Azərbaycan Respublikasının
Prezidenti yanında
Antiinhisar və İstehlak Bazarına
Nəzarət Dövlət Agentliyi

HÜQUQLARINI BİL VƏ TƏLƏB ET!

İstehlakçının əl kitabçası

İSTEHLAKÇILARIN HANSI HÜQUQLARI VAR?

Azərbaycan Respublikası ərazisində istehlakçıların aşağıdakı hüquqları var:

Malların, işlərin və ya xidmətlərin, onların istehsalçısı, icraçısı və **satıcısının sərbəst seçilməsi;**

İstehlak etdikləri malların, işlərin və ya xidmətlərin **lazımi keyfiyyətdə olması;**

Malların, işlərin və ya xidmətlərin **təhlükəsizliyi;**

Malların, işlərin və ya xidmətlərin miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında **dolğun və düzgün məlumat əldə etmək;**

Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda, lazımi keyfiyyəti olmayan, habelə insanların sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların, **işlərin və ya xidmətlərin vurduğu zərərin ödənilməsi;**

Öz hüquqlarının və qanuni mənafelərinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli **dövlət orqanlarına və məhkəməyə müraciət etmək;**

İctimai təşkilatlarda (istehlakçılar birliyində) **birləşmə.**

İSTEHLAKÇILARIN LAZIMİ KEYFİYYƏTLİ MAL (İŞ, XİDMƏT) ƏLDƏ ETMƏK HÜQUQU

İstehlakçının satıcıdan, istehsalçıdan və icraçıdan alınmış malın, görülmüş işin və ya göstərilmiş xidmətin keyfiyyətinin qanunvericiliyin məcburi tələblərinə, müqavilə şərtlərinə uyğunluğunu, həmçinin mal, iş və ya xidmət haqqında **satıcının təqdim etdiyi məlumata cavab verməsini tələb etmək hüququ var.**

Alqı-satqı müqaviləsində əşyanın keyfiyyəti haqqında şərtlər olmadıqda, satıcı istehlakçıya (alıcıya) bu cür malın adətən istifadə edildiyi məqsədlərə yarayan əşya verməyə borcludur. Müqavilə bağlanarkən istehlakçı (alıcı) əşyanı əldə etməsinin konkret məqsədləri barəsində **satıcıya məlumat veribsə**, satıcı istehlakçıya (alıcıya) həmin məqsədlər üçün **istifadəyə yarayan əşya verməyə borcludur.**

Əşyanı nümunəyə və ya təsvirə əsasən satarkən **satıcı istehlakçıya (alıcıya) nümunəyə** və ya **təsvirə uyğun gələn əşya verməyə borcludur.**

ZƏMANƏT ÖHDƏLİKLƏRİ VƏ YARARLILIQ MÜDDƏTİ

İstehsalçı və ya icraçı malın, işin, xidmətin, həmçinin komplektləşdirici məmulatların qanunvericilikdə və ya müqavilədə nəzərdə tutulan **zəmanət müddəti** ərzində normal işini (tətbiqini və istifadəsini) təmin edir.

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

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

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.

Yararlılıq müddəti tez xarab olan və insanların sağlamlığına, həyatına və əmlakına, habelə ətraf mühitə təhlükə törədən qida məhsullarının, dərmanların, ətriyyat-kosmetika vasitələrinin, kimya məhsullarının və başqa malların (işlərin, xidmətlərin) üzərində və ya onlara əlavə edilən müvafiq sənədlərdə göstərilməlidir.

Yararlılıq müddəti ötmüş malların satışı qadağandır!

- İstehlakçı qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda, lazımi keyfiyyəti olmayan, habelə insanların sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların (işlərin, xidmətlərin) vurduğu zərərin ödənilməsini tələb etmək hüququna malikdir.

- İstehlakçıların həyatının, sağlamlığının və əmlakının, habelə ətraf mühitin təhlükəsizliyinə dair mala (işə, xidmətə) aid tələblər normativ sənədlərlə müəyyən edilir.

- Əgər alqı-satqı müqaviləsində ayrı müddət nəzərdə tutulmayıbsa, **zəmanət müddəti** malın istehlakçıya verildiyi məqamdan, **yararlılıq müddəti** isə hazırlandığı gündən hesablanır.

- Əgər əşya üçün **qarantiya və ya yararlılıq müddəti** müəyyənləşdirilməyibsə, istehlakçı (alıcı) əşyanın qüsurları ilə bağlı tələbləri həmin əşyanın istehlakçıya (alıcıya) verildiyi gündən **iki il ərzində və ya alqı-satqı müqaviləsi ilə nəzərdə tutulmuş daha uzun müddətdə** irəli sürə bilər. Daşınmalı və ya poçtla göndərilməli əşyanın qüsurlarının aşkar edilməsi müddəti əşyanın təyinat yerinə çatdırıldığı gündən hesablanır.

- Müqavilədə nəzərdə tutulan qarantiya müddəti **iki ildən az** olduqda və istehlakçı (alıcı) əşyanın qüsurlarını **qarantiya müddəti bitəndən sonra**, lakin əşyanın ona verildiyi gündən iki il ərzində aşkar etdikdə, satıcı bu şərtlə məsuliyyət daşıyır ki, **istehlakçı** (alıcı) əşyanın qüsurlarının əşya istehlakçıya (alıcıya) verilənədək və ya həmin məqamadək yaranmış səbəblərdən əmələ gəldiyini **sübuta yetirsin.**

QÜSURU OLAN MAL SATILARKƏN İSTEHLAKÇININ HÜQUQLARI

İstehlakçı **zəmanət müddəti ərzində** aldığı malda qüsur və ya saxtalaşdırma aşkar edərsə, satıcıdan aşağıdakıları tələb etmək hüququna malikdir:

Lazımi keyfiyyətli mala **dəyişdirməyi;**

Satış qiymətini **uyğun məbləğdə** azaltmağı;

Malın qüsurlarının icraçının (satıcının, istehsalçının) hesabına aradan qaldırılmasını və ya qüsurların aradan qaldırılması üçün istehlakçının və ya üçüncü şəxslərin **çəkdiyi xərclərin əvəzinin ödənilməsini;**

Malın, həmin mala uyğun digər modelli (markalı, tipli və i. a.) mal ilə, dəyəri yenidən **hesablanma şərti ilə əvəz edilməsini;**

Müqavilənin ləğv edilməsini və çəkdiyi **zərərin ödənilməsini.**

Satıcı (istehsalçı, icraçı) istehlakçıdan lazımi keyfiyyəti olmayan malı geri götürməyə və istehlakçının qeyd olunan tələblərindən hər hansı birini yerinə yetirməyə borcludur.

Satıcı lazımi keyfiyyətdə olmayan malı istehlakçıdan almağa, zəruri hallarda isə malın keyfiyyətini yoxlamağa borcludur. Malın keyfiyyəti yoxlanılarkən istehlakçının şəxsən və ya nümayəndəsinin iştirak etmək hüququ vardır.

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. İstehlakçı ekspertizanın nəticələrini məhkəmə qaydasında mübahisələndirə bilər.

İstehlakçı aşkar olunmuş qüsurlar barədə tələblərini satıcı (istehsalçı) qarşısında malın zəmanət müddəti ərzində, belə müddət müəyyən edilmədiyi hallarda isə həmin əşyanın istehlakçıya (alıcıya) verildiyi gündən 2 il ərzində və ya alqı-satqı müqaviləsi ilə nəzərdə tutulmuş daha uzun müddətdə irəli sürə bilər.

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

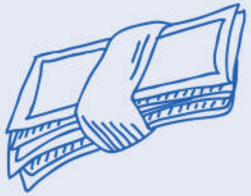
Zəmanət müddətində təmir aparılarkən malın (işin, xidmətin) **zəmanət müddəti onun təmirdə olduğu müddət qədər uzadılır.** Göstərilən müddət istehlakçının qüsurları aradan qaldırmaq tələbini irəli sürdüyü gündən hesablanır. Mal dəyişdirildikdə zəmanət müddəti dəyişdirilmə günündən etibarən yenidən hesablanır.

İstehlakçı malın qüsurunun əvəzsiz olaraq aradan qaldırılmasını tələb edərsə, **qüsur 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 istehlakçıya mal verməklə bir vaxtda, müəyyən edilmiş müddətin ötürüldüyü **hər gün üçün ona malın satış qiymətinin bir faizi məbləğində dəbbə pulu ödəyir.**

İŞ GÖRÜLMƏSİNƏ VƏ XİDMƏT GÖSTƏRİLMƏSİNƏ DAİR MÜQAVİLƏLƏRİN ŞƏRTLƏRİ POZULARKƏN İSTEHLAKÇILARIN HÜQUQLARI



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 ödənilməsini tələb etmək hüququ var.**

İcraçı müqavilənin şərtlərindən kənara çıxaraq, işi, xidməti pisləşdirmişsə, yaxud işdə (xidmətdə) başqa qüsurlara yol vermişdirsə, istehlakçı 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 ödənilməsini, **yaxud işin (xidmətin) haqqının müvafiq surətdə azaldılmasını tələb edə bilər.**

İcraçı istehlakçıdan qəbul etdiyi əşyanı (materialı) itirdikdə, korladıqda, zədələdikdə istehlakçıya özünün keyfiyyətcə və qiymətcə oxşar əşyasını qaytarmalı (iş görməli və xidmət göstərməli), bu mümkün olmadıqda **istehlakçının razılığı ilə əşyanın (materialın) dəyərini və dəymiş zərəri ona 1 (bir) aydan gec olmamaq şərti ilə ödəməlidir.**

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.**

İSTEHLAKÇILARIN MAL (İŞ, XİDMƏT) HAQQINDA MƏLUMAT ALMAQ HÜQUQU

Satıcı (icraçı) istehlakçını maraqlandıran malın (işin, xidmətin) qiyməti, istehlak xassələri (qida məhsulları barəsində isə; həm də qida və enerji dəyəri, tərkibi, miqdarı, keyfiyyət göstəriciləri, istehsal tarixi, yararlılıq müddəti, tərkibindəki allergenlər, mənşəyi), əldə edilməsi şərtləri, təminat öhdəlikləri və iddiaların irəli sürülməsi, malın işlədilməsi, saxlanılması və təhlükəsiz istifadəsi üsulları və qaydaları barəsində **istehlakçıya zəruri və düzgün məlumat verməlidir.**

Azərbaycan Respublikasına idxal edilən mal və məhsulların üzərindəki etiketlər və adlar, onlardan istifadə qaydaları barədə **izahat vərəqələri** başqa dillərlə yanaşı, Azərbaycan dilinə tərcüməsi ilə müşayiət olunmalıdır.

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

Satılan mal barəsində yanlış məlumat və ya kifayət qədər dolğun olmayan məlumatın verilməsi, istehlakçının lazımi xassələrə malik olmayan malı (işi, xidməti) almasına səbəb olubsa, **istehlakçının müqaviləni ləğv etmək və itkilərin ödənilməsini tələb etmək hüququ vardır.**

Satıcı istehlakçıya mal satarkən ona **qəbz, mal, kassa çeki və ya digər yazılı sənəd verməlidir!**

İSTEHLAKÇININ LAZIMİ KEYFİYYƏTDƏ OLAN QEYRİ-QİDA MALINI DƏYİŞDİRMƏK HÜQUQU

Lazımi keyfiyyətli qeyri-qida malı öz formasına, ölçüsünə, fasonuna, rənginə görə istehlakçıya yaramırsa və ya digər səbəblərə görə təyinatı üzrə istifadə oluna bilməzsə, malın alınma günü sayılmamaq şərti ilə istehlakçının **14 gün ərzində həmin malı başqa mala dəyişdirmək hüququ var.**

İstehlakçının (alıcının) malın dəyişdirilməsi və ya qaytarılması haqqında tələbi bu şərtlə ödənilməlidir ki, **mal işlədilmiş olmasın, istehlak xassələri qorunub saxlansın və həmin satıcıdan alındığına dair sübutlar olsun.**

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

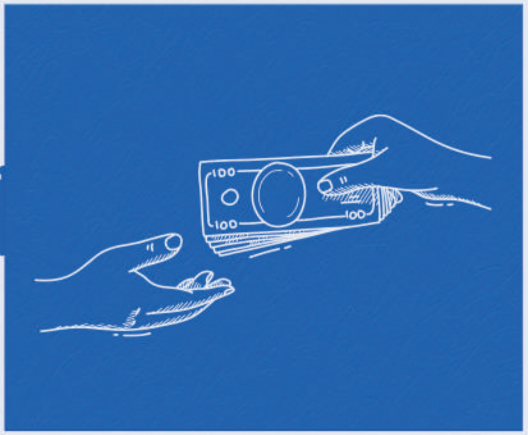
Aşağıda qeyd olunan lazımi keyfiyyətli mallar dəyişdirilmir:

- Qızıl və qızıl məmulatları.
- Qiymətli və yarımqiymətli metallardan, daşlardan hazırlanmış məmulatlar.
- Bütün növ parçalar və ölçü ilə satılan bəzi mallar (lentlər, tesmalar, haşiyələr).
- Parfümer-kosmetika malları.
- Kişi, qadın və uşaq çimərlik paltarları.
- Bağça yaşlı və yeni doğulan uşaqlar üçün alt paltarları.
- Məişət-kimyası malları.
- Şəxsi gigiyena əşyaları (diş fırçaları, daraqlar, biqudilər və s.).
- Uşaq oyuncaqları.
- Üzərində yarlıklar olmayan kişi, qadın və uşaq corabları, alt paltarları.
- Qida üçün plastmasdan hazırlanmış məmulatlar.
- Dəyəri ödənilmiş və mağazadan çıxarılmış (yararlılıq müddəti ərzində) qida malları.

İSTEHLAKÇILARIN HÜQUQLARINI MƏHDUDLAŞDIRAN MÜQAVİLƏ ŞƏRTLƏRİ ETİBARSIZDIR!

Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hüquqlarla müqayisədə istehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtləri etibarsız sayılır. İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin tətbiqi nəticəsində istehlakçıya zərər dəyibsə, **zərər 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 ödənilməsini tələb etmək hüququna malikdir.**



İSTEHLAKÇILAR HÜQUQLARI POZULDUĞU ZAMAN HARA MÜRACİƏT EDƏ BİLƏRLƏR?

İstehlakçılar hüquqları pozulan zaman səlahiyyətli **dövlət orqanlarına** və (və ya) pozulmuş hüquqlarının bərpası üçün **məhkəməyə** müraciət edə bilərlər.

İstehlakçıların hüquqlarının məhkəmə 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.

İstehlakçının hüquqlarını məhdudlaşdıran şərtlərin müqaviləyə daxil edilməsi, qida məhsulları, həmçinin baytarlıq və fitosanitar nəzarətində olan yüklər istisna olmaqla, malların saxlanılması və ya satışı zamanı mal qonşuluğu, temperatur rejimi, satılmış malların dəyişdirilməsi və ya geri qaytarılması qaydalarının pozulması, istehlakçıların çəkidə (ölçüdə), qiymətdə, hesablaşmalarda aldadılması, mallar barədə istehlakçılara tam və düzgün məlumat verilməməsi, satış şərtlərinin pozulması, qiymət intizamına, o cümlədən qiymətləri dövlət tərəfindən tənzimlənən malların (işlərin, xidmətlərin) təqdim olunması zamanı qiymət intizamına riayət edilməməsi və qiymətlərin düzgün tətbiq edilməməsi halları ilə bağlı Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Agentliyinə müraciət edə bilərlər.

İSTEHLAKÇILAR HÜQUQLARI POZULDUĞU ZAMAN HARA MÜRACİƏT EDƏ BİLƏRLƏR?

İstehlakçı hüquqlarının pozulması və istehlak bazarında baş verən digər pozuntularla bağlı **Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Agentliyinə aşağıdakı üsullardan biri ilə müraciət etmək olar:**

Elektron qaydada Agentliyin rəsmi internet səhifəsinin **(www.competition.gov.az)** **“Müraciət”** bölməsinin **“Ərizə, şikayət, təklif”** alt-bölməsi vasitəsilə

Agentliyə ərizə ilə yazılı müraciət göndərməklə; **(elektron poçt: office@competition.gov.az)**.

Agentliyə **şəxsən müraciət etməklə** (Ünvan: Bakı şəhəri, Səbail rayonu, Üzeyir Hacıbəyov küçəsi, 84. Hökumət evi, 7-ci qapı).

Azərbaycan Respublikasının
Prezidenti yanında
Antiinhisar və İstehlak Bazarına
Nəzarət Dövlət Agentliyi

Ünvan:
Bakı şəhəri, Səbail rayonu,
Üzeyir Hacıbəyov küçəsi, 84
Hökumət Evi, 7-ci qapı

E-mail:
office@competition.gov.az

Veb-sayt:
www.competition.gov.az