

**Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında  
Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidmətinin  
İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin**

**Ə S A S N A M Ə S İ**

**1. Ümumi müddəalar**

1.1. Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi (bundan sonra - Nazirlik) yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidmətinin (bundan sonra – Xidmət) Aparatının struktur vahidi olan İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (bundan sonra – Şöbə) bu Əsasnamə ilə verilən səlahiyyətlər çərçivəsində istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi və qanuni maraqlarının qorunması sahəsində (bundan sonra – müvafiq sahə) funksional fəaliyyəti həyata keçirir.

1.2. Şöbə öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Azərbaycan Respublikasının “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” qanununu və digər qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2019-cu il 30 dekabr tarixli 911 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi haqqında Əsasnamə”ni, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2020-ci il 12 may tarixli 1017 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidməti haqqında Əsasnamə”ni, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin digər fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, habelə Nazirliyin Kollegiya qərarlarını, Nazirliyin və Xidmətin əmrlərini, sərəncamlarını (bundan sonra – təşkilati-sərəncamverici sənədlər) və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Şöbə öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən Nazirliyin və Xidmətin digər struktur vahid və bölmələri (bundan sonra – Xidmətin strukturları), eləcə də mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti, yerli özünüidarəetmə orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə fəaliyyət göstərir.

**2. Şöbənin fəaliyyət istiqamətləri**

2.0. Şöbənin fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.0.1. istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunvericiliyin pozulması halları ilə əlaqədar tədbirlər görmək;

2.0.2. Xidmətin fəaliyyət istiqamətləri üzrə dövlət siyasətinin formalaşdırılmasında iştirak etmək;

2.0.3. müvafiq sahənin inkişafı üçün tədbirlər görmək;

2.0.4. qanunvericiliklə müəyyən edilmiş digər istiqamətlərdə fəaliyyət göstərmək.

### **3. Şöbənin vəzifələri**

3.0. Şöbə bu Əsasnamənin 2-ci hissəsi ilə müəyyən olunmuş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq aşağıdakı vəzifələri yerinə yetirir:

3.0.1. istehlakçılardan daxil olmuş müraciətlər əsasında:

3.0.1.1. ticarət, ictimai işə və digər növ xidmət qaydalarının, istehlak mallarının (xidmətlərin) keyfiyyəti və təhlükəsizliyi üzrə tələblərin pozulması halları ilə əlaqədar araşdırma (yoxlama) aparmaq;

3.0.1.2. satılmış malların dəyişdirilməsi və ya geri qaytarılması qaydalarının pozulması halları ilə əlaqədar müvafiq tədbirlər görmək;

3.0.1.3. istehlakçıların çəkiddə (ölçüdə), qiymətdə, hesabda aldadılması, qanunvericiliyinə uyğun zəmanətlərin verilməməsi, istehlakçılarla müqavilə şərtlərinin pozulması halları ilə əlaqədar müvafiq tədbirlər görmək;

3.0.1.4. istehlakçıların hüquqlarını məhdudlaşdıran müqavilə şərtlərinin müqaviləyə daxil edilməsinin qarşısının alınması, həmçinin müqaviləyə daxil edilmiş belə şərtlərin dəyişdirilməsi və ya ləğv edilməsi ilə bağlı tədbirlər görmək;

3.0.2. istehlakçıların hüquqlarının qorunması ilə bağlı zəruri hallarda müvafiq bazarlar üzrə nəzarət tədbirlərinin həyata keçirilməsi haqqında təqdimatlar vermək;

3.0.3. müvafiq sahədə qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi, normativ tənzimləmənin həyata keçirilməsi məqsədilə təkliflər vermək;

3.0.4. istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunvericiliyə, o cümlədən ticarət, ictimai işə, məişət və digər növ xidmət normalarına və qaydalarına riayət olunmasına dövlət nəzarətini həyata keçirmək, istehlakçıların hüquqlarının və ya ticarət qaydalarının pozulmasının aradan qaldırılması haqqında yazılı tələbnamə (göstəriş) vermək, bu sahədə qanun pozuntularının qarşısının alınması və pozuntuya yol vermiş şəxslərin qanunla müəyyən edilmiş qaydada məsuliyyətə cəlb edilməsi ilə bağlı tədbirlər görmək;

3.0.5. səlahiyyətləri daxilində aşkar olunmuş qanun pozuntuları ilə bağlı inzibati xəta haqqında protokol tərtib etmək, protokolun və qərarın təsərrüfat subyektinə və ya məhkəməyə təqdim edilməsini (gondərilməsini) təmin etmək;

3.0.6. istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsində dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarının, qeyri-hökumət təşkilatlarının fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi barədə təkliflər vermək;

3.0.7. dövlət orqanlarından və ictimai birliklərdən daxil olan müraciətlərə baxmaq və qanunvericilikdə müəyyən edilmiş qaydada tədbirlər görmək;

3.0.8. kütləvi informasiya vasitələrində yayımlanan, həmçinin aidiyyəti üzrə dövlət orqanlarından daxil olan məlumatları təhlil etmək;

3.0.9. fəaliyyət istiqamətlərinə aid məsələlər üzrə kadr hazırlığını təmin etmək, həmçinin mütəxəssislərin hazırlanması və əlavə təhsili üçün təkliflər vermək;

3.0.10. Şöbənin vəzifəli şəxsləri tərəfindən müvafiq sahəni tənzimləyən hüquqi aktların, Nazirliyin və Xidmətin təşkilati-sərəncamverici sənədlərinin öyrənilməsini təmin etmək;

3.0.11. Azərbaycan Respublikasının Prezidentinin fərman və sərəncamları ilə, habelə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamları ilə verilmiş tapşırıqların, təsdiq edilmiş dövlət proqramı və tədbirlər planlarının, habelə Nazirliyin və Xidmətin təşkilati-sərəncamverici sənədləri ilə təsdiq edilmiş tədbirlər planlarının Şöbənin funksional fəaliyyət istiqamətləri üzrə icrasını təşkil etmək, icrası ilə bağlı hesabatların aidiyyəti üzrə təqdim edilməsini təmin etmək;

3.0.12. görülmüş işlərin nəticələri barədə Nazirlik və Xidmət tərəfindən müəyyən olunmuş forma üzrə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə rəhbərliyə təqdim etmək;

3.0.13. bu Əsasnamə ilə Şöbənin səlahiyyətinə aid edilmiş məsələlər üzrə dövlət, yerli özünüidarəetmə orqanları, hüquqi və fiziki şəxslərdən, habelə Nazirliyin və Xidmətin strukturlarından daxil olmuş məktub, sorğu, ərizə, şikayət, təklif və digər sənədlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə və qaydada baxılmasını, araşdırılmasını, cavablandırılmasını və göndərilməsini (təqdim edilməsini) təmin etmək;

3.0.14. Şöbənin səlahiyyətləri daxilində digər dövlət orqanlarının müvafiq struktur vahidləri ilə işlərin koordinasiyasını təmin etmək;

3.0.15. müvafiq sahədə dövlət proqramlarının və inkişaf konsepsiyalarının hazırlanmasında iştirak etmək;

3.0.16. Nazirliyin və Xidmətin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;

3.0.17. Nazirliyin və Xidmətin digər strukturlarının müvafiq sahə ilə bağlı fəaliyyətini əlaqələndirmək;

3.0.18. funksional tabeliyində olan strukturların fəaliyyətinin təşkil edilməsinə və icrasına nəzarət etmək;

3.0.19. Şöbənin iş planlarını tərtib etmək və onların icrasına nəzarət etmək;

3.0.20. Şöbənin strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Xidmətin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

3.0.21. qanunvericiliyə uyğun olaraq dövlət, kommertiya, vergi və bank sirtinin, xidməti məlumatların, habelə məxfilik rejiminin qorunmasını təmin etmək;

3.0.22. öz səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

3.0.23. Xidmətin fəaliyyət istiqamətləri üzrə dövlət siyasətinin həyata keçirilməsini təmin etmək üçün təkliflər vermək;

3.0.24. müvafiq sahəni tənzimləyən normativ hüquqi aktların layihələrini hazırlamaq, onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər vəzifələri həyata keçirmək;

3.0.25. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, Nazirliyin və Xidmətin təşkilati-sərəncamverici sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

#### **4. Şöbənin hüquqları**

4.0. Şöbənin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqları vardır:

4.0.1. daxil olmuş müraciətlərlə əlaqədar istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunvericiliyə, ticarət, ictimai iaşə, məişət və digər növ xidmət norma və qaydalarına riayət edilməsinin müəyyənləşdirilməsi üçün yerlərdə araşdırmalar (yoxlamalar) aparmaq;

4.0.2. daxil olmuş müraciətlərin araşdırılması məqsədilə tabeliyindən və mülkiyyət formasından asılı olmayaraq, hüquqi və fiziki şəxslərin satış, xidmət, saxlama və digər sahələrinə Xidmətin sərəncamına uyğun olaraq sərbəst daxil olmaq, zəruri məlumat və sənədləri almaq, satılan və ya satılması nəzərdə tutulan istehlak mallarının zəruri hallarda alışıni həyata keçirmək;

4.0.3. araşdırma (yoxlama) zamanı aşkar olunmuş qanun pozuntuları ilə bağlı aktlar tərtib etmək, pozuntuların aradan qaldırılması ilə bağlı tədbirlər görmək;

4.0.4. daxil olmuş müraciətlərin araşdırılması məqsədilə müvafiq sənədləşdirmə aparmaqla mallardan sınaq nümunələri götürmək, müvafiq tələblərə cavab verməyən mallar haqqında tədbirlər görülməsi barədə təqdimatlar vermək;

4.0.5. malın (işin, xidmətin) keyfiyyətinin texniki normativ-hüquqi aktların və ya digər qanunvericilik aktlarının tələblərinə uyğun olmadığı aşkar edildikə, belə qanun pozuntularına yol vermiş şəxslərə iradnamə və tələbnamələr verilməsi, zəruri hallarda onlara verilmiş sertifikat və lisenziya şəhadətnamələrinə yenidən baxılması üçün müvafiq dövlət orqanlarına təqdimatlar verilməsi barədə təkliflər vermək;

4.0.6. təsərrüfat subyektlərindən və dövlət orqanlarından Şöbənin vəzifə və funksiyalarının həyata keçirilməsi üçün lazım olan məlumatlar, o cümlədən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunvericiliyinin pozulması halları ilə bağlı yazılı (şifahi) izahatlar almaq;

4.0.7. müvafiq sahədə aşkar olunan nöqsanların qarşısının alınması məqsədilə treninqlərin keçirilməsi üçün təkliflər vermək, göstəriş məktublarının hazırlanmasını təmin etmək;

4.0.8. Xidmətin vəzifəli şəxslərinin peşə hazırlığının və ixtisaslarının artırılması istiqamətində görülmən tədbirlərdə iştirak etmək;

4.0.9. müvafiq sahə üzrə beynəlxalq təcrübəni öyrənmək və qabaqcıl təcrübənin tətbiqi ilə bağlı Xidmətin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

4.0.10. fəaliyyət istiqamətləri üzrə Azərbaycan Respublikasının beynəlxalq müqavilələrə tərəfdar çıxması barədə təkliflər verilməsində iştirak etmək;

4.0.11. Xidmətin strukturları tərəfindən hazırlanmış normativ hüquqi aktların, beynəlxalq müqavilələrin, təşkilati-sərəncamverici sənədlərin layihələrinə dair təkliflər vermək;

4.0.12. bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar, səlahiyyətləri daxilində, Xidmətin strukturlarına müvafiq qaydada sorğular ünvanlamaq və onlardan məlumatlar (sənədlər) almaq;

4.0.13. Xidmətin strukturlarının əməkdaşları tərəfindən qanunvericiliyin, təşkilati-sərəncamverici sənədlərin tələblərinin pozulmasını, habelə onlara verilmiş tapşırıqların, həvalə edilmiş vəzifə və funksiyaların lazımınca icra edilməməsini doğuran səbəb və şəraitin aradan qaldırılmasına dair təkliflər vermək;

4.0.14. Xidmətin strukturlarında idarəetmənin təkmilləşdirilməsi, səlahiyyətlərin dəqiqləşdirilməsi barədə təkliflər vermək;

4.0.15. öz vəzifələrinin icrası ilə əlaqədar olaraq zəruri hallarda Nazirliyin digər struktur vahidləri ilə qarşılıqlı əlaqə şəraitində fəaliyyət göstərmək;

4.0.16. Nazirlik və Xidmət tərəfindən yaradılmış işçi qruplarında, komissiyalarda iştirak etmək və ya Nazirliyin və Xidmətin rəhbərliyinin müvafiq göstərişi əsasında digər orqanlar tərəfindən yaradılmış komissiyalarda, işçi qruplarında Xidməti təmsil etmək;

4.0.17. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, Nazirliyin və Xidmətin təşkilati-sərəncamverici sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

## **5. Şöbənin fəaliyyətinin təşkili**

5.1. Şöbənin strukturunu və ştat cədvəlini iqtisadiyyat naziri təsdiq edir. Şöbə bilavasitə Xidmət rəisinə tabedir və onun qarşısında hesabat verir. Xidmət rəisi tərəfindən səlahiyyət verilmiş şəxs istisna olmaqla, heç kəs Şöbənin fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməz.

5.2. Şöbənin fəaliyyətinə Nazirlik ilə razılaşdırılmaqla Xidmət rəisi tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən Şöbə müdiri rəhbərlik edir. Şöbə müdiri Şöbəyə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.3. Şöbə müdirinin Nazirlik ilə razılaşdırılmaqla Xidmət rəisi tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən müavini vardır. Şöbə müdirinin müavini Şöbə müdiri tərəfindən ona həvalə edilmiş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqlarının həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.4. Şöbə müdiri olmadıqda onun səlahiyyətlərini Şöbə müdirinin müavini və ya Xidmət rəisi tərəfindən təyin olunmuş digər şəxs həyata keçirir.

5.5. Şöbənin digər vəzifəli şəxsləri Xidmət rəisi və ya onun səlahiyyət verdiyi şəxs tərəfindən tələfən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilir.

5.6. Şöbə müdiri:

5.6.1. Şöbənin fəaliyyətini təşkil edir, ona rəhbərlik edir və Şöbəni təmsil edir;

5.6.2. müvafiq fəaliyyət sahələrinin idarə olunmasını Xidmət rəisinin və ya Şöbənin fəaliyyətinə nəzarəti həyata keçirən kurator rəis müavininin əmri ilə Şöbə müdirinin müavininə, yaxud Şöbənin digər əməkdaşlarına həvalə edir;

5.6.3. xüsusi əhəmiyyətli və mürəkkəb sənədlərin icrasını bir neçə işçiyə tapşırır, həmçinin Şöbəyə tapşırılmış işlərin həcmi böyük olduğu hallarda Şöbənin bütün işçilərini həmin işlərin yerinə yetirilməsinə cəlb edir;

5.6.4. Şöbəyə həvalə edilmiş vəzifələrin icrasını təmin etmək məqsədilə iş planlarını və digər bu kimi sənədləri təsdiq edir, habelə iş planında nəzərdə tutulmuş tədbirlərin icra edilməsinə nəzarət edir;

5.6.5. Şöbəyə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi məqsədilə Xidmətin strukturlarından və strukturuna daxil olmayan tabeliyində olan qurumlardan zəruri məlumat və sənədləri əldə edir;

5.6.6. Şöbəyə daxil olan müraciətlərin baxılması işini təşkil edir, habelə daxili sənədlərin imzalanmasını həyata keçirir;

5.6.7. Şöbənin fəaliyyət istiqamətləri üzrə Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələləri müəyyən edir və bu barədə təkliflərini Xidmətin rəhbərliyinə təqdim edir;

5.6.8. bu Əsasnamənin 1.2-ci bəndində göstərilən hüquqi aktların və təşkilati-sərəncamverici sənədlərin vaxtında və lazımi səviyyədə icrasını təmin edir;

5.6.9. tabeliyində olan vəzifəli şəxslər tərəfindən əmək, icra və xidmət intizamına riayət edilməsinə nəzarət edir;

5.6.10. Şöbənin statistik və digər hesabatlarını Xidmətin rəhbərliyinə təqdim edir;

5.6.11. Şöbənin fəaliyyəti ilə bağlı Xidmət rəhbərliyinin tapşırıqlarını həyata keçirir, öz səlahiyyətləri daxilində digər məsələləri həll edir.

5.7. Şöbə müdiri və onun müavini işçi qüvvəsindən səmərəli istifadə edilməsi məqsədilə iş stajı və peşəkarlıq səviyyələrini nəzərə almaqla hər bir əməkdaş üzrə iş bölgüsünü müəyyən edir, onları əlaqələndirir, işlərin həyata keçirilməsini təşkil edir, həmin işlərin effektiv və qanunvericiliyin tələblərinə uyğun şəkildə icrasına nəzarət edir və buna görə bilavasitə cavabdehdir.

5.8. Şöbənin əməkdaşları bu Əsasnamənin tələblərinin pozulmasına görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

\*\*\*