin verilməsi ilə dayandırılır.

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

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

Maddə 24. Azərbaycan Respublikasında istehlakçıların hüquqlarını müdafiə edən dövlət icra hakimiyyəti orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hüquqi müdafiəsi

İstehlakçılarının hüquqlarını müdafiə edən dövlət orqanlarının vəzifəli şəxslərinin və mütəxəssislərinin hüquqları Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunvericilik 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 qanunvericiliyi ilə müəyyənləşdirilmiş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

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

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

- bu qanunun 7-ci maddəsinin birinci bəndində müəyyən edilmiş istehlakçıların hüquqlarının yerinə yetirilməsindən imtina etdikdə — bu malın dəyərini beş misli həmində;
- istehlakçıların hüquqlarının pozulmasının aradan qaldırılması haqqında müvafiq dövlət orqanının icrası məcburi olan göstərişi yerinə yetirilmədikdə — vurulmuş zərəri ödəməklə onun həmi miqdarında, bu zərəri müəyyən etmək mümkün olmadıqda minimum əmək haqqının 100 mislinədək;
- normativ sənədlərin tələblərinə cavab verməyən malların istehsalına, satılmasına, işlərin yerinə yetirilməsinə, xidmətlərin göstərilməsinə görə — satılmış malların, yerinə yetirilmiş işlərin, göstərilmiş xidmətlərin qiymətinin 25 faizi miqdarında;
- məcburi 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 xaricdən 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 məlumat verəqi olmadan satılan təhlükəli mallara (zəhərlər, kimyəvi preparatlar, partlayıcı və yanğı 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 (icraçı,

satıcı) tərəfindən pozulmasına görə isə —sertifikatlaşdırma qaydası pozulmaqla satılmış malların (işlərin, xidmətlərin) qiyməti miqdarında.

Sertifikatlaşdırma üzrə müəssisə və orqanların rəhbərləri yuxarıda göstərilmiş pozuntulara görə məsuliyyət daşıyır və vəzifə maaşının 3 misli miqdarında cərimə olunurlar.

Bu maddədə nəzərdə tutulmuş cərimənin ödənilməsi istehsalçını (ieraçını, satıcıyı) standartların, normaların, qaydaların pozulması, müqavilə şərtlərinin yerinə yetirilməməsi nəticəsində istehlakçılara dəymiş ziyanın ödənilməsindən azad etmir.

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

3. Malların (işlərin, xidmətlərin) istehsalçıları (ieraçıları, satıcıları) istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini həyata keçirən dövlət orqanları göstərişlərinin tamamilə, yaxud qismən etibarsız sayılması, ya da cərimə qoyulması haqqında qərarın ləğvi, yaxud dəyişdirilməsi barədə məhkəməyə, arbitraj məhkəməsinə müraciət etmək hüquqları vardır.

Verilmiş ərizəyə məhkəmə, yaxud arbitraj məhkəməsi tərəfindən baxıldığı dövrdə məhkəmə, yaxud arbitraj məhkəməsi göstərilən aktların icrasının dayandırılması haqqında qərar çıxarmayıbsa, göstərişlər və cərimə qoyulması haqqında qərarlar dayandırılmışdır.

Maddə 26. İstehlakçıların qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsi

İstehlakçıların qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hüquqlarının müdafiəsini məhkəmə həyata keçirir.

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

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

IV fəsil. İstehlakçıların ictimai təşkilatları (istehlakçılar birliyi)

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

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

İstehlakçılar birliyi ictimai təşkilat olub, öz fəaliyyətini *müvafiq qanunvericilik* əsasında həyata keçirir.

2. İstehlakçılar birliyi:

- 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 hüquqi 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 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 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 hüququna malikdir.

Azərbaycan Respublikasının prezidenti

Heydər ƏLİYEV

Bakı şəhəri, 19 sentyabr 1995-ci il

№ 1113

«Azərbaycan» qəzetində dərc edilmişdir (29 mart 1996-cı il, № 59)

«Azərbaycan Respublikası Ali Sovetinin Məlumatı»nda dərc edilmişdir (1995-ci il, № 23, 24, maddə 368)

5 oktyabr 2001-ci il tarixli, [183-IIOD nömrəli](#); 5 oktyabr 2001-ci il tarixli, [190-IIOD nömrəli](#); 12 oktyabr 2001-ci il tarixli, [193-IIOD nömrəli](#); 23 aprel 2002-ci il tarixli, [311-IIOD nömrəli](#); 30 aprel 2002-ci il tarixli, [317-IIOD nömrəli](#); 5 dekabr 2003-cü il tarixli, [538-IIOD nömrəli](#); 30 dekabr 2003-cü il tarixli, [568-IIOD nömrəli](#); 10 iyun 2005-ci il tarixli, [925-IIOD nömrəli](#); 21 oktyabr 2005-ci il tarixli, [1030-IIOD nömrəli](#);

17 aprel 2007-ci il tarixli, [315-IIQD nömrəli](#); 30 sentyabr 2011-ci il tarixli, [205-IVOD nömrəli](#); 29 iyun 2012-ci il tarixli, [415-IVOD nömrəli](#); 30 sentyabr 2014-cü il tarixli, [1037-IVOD nömrəli](#) Qanunlara əsasən əlavələr və dəyişikliklərlə