

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ**

«MAGİSTRATURA MƏRKƏZİ»

Əlyazması hüququnda

Məmmədov Nofəl Şaiq oğlu

(MAGİSTRANTIN A.S.A.)

«İstehlakçıların hüquqlarının qorunması sistemi» mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İstiqamətin şifri və adı **İİM020000**

Mühəndis iqtisadiyyatı və idarəetmə

İxtisasın şifri və adı **İİM020012**

«Strateji idarəetmə»
(menecment)

Elmi rəhbər
(A.S.A., elmi dərəcə və elmi ad)
i.e.d., prof. Həsənov H.S.

Magistr proqramının rəhbəri
(A.S.A., elmi dərəcə və elmi ad)
i.e.d. Həsənov H.S.

Kafedra müdiri(A.S.A., elmi dərəcə və elmi ad) **prof. K. A. Şahbazov**

BAKİ - 2015

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ	3
Fəsil I. İstehlakçı hüquqlarının formalaşmasının nəzəri əsasları ..	6
1.1. istehlakçılar və onların hüquqlarının iqtisadi məzmunu, mahiyyəti və əsas xüsusiyyətləri	6
1.2 İstehlakçıların hüquqlarının qorunması iqtisadi təhlükəsizliyin şərti kimi	14
1.3. İstehlakçıların iqtisadi maraqlarının dəstəklənməsi istiqamətləri	19
Fəsil II. Azərbaycan respublikasında istehlakçıların hüquqlarının qorunmasının mövcud durumu və inkişaf istiqamətləri ...	24
2.1. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsinin təhlili və qiymətləndirilməsi	33
2.3. Ölkədə malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyinin təmin edilməsinin təkmilləşdirilməsi məsələləri	40
2.3. Ölkədə malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyinin təmin edilməsinin təkmilləşdirilməsi məsələləri	50
Fəsil III.İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sisteminin yaxşılaşdırılması yolları	58
3.1. Malların qeri qaytarılması sisteminin səmərəliliyinin yekəldilməsi yolları	58
3.2. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması kontekstində korporativ münasibətlər subyektlərinin hüquqlarının qorunması və şəffaflıq məsələləri	63
NƏTİCƏ	73
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT	77

GİRİŞ

Mövzünün aktuallığı. İqtisadiyyatın bütün sahələrində müşahidə olunan inkişaf meyilləri istehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsində də səylərin artırılmasını, bununla bağlı beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsini, aidiyyəti dövlət orqanları, ictimai təşkilatlar, sahibkarlıq subyektləri və istehlakçılar arasında qarşılıqlı əlaqələrin genişləndirilməsini tələb edir. Məhz bu səbəbdən son dövrlər istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi ölkəmizdə aktuallıq kəsb edən məsələlərdən birinə çevrilmiş və hər bir istehlakçı öz hüquqlarının müdafiəsinə daha çox əhəmiyyət verməyə başlamışdır.

Qloballaşmanın, xüsusilə ticari qloballaşmanın geniş vüsət aldığı indiki dövrdə bu məsələnin dünyada, o cümlədən ölkəmizdə aktuallığı daha da artır. Son zamanlar mənşəyi bilinməyən, keyfiyyətsiz, standartlara cavab verməyən, uyğunluq sertifikatı olmayan və müxtəlif qatqılı yeyinti məhsulları hamını narahat edir. Buna görə də dünyanın sivil dövlətləri, o cümlədən Azərbaycan da istehlakçıların hüquqlarının daha etibarlı müdafiəsini təmin etmək yollarını təkmilləşdirir.

Dövlətin istehlakçı hüquqlarının qorunmasına və sahibkarlığın inkişafına verdiyi xüsusi önəmin nəticəsidir ki, ölkə iqtisadiyyatında inhisarçılığın qarşısının alınması və haqsız rəqabətlə mübarizənin gücləndirilməsi, habelə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsində dövlət idarəetməsinin təkmilləşdirilməsi məqsədilə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 24 iyun 2009-cu il tarixli fərmanı ilə İqtisadi İnkişaf Nazirliyi yanında Antiinhisar Siyasəti və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi Dövlət Xidməti yaradılmışdır.

İstehlak bazarında aparılan yoxlamalar zamanı ticarət, ictimai-iaşə, məişət və digər növ xidmət fəaliyyətilə məşğul olan təsərrüfat subyektləri tərəfindən saxlama müddəti ötmüş, mənşəyi bilinməyən, saxtalaşdırılmış, etiketləşdirilməsi normativ sənədlərin tələblərinə uyğun olmayan, sertifikatlaşdırılması düzgün həyata keçirilməyən, endirimlərin tətbiqi zamanı istehlakçıların seçmə sərbəstliyinə təsir göstərən qanunsuz reklam üsullarından yararlanmaqla, mallara verilən zəmanətlərə və

bağlanılan müqavilələrə istehlakçı hüquqlarını məhdudlaşdıran şərtlər daxil etməklə, xidmətlərin göstərilməsi zamanı tariflərin (qiymətlərin) süni artımına yol verilməklə istehlakçıların hüquqlarının pozulduğu aşkarlanmışdır. Bütün bunları nəzərə almaqla qeyd etmək lazımdır ki, istehlakçıların hüquqlarının qorunması məsələlərinin araşdırılması nəzəri və praktiki əhəmiyyətə malikdir və onun müasir dəyişiklikləri nəzərə almaqla öyrənilməsi olduqca aktual məsələdir.

Tədqiqatın məqsədi. Magistr dissertasiyasının məqsədi mövcud sosial-iqtisadi durumu nəzərə almaqla istehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsindəki vəziyyəti təhlil etmək və gələcək dövrdə təkmilləşdirmə istiqamətlərini müəyyən etməkdir .

Tədqiqatın obyektini kimi ölkədə ayrı-ayrı mal və xidmətlər üzrə istehlakçıların hüquqlarının qorunması sistemi götürülmüşdür.

Tədqiqatın predmetini isə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi zamanı ortaya çıxan idarəetmə münasibətləri və bu prosesin mexanizmləri, alətləri və üsulları təşkil edir.

Dissertasiya işinin nəzəri-metodoloji əsasını Azərbaycanda və digər ölkələrdə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə həsr olunmuş menecmentin və iqtisad elminin nəzəriyyə və təcrübəsinin fundamental müddəaları, beynəlxalq təşkilatların qanunverici sənədləri və dövlətin müvafiq qanunları sosial-institusionalizm cərəyanından doğan fikirlər, empirik, strategiya məktəblərinin apardığı sistemləşmələr və elmi ümumiləşmələr təşkil edir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi aşağıdakılardan ibarətdir:

- istehlakçıların əsasən hüquqları yerli şəraiti nəzərə almaqla tədqiq olunmuşdur;
- istehlakçıların hüquqlarının qorunması sisteminin səmərəli işlənməsi və istifadəsi üsulları sistemləşdirilmişdir;
- ayrı-ayrı mal və xidmətlər üzrə istehlakçıların hüquqlarının qorunması mexanizmi dəqiqləşdirilmişdir;

- səhmdarların və digər məqarlı tərəflərin hüquqlarının qorunması məsələləri istehlakçı hüququ kintekstindən təhlil olunmuşdur;

-mal və xidmətlərin keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin artırılması üzrə dövlət və qeyri-dövlət təşkilatlarının fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi istiqamətləri sərgilənmişdir.

Tədqiqatın təcrübi əhəmiyyəti. Magistr dissertasiyasında istehlakçıların hüquqlarının qorunması məsələlərinin araşdırılması tədqiqatın praktiki əhəmiyyətə malik olmasını göstərir. Elmi tədqiqat nəticəsində istehlakçıların əsas hüquqlarının yerli şəraiti nəzərə almaqla yeri və rolu, əmtəə siyasətinin həyatə keçirilməsi istiqamətləri, istehsal proqramlarının reallaşması yolu öyrənilmişdir. Bu da irəli sürülən təklif və tövsiyələrin tətbiq edilmə imkanlarını daha da genişləndirir.

Dissertasiya işinin strukturu. Elmi iş giriş, 8 paragrafı birləşdirən üç fəsil, nəticə, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

Fəsil I. İstehlakçı hüquqlarının formalaşmasının nəzəri əsasları
I.1. istehlakçılar və onların hüquqlarının iqtisadi məzmunu, mahiyyəti
və əsas xüsusiyyətləri

Geniş mənada istehlakçı varlığını, həyatını və fəaliyyətlərini davam etdirə bilmək üçün mal və xidməti əldə edən və onu istifadə edən şəxslərə deyilir. İqtisadi mənada isə, istehlakçı şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi ilə mal, iş və xidmətlərdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan şəxsdir. Cəmiyyətdəki bütün şəxslər istehlakçıdır. Bu baxımdan istehlakçı hüquqlarının qorunması, insanların hüquqlarının qorunması deməkdir. Çünki insanların şəxsi tələbatları onların iqtisadi və sosial-mədəni tələbatları deməkdir. Yəni dünyaya gəlişilə hər bir insan istehlakçıya çevrilir. İstehlakçı olmaq üçün heç də həmişə ticarət, iaşə və ya məişət xidmət obyektinə getməyiniz gərəkmir. Evdəyəkən, televizora baxarkən, radio dinləyərkən də siz bir istehlakçısınız.

Günümüzdə istehsalda baş vermiş inkişaf istehlakçıya təqdim olunan məhsul növünü və çeşidini artırmışdır. Artıq bazarda arzuladığımız məhsulu arzuladığımız qiymətə tapmaq imkanımız var. Bu da bizə sərbəst seçim imkanı verir. Amma bəzən seçmiş olduğumuz məhsul və ya xidmətin xüsusiyyətləri bizim ehtiyacımızı ya da vermiş olduğumuz pulun dəyərini ödəmir. Aldığımız malın, məsələn komplektləşdirici məmulatların görünməyən xüsusiyyətlərini, fiziki-kimyəvi tərkibini anlamamış da ola bilərik. Ya da istehlakçılar onlara təqdim olunan mal və ya xidmətin keyfiyyətini və səmərəliliyini doğru qiymətləndirməyə bilərlər. Bəzən satıcının və ya istehsalçının səhv məlumat vermə halları da baş verir. Yəni aldanırıq. Bu bizim yetərli məlumata malik olmamağımızdan irəli gəlir. Belə hallar istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini zəruri edir. İstehlakçıların hüquqlarının

müdafiəsi dedikdə onların haqlarını mövcud qanunvericilik bazasına əsasən qorunması nəzərdə tutulur.

İnsan hüquqları spektində əsas hüquqlardan biri də istehlakçıların hüquqlarıdır. Bu özünü onda göstərir ki, bütün dövrlərdə hətta demokratik dövlətlərdə belə insanların istehlakçı hüquqları daim pozulur və bu pozulma halı kütləvi xarakter daşıyır. Bəzən istehlakçıların üzləşdiyi problemlərdən biri məsələn, mal istehsal edən sahibkar onu özü üçün sərv edən qiymətə əldə etmək üçün müxtəlif yollar arayır daha çox gəlir əldə etmək üçün ucuz işçi qüvvəsi olan ölkələrdə zavodlar qurur. Ona görə də eyni markalı mal və xidmət görə kəskin fərqlə rastlaşırıq. Buna görə də İnkişaf Etmiş demokratik Ölkələrdə istehlakçılar öz haqlarını tələb edir. Yəni ödədiyi qiymət müqabilində keyfiyyətli mal və xidmət tələb edir. Buna görə də bir çox İnkişaf Etmiş Ölkələrdə hətta Rusiya Federasiyasında belə məktəb illərində “İstehlakçı hüququ” dərsləri keçirilir. Aldığımız malların istər məişət əşyaları, istər geyim, istərsə də qida məhsullarının üzərində olan standartlar yəni işarələri çoxumuz bilmir və hətta bununla maraqlanmırıq. Ancaq təbii ki, bu da çox vaxt bizim istehlakçı hüquqlarımızın pozulmasına səbəb olur. Yəni baha qiymət və keyfiyyətsiz mal əslində burada daha çox haqqı pozulan tərəf istehlakçıdır. İlk dəfə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi hərəkəti Amerikada yaradılıb. ABŞ Prezidenti C. Kennedinin 15 mart 1962-ci ildə “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair Bəyanat” qəbul etmişdir. Bəyanat aşağıdakılardan ibarətdir:

Seçim etmək hüququ;

Təhlükəsizlik hüququ;

Məlumat almaq hüququ;

Eşidilmək hüququ.

Göründüyü kimi burada istehlakçıların hüquqları bir qədər məhdud göstərilib. Yəni daha sonralar qəbul edilmiş, istər beynəlxalq sənədlərdə, istərsə də regional sənədlərdə demək olar ki, istehlakçıların hüquqları bir qədər genişləndirilib. 1975-ci ildə Avropa Birliyi istehlakçıların hüquqlarını bir qədər də genişləndirib yəni

“İstehlakçılarının hüquqlarının tanınması” haqqında regional sənəd qəbul edib. Sənədə görə:

İstehlakçılarının sağlamlığının və təhlükəsizliyinin müdafiəsi hüququ;

İstehlakçılarının iqtisadi maraqlarının müdafiəsi hüququ;

İstehlakçıya dəyən zərərin ödənilməsi hüququ;

İstehlakçının təhsil və məlumat hüququ;

İstehlakçının təmsil etmək hüququ.

Bu sənəddən 10 il sonra yəni 1985 –ci ildə BMT “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsinə dair Rəhbər Prinsiplər” qəbul etdi. Göstərilən sənəd istehlakçılarının hüquqlarını daha da genişləndirdi. Rəhbər Prinsiplərdə aşağıdakı hüquqlar təsbit olunmuşdur:

Əsas tələbatların ödənilməsi hüququ;

Əlverişli ətraf mühitdə yaşamaq hüququ;

Seçim etmək hüququ;

Təhlükəsizlik hüququ;

Məlumat almaq hüququ;

Eşidilmək hüququ;

İstehlakçıya dəyən zərərin ödənilməsi hüququ;

İstehlakçının təhsil və məlumat hüququ.

BMT-nin “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsinə dair Rəhbər Prinsiplər” adlanan beynəlxalq sənəddə dövlətlərin üzərinə yuxarıdakı öhdəliklər qoyulur. Bəs Azərbaycanda istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi necə həyata keçirilir və onların hüquqları pozulduğu zaman onlar bu barədə hansı instansiyalara müraciət edir? Azərbaycanda da bu sahədə xeyli problemlər var. 1995-ci ildə 19 sentyabrda Azərbaycanda “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun qəbul olundu. Qanunda istehlakçılarının hüquqları aşağıdakı kimi təsbit olunmuşdur:

- malların (işlərin, xidmətlərin) və onların istehsalçısını və satıcısını sərbəst seçməyə;
- istehlak etdikləri malların (işlərin, xidmətlərin) lazımı keyfiyyətdə olmasına;
- malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyinə;
- malların (işlərin, xidmətlərin) miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün məlumat əldə etməyə;
- qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda , lazımı keyfiyyəti olmayan, habelə insan sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların (işlərin, xidmətlərin) vurduğu zərərin ödənilməsinə;
- öz hüquqlarının və qanuni mənafelərinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli dövlət orqanlarına və məhkəməyə müraciət etmək;
- ictimai təşkilatlarda (istehlakçılar birliyində) birləşməyə(5).

Qanunda həmçinin istehlakçının digər hüquqları da göstərilib. Məsələn: Qanunun 7-ci maddəsinə nəzər saldıqda burada qüsuru olan mal satılarkən istehlakçının hansı hüquqları olduğu gösərilib.

Bu zaman istehlakçının satıcıdan aşağıdakıları tələb etmək haqqı vardır:

- lazımı keyfiyyətdə mala dəyişdirməyi;
- satış qiymətini uyğun məbləğ azaltmağı;
- malın həmin mala uyğun digər modellə dəyişdirməyi;
- müqavilənin ləğv edilməsini və çəkdiyi zərərin ödənilməsini (5).

Göstərilən Qanunda daha çox diqqəti cəlb edən məsələlərdən biri də Qanunun 13-cü maddəsində öz əksini tapıb. Burada İstehlakçının mal haqqında məlumat almaq hüququ əks olunub. Bu hüquq yuxarıda adını çəkdiyimiz digər sənədlərdə xüsusilə beynəxalq konvensiyalarda da göstərilmişdir. Satıcı istehlakçını maraqlandıran mallar, onların qiyməti, istehlak xassələri, ərzaq malları barəsində onların tərkibi, yararlılıq müddəti barədə və s. istehlakçıya məlumat verməlidir.

Qanuna əsasən Azərbaycan Respublikası ərazisində istehsal edilən, habelə ixrac edilən malların üzərində etikətlər və digər yazılar xarici dillə yanaşı mütləq

azərbaycan dilində də olmalıdır. Həmçinin bu idxal olunan mallara da aiddir. Aparılan satqı zamanı qiymətlər yalnız manatla göstərməlidir. Qanunun 15-ci maddəsində isə İstehlakçının tələblərini ödəməyən malın lazımı keyfiyyətli mala dəyişdirmək hüququ göstərilir.

- Qanuna görə lazımı keyfiyyətli qeyri-ərzaq malı öz formasına, ölçüsünə, rənginə görə istehlakçıya yaramırsa, onu aldığı yerdə uyğun mala dəyişdirmək hüququ vardır.
- İstehlakçının malın alınma günü sayılmamaq şərti ilə 14 gün ərzində həmin malı lazımı keyfiyyətli mala dəyişdirmək hüququ vardır. Pərakəndə satılan mallar üçün isə satıcı tərəfindən daha uzun müddət müəyyən oluna bilər.
- İstehlakçı tərəfindən əldə edilmiş lazımı keyfiyyətli mal istifadə olunmayıbsa və onun əmtəə görünüşü, istehlak xassələri, plombu, yarlılığı, həmçinin kassa qəbzi və malla verilmiş sənədlər saxlanılıbsa onda istehlakçının onu dəyişdirmək hüququ vardır (5).

Qanunun 26-cı maddəsində isə istehlakçıların hüquqlarının məhkəmə müdafiəsi nəzərdə tutulub. Maddədə istehlakçıya ziyan dəydiyi təqdirdə onun cavabdeh tərəfindən ödənilməsi nəzərdə tutulub. Həmçinin burada dəymiş mənəvi zərərin də ödənilməsi göstərilir. Qanunda həmçinin hər bir vətəndaşın istehlakçıların ictimai təşkilatında birləşmək hüququ da təsbit olunub. Bundan başqa “Yeyinti məhsulları haqqında”, “Reklam haqqında”, “Əhəlinin sağlamlığının qorunması haqqında” Qanunlardada məhz istehlakçıların haqqını müdafiə edən normalar nəzərdə tutulub. “Reklam haqqında” Qanuna görə Qeyri-dəqiq reklam nədir? Aşağıdakılar barədə həqiqətə uyğun olmayan məlumatları əks etdirən reklam qeyri-dəqiq hesab olunur:

- əmtəənin tərkibi, hazırlanma üsulu və tarixi, təyinatı, istehlak xassələri, istifadə şərtləri, sertifikat və dövlət standartlarına uyğunluq nişanlarının mövcudluğu, kəmiyyəti və istehsal olunduğu yer;
- əmtəənin bazarda mövcudluğu, onun göstərilən həcmdə, vaxtda və yerdə əldə edilməsi imkanları;

- reklamın yayımı anında əmtənin dəyəri (qiyməti);
- ödəmənin əlavə şərtləri;
- əmtənin yerinə çatdırılması, dəyişdirilməsi, geri qaytarılması, təmiri və digər xidmətlər;
- yararlılıq müddəti, xidmət müddəti və təminat öhdəliyi;

Göründüyü kimi, "Reklam haqqında" Qanunada da istehlakçıların hüquqları qorunur. "Yeyinti məhsulları haqqında" Qanunda isə yeyinti məhsullarının keyfiyyəti, onların normalaşdırılması, sertifikatlaşdırılması, gigiyena qeydiyyatı və bütün bunlara dövlət nəzarəti kimi müddəalar göstərilib. Lakin bütün bu Qanunlara baxmayaraq Azərbaycanda istehlakçıların haqları çox vaxt pozulur. Xüsusilə istehlakçıların haqqı daha çox məhsulların lazımı keyfiyyətdə olmadığı təqdirdə onlar Qanunlarda göstərilmiş hüquqlarından istifadə etmir, bu da çox vaxt onların məlumatlılığından daha doğrusu hüquqi savadsızlığından irəli gəlir. Nəticədə isə yüzlərlə insanın haqqı pozulur. Burada əsas çıxış yollarından biri istehlakçıların hüquqi maarifləndirilməsi tədbiridir. Hansı ki xarici ölkələrdə bu məsələyə xüsusi önəm verilir.

Geniş mənada istehlakçı varlığını, həyatını və fəaliyyətlərini davam etdirə bilmək üçün mal və xidməti əldə edən və onu istifadə edən şəxslərə deyilir. İqtisadi mənada isə, istehlakçı şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi ilə mal, iş və xidmətlərdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan şəxsdir. Cəmiyyətdəki bütün şəxslər istehlakçıdır. Bu baxımdan istehlakçı hüquqlarının qorunması, insanların hüquqlarının qorunması deməkdir. Çünki insanların şəxsi tələbatları onların iqtisadi və sosial-mədəni tələbatları deməkdir. Yəni dünyaya gəlişilə hər bir insan istehlakçıya çevrilir. İstehlakçı olmaq üçün heç də həmişə ticarət, iaşə və ya məişət xidmət obyektinə getməyiniz gərəkmir. Evdəyikən, televizora baxarkən, radio dinləyərkən də siz bir istehlakçısınız.

Günümüzdə istehsalda baş vermiş inkişaf istehlakçıya təqdim olunan məhsul növünü və çeşidini artırmışdır. Artıq bazarda arzuladığımız məhsulu arzuladığımız qiymətə tapmaq imkanımız var. Bu da bizə sərbəst seçim imkanı verir. Amma bəzən

seçmiş olduğumuz məhsul və ya xidmətin xüsusiyyətləri bizim ehtiyacımızı ya da vermiş olduğumuz pulun dəyərini ödəmir. Aldığımız malın, məsələn komplektləşdirici məmulatların görünməyən xüsusiyyətlərini, fiziki-kimyəvi tərkibini anlamamış da ola bilərik. Ya da istehlakçılar onlara təqdim olunan mal və ya xidmətin keyfiyyətini və səmərəliliyini doğru qiymətləndirməyə bilərlər. Bəzən satıcının və ya istehsalçının səhv məlumat vermə halları da baş verir. Yəni aldanırıq. Bu bizim yetərli məlumata malik olmamağımızdan irəli gəlir. Belə hallar istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini zəruri edir. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi dedikdə onların haqlarını mövcud qanunvericilik bazasına əsasən qorunması nəzərdə tutulur.

İstehlakçı hüquqları hər bir ölkənin Konsititusiyasında göstərilir. Bu hüquqlar bir-birindən ayrılmaz bir halqa zənciri kimidir. Bunlardan birinin pozulması, digərlərinin də təmininə mane olur. İstehlakçıların ən başlıca hüquqlarından olan əsas tələbatlarının ödənilməsi hüququ onların qidalanma, su, elektrik, nəqliyyat, istirahət, xidmətlərdən istifadə, informasiyalardan yararlanma kimi, ən təbii ehtiyacların təmin olunması hüququdur. Bunları bilmək, qoruyub, təkmilləşdirmək və müdafiə etmək üçün onların təhsil alması gərəkdir. Məlumat əldə etmə hüququ mal və xidmətləri əldə etmələrinə və istifadələrinə dair doğru qərar verməyə kömək edəcək məlumatların əldə olunması hüququdur. İnsanlar yanlış, qeyri-dəqiq reklam, qüsurlu etiketə qarşı özlərini qoruya bilərlər. Seçmək hüququ, yəni mal və xidmətlərin sərbəst seçilməsi hüququ, onlara çeşidli, keyfiyyətli mal və xidmətlərin fərqli qiymətlərə təklif olunması, satıldıqdan sonra göstərilən xidmətlərin yüksək səviyyədə olması, müqavilədə birtərəfli üstünlük əldə etməsi, məcburi şərtləri qəbul etdirməsinə qarşı qorunması hüququdur. Sağlamlıq və təhlükəsizlik hüququ isə hər cür mal və xidmətin istehlakçının yaşam və sağlamlığına zərər verməyəcək şəkildə istehlak edilməsi hüququdur. Konsititusiyanın 39-cu maddəsində də qeyd olunduğu kimi hər kəsin sağlam, təhlükəsiz şəraitdə yaşamaq və ətraf mühiti, təbiəti qorumaq hüququ var. Eşidilmək və təmsil edilmək hüququ ilə onlar qanunvericiliklə dəstəklənən öz hüquqlarını müdafiə etmək üçün hökumət və ya qeyri-hökumət təşkilatlarında birləşə, səlahiyyətli orqanlara və məhkəmələrə müraciət edə bilərlər. Son olaraq, bütün bu

hüquqları pozulan istehlakçı alınan malın keyfiyyətsiz, qüsurlu olması zamanı malın geri qaytarılması, yenisi ilə dəyişdirilməsi, ilkin vəziyyətin bərpa olunması və ona dəymiş olan zərərin ödənilməsini tələb etmək hüququna malikdir.

Qüsurlu mal satılarkən istehlakçının həmin malı zəmanət müddəti ərzində lazımı keyfiyyətdə mala dəyişdirmək, satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmaq, malın qüsurlarını icraçı hesabına aradan qaldırılmaq, həmin mala uyğun digər modelli malla əvəz edilmək və çəkdiyi zərərin ödənilməsini tələb etmək hüququ vardır. Malı dəyişmək tələbi mal olduqda dərhal, olmadıqda isə razılaşdırılmış müddət ərzində yerinə yetirilməlidir. Zəmanət müddəti malın satıldığı gündən hesablanır. Keyfiyyətsiz ərzaq malı satılan halda satıcı həmin malı yararlılıq müddəti ərzində ya keyfiyyətli mala dəyişdirməli, ya da dəyərinin məbləğinin qaytarmalıdır. Yararlılıq müddəti məhsulun hazırlandığı gündən hesablanır. Yararlılıq müddəti ötmüş malları satışı qadağan edilir.

İstehlakçı tərəfindən alınmış malların istifadəsi onun həyatına, sağlamlığına, əmlakına və ətraf-mühitin təhlükəsizliyinə dair qəbul olunmuş normativ sənədlərə uyğun olmalıdır. Əgər bir məhsulun istifadəsi üçün xüsusi qaydalara əməl olunması zəruridirsə, belə halda istifadə qaydaları müəyyənləşdirməli və satıcı da, bunları alıcının nəzərinə çatdırmalıdır. Müəyyən edilmiş vaxtdan artıq istifadə edilməsi təhlükəli ola bilən mallar üçün isə xidmət müddəti müəyyən edilməli və təlimatlarında göstərilməlidir. Təhlükəsizlik tələbinin müəyyən edildiyi mallar məcburi sertifikatlaşmadan keçməlidir. Sertifikat olmadıqda belə malların satışı və istifadəsi qadağan edilir. İstehsalçı və ya icraçı beynəlxalq təcrübələrdə qəbul olunmuş işarələrlə istehlakçıya lazımı məlumatı verməlidir. İstehsal edilmiş malların üzərində istehlakçını maraqlandıran zəruri və düzgün məlumat verilməlidir. Malların üzərində ticarət markası və ya xidmət nişanı olmalıdır. İstehsal markasında istehsalçı müəssisə haqqında dolğun məlumat olmalıdır. Markada malın standartları, istehsal tarixi, saxlanma şərtləri, tərkibi və enerji dəyəri göstərilməlidir. Yanlış və ya doğru olmayan məlumat verilməsi istehlakçının lazımı xassələrə malik olmayan malı almağına səbəb olmuşsa, onun

itkilərin ödənilməsini tələb etməyə hüququ var. Satıcılar istehlakçıya mal və xidmət seçməkdə köməklik göstərməyə borcludurlar.

Lazımı keyfiyyətli qeyri-ərzaq malı təyinatı üzrə istifadə oluna bilməzsə istehlakçı onu aldığı yerdə 14 gün müddətini keçməmək şərti ilə dəyişdirə bilər. Dəyişdirilməli olmayan malların siyahısı Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 114 sayılı Qərarı ilə müəyyən edilmişdir. Bu məhsullara uşaq geyimləri, alt paltarları, qızıl məmulatları və sair daxildir. Nəzərinizə çatdırmaq istəyirik ki, istehlakçının keyfiyyətsiz məhsulla və xidmətlə əlaqədar olan şikayətinə yalnız o malın alışı və ya sifarişini göstərən sənəd (alış çeki, təmir fakturası, zəmanət talonu və s.) təqdim edildikdə baxılır. Buna görə də məhsulu alarkən və ya xidmətdən istifadə edərkən bunun təsdiqləyən müvafiq sənədi tələb etməyi unutmayın. İqtisadi İnkişaf Nazirliyinin Antiinhisar Siyasəti Departamentinə məktubla müraciət edə bilərsiniz kimi, rayon şöələrinə də müraciət edə bilərsiniz. Çalışın ki, məktubunuza təsərrüfat subyekti, məhsulun markası, şikayətiniz, ünvan və telefonunuz və məhsulla bağlı digər məlumatları əlavə edəsiniz. Daxil olan bu şikayətlərin öncə qanunauyğunluğunu araşdırılır və daha sonra şikayətçi ilə görüşüb şikayətin məzmunu müvafiq təsərrüfat subyektinə bildirir. Təsərrüfat subyekti ilə şikayətçi (istehlakçı) razılaşmadıqda məhsul ekspert və laboratoriya analizinə verilir və alınan rəy əsasında təsərrüfat subyekti haqqında mövcud qanunvericiliyə uyğun olaraq tədbir görülür.

1.2 İstehlakçıların hüquqlarının qorunması iqtisadi təhlükəsizliyin şərti kimi

İqtisadi təhlükəsizliyə olan təhdidlər dedikdə dövlətin daxili və xarici amillərin təsiri nəticəsində istehsal və dövriyyəyə nəzarəti və onlara olan əsas iqtisadi və hüquqi vasitələri itirməsi başa düşülür. Bəzi müəlliflər iqtisadi təhlükəsizlik təhdidlərini “... müəyyən zaman intervalında ölkənin iqtisadi potensialının enməsi dərəcəsini ifadə edən inteqral göstərici” kimi [10, s. 119], digərləri “dövlətin milli

iqtisadiyyatına və ya beynəlxalq iqtisadi sistemin dayanıqlı fəaliyyətinə mənfi təsir göstərən amil və şərtlərin məcmusu” kimi [152, s. 431] göstərilir. Rusiya iqtisadçısı S.A.Afonsevin (1973) fikrincə, “...iqtisadi təhlükəsizliyin təhdidləri milli və beynəlxalq iqtisadi sistemi destabillaşdırən iqtisadi və siyasi mənşəli endogen və ekzogen şokları təmsil edirlər” [9, s. 35]. İqtisadi təhlükəsizlik təhdidlərinin təhlili kəşifən, lakin üst-üstə düşməyən təhdidlər qrupunu müəyyən edir: [10, s. 35]. iqtisadi xarakter daşıyan milli təhlükəsizlik təhdidləri; iqtisadi sistemin stabilliyinə təsir göstərən təhdidlər. İqtisadi sistemdə baş verən hər bir dəyişikliyi təhdid adlandırmaq olmaz. Dəyişikliklərin çox hissəsi gündəlik iqtisadi fəaliyyətlə bağlıdır və onun xərclərini əks etdirir. Məsələn, maliyyə şoklarının iqtisadi sistemə neqativ təsiri; yaxud ekologiyaya əhəmiyyətli xərclərin artması ilə iqtisadi sabitliyə müəyyən maneələr milli iqtisadiyyatın təhlükəsizliyinə təhdid ola bilməz. Digər tərəfdən milli təhlükəsizliyə olan təhdidlər də iqtisadi sistemə habelə iqtisadi təhlükəsizliyə olan təhdidlər kimi çıxış edə bilməz. Məsələn: müdafiə xərclərinin azalması iqtisadi təhlükəsizliyə heç bir iqtisadi effektivlik baxımından təsir etmir, lakin milli mənafeələr üçün “fəlakət”dir. Deməli iqtisadi təhlükəsizlik probleminə sırf iqtisadi sferadan və iqtisadi sahənin digər sahələrlə qarşılıqlı əlaqəsi baxımından yanaşmaq lazımdır (hərbi-iqtisadi sfera, iqtisadiyyatla ekologiyanın qarşılıqlı əlaqəsi, ictimai təhlükəsizliyin təmin olunmasının iqtisadi aspektləri). Təhdidlərin səviyyəsini qiymətləndirmək üçün iqtisadi təhlükəsizlik meyarları əsas götürülür. İqtisadi təhlükəsizlik meyarı iqtisadi təhlükəsizliyin mahiyyətini əks etdirən əsas proseslər nöqtəyi-nəzərindən iqtisadiyyatın vəziyyətinin qiymətləndirilməsini təmsil edir. Öz növbəsində iqtisadi təhlükəsizlik meyarı iqtisadi təhlükəsizlik indikatorları sistemindən səciyyələndirilir. İqtisadiyyatın vəziyyətini mürəkkəb sistem kimi əks etdirən yüzlərlə indikator vardır. Ölkənin iqtisadi təhlükəsizliyini xarakterizə edən indikatorlar təhdidlərin yaranma müxtəlifliyinə və miqyasına görə olduqca əhəmiyyətlidir. Indikatorlar özündə ölkənin iqtisadi sistemini, onun dayanıqlığını və artım potensialını xarakterizə edən vacib parametrləri əks etdirir. Təhlükə törədən amillərin dəqiq identifikasiyası, onları müəyyən edən alətlərin düzgün seçimi iqtisadi təhlükəsizliyin vəziyyətini və lazımı zəruri addımların atılması imkanı yaradır.

Makro və mezosəviyyədə iqtisadi təhlükəsizlik təhdidlərini təhlil edən və proqnozlaşdıran indikatorlardan iqtisadiyyatın bütün sektorlarında ən vacib sahələri əks etdirənləri istifadə etmək məqsəduyğundur. Rus iqtisadçısı professor V.K.Sençaqov (1940) 19 belə indikatorlardan istifadəni təklif edir [15, 11]. Digər bir rus iqtisadçısı professor S.Y.Qlazev (1961) ölkənin iqtisadi təhlükəsizliyini dəqiq xarakterizə edən 22 indikatoru təklif edir [11, 11]. Başqa bir rus iqtisadçısı A.N.İlliarionov (1961) isə “...ölkənin bir çox iqtisadi və sosial xarakterini nəzərə çarpan dərəcədə əvvəlcədən müəyyən edən, iqtisadi inkişaf səviyyəsini göstərən adambaşına düşən ümumi daxili məhsuldur” fikrini irəli sürür [13, s. 49]. Onun fikrincə iqtisadi təhlükəsizlik meyarları adambaşına düşən iqtisadi artım tempini təmin edən amillərlə göstərilə bilər. Bu konsepsiyada aparıcı amil dövlətin iqtisadi siyasəti və onun istiqamətləridir. A.İllarionova görə, dövlət fəaliyyətinin nəticə hesabatı (dövlətin sahibkarlıq miqyası, dövlət xərclərinin hesablanması, büdcə kəsiri, dövlət borcu, pul kütləsinin orta illik artım tempi, valyuta məzənnəsinin dinamikası, xarici ticarətdə vergilər və s.) elə dövlətin iqtisadi təhlükəsizlik indikatorlarıdır. İqtisadi təhlükəsizlik meyarları iqtisadi təhlükəsizliyin mahiyyətini əks etdirən vacib proseslərinin nöqtəyi-nəzərindən iqtisadiyyatın vəziyyətini ifadə edir. Bunların vacibliyinə aşağıdakı meyarlar aiddir: təkrar istehsal prosesinin vəziyyəti, onun texnoloji yetkinlik dərəcəsi; maliyyə-kredit sisteminin vəziyyəti və onun resurs potensialından istifadənin effektivliyinə təsiri; kapital və əməyin fəaliyyətinin effektivliyi və onun dünya meyillərinə uyğunluğu (məhsuldarlıq, fond verimi, rəqabətqabiliyyəti və s.); elmin vəziyyəti və onun istehsala və cəmiyyətin həyat fəaliyyətinin digər sferalarına inteqrasiyası dərəcəsi, elmin cəmiyyətin birbaşa məhsuldar qüvvəsinə çevrilməsi; resurs potensialının, xüsusilə istehsal vasitələrinin texnoloji və yaş strukturunun vəziyyəti, kapital qoyuluşu və innovasiya siyasətinin effektivliyi; iqtisadi mexanizmin məhsuldar qüvvələrin inkişaf səviyyəsinə və keyfiyyət vəziyyətinə uyğunluğu; cəmiyyət həyatının və hər bir şəxsin şəxsiyyətinin hərtərəfli inkişafı. Ölkənin İqtisadi təhlükəsizliyin vəziyyəti iqtisadi göstəricilər-indikatorlar vasitəsi ilə konkretləşdirilir. İqtisadi göstərici miqdarla ifadə edilən iqtisadi hadisənin istənilən mülkiyyətinin xüsusiyyətini təmsil edir və ya sosial-

iqtisadi hadisənin, prosesin yüksək keyfiyyətli miqdar xüsusiyyətləridir. İndikator istənilən cari iqtisadi hadisənin və ya prosesin xüsusiyyətləri üçün istifadə edilə bilən göstəricilərdir.

Təhlükəsizlik sərhədlərinin müəyyən edilməsi və astana kəmiyyətləri İqtisadi təhlükəsizlik probleminin həllində təhlükəsiz inkişaf sərhədlərinin müəyyən edilməsi prinsiplial məsələ kimi ön plandadır. Bununla əlaqədar olaraq monitoring prinsipində nəzarətin gedişində indikatorların xarakterinin keyfiyyətli təhlili və proqnozlaşdırılması müəyyənedici rol oynayır. Hər bir təhlükəsizlik indikatorunu 3 sahəyə bölmək olar: təhlükəsizlik zonası, təhdid zonası, yolverilməzlik zonası. Təhlükəsizlik zonası davamlı inkişaf sahəsini təmsil edir, bu sistemin arzuolunan sahəsidir. Təhdid zonası və ya böhranöncəsi vəziyyət. Bu sistemin davamlı inkişafına mənfi təsir göstərən böhranın yaxınlaşmasını ifadə edən amillər yığımı ilə səciyyələnir. Yolverilməzlik və ya böhran zona sistemin vəziyyətinin nəzərəçarpacaq dərəcədə pisləşməsinə ifadə edir və fəlakətli hal kimi xarakterizə olunur. Bu modeldə əsas astana kəmiyyətinin müəyyən edilməsi faktıdır. Astana kəmiyyəti dedikdə sistemin o vəziyyəti başa düşülür ki, artıq sistem öz dayanıqlığını itirir və böhran zonasına daxil olur. Sadalanan zonaların sərhəddini təyin etmək kifayət qədər çətinidir, bir sıra vasitələrin tətbiqini (iqtisadi-riyazi modelləşdirmə, ekspert qiymətləndirmə metodu, presedentlərin təhlili və s.) tələb edir. Dövlətin iqtisadi təhlükəsizliyini təyin edən konkret böhran parametrlər yığımı vardır ki, bunlarda baş verən hər hansı bir dəyişiklik nəticədə dövlətin müstəqilliyinin itirilməsinə gətirib çıxarır. Gördüyümüz kimi, iqtisadi təhlükəsizlik indikatorlarının astana kəmiyyəti vacib amildir. İqtisadiyyatın inkişafında yalnız böhran nöqtələri əks etdirən indikatorlar əsaslandırılır. Məhz bu indikatorlar iqtisadi təhlükəsizliyin astana kəmiyyəti kimi çıxış edirlər. İqtisadi təhlükəsizlik indikatorlarının astana kəmiyyəti - iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrində təhlükəsiz və təhlükəli hədd arasında sərhəddi müəyyən edən hesabat xarakterli təhlükəsizlik alətidir. Astana kəmiyyəti - istehsalın ayrı-ayrı elementlərinin normal inkişafına olan maneələrə əhəmiyyət verilməməsi nəticəsində iqtisadi təhlükəsizlik sahəsində neqativ, dağıdıcı tendensiyaların formalaşmasına gətirib çıxaran hədd göstəriciləridir. Bu baxımdan iqtisadi sistemin

vəziyyəti haqqında bunları demək olar: iqtisadi təhlükəsizliyin bütün indikatorları faktiki olaraq yolverilən həddə yerləşirlər, sistemin iqtisadi təhlükəsizliyinin nailiyyətlərini göstərir. İqtisadi təhlükəsizlik indikatorunun hər hansı birinin özünün astana həddinə çatması sistemin iqtisadi təhlükəsizliyinə təhdidlərin artmasını göstərir. İqtisadi təhlükəsizlik indikatorunun heç olmasa birinin özünün astana həddini aşması yolverilən səviyyənin təhlükəsizlik indikatorunun bu indikator üzrə pozulması və real zərər deməkdir. Astana kəmiyyətlərinin tamamilə həddi aşması sistemin yolverilən həddinin pozulması, sistemin böhran vəziyyəti deməkdir. İqtisadi təhlükəsizliyin ən yüksək dərəcəsi indikatorlar kompleksinin hər birinin bir-birinə mənfi təsir göstərmədən yolverilən həddə olması zamanı əldə olunur. İqtisadi təhlükəsizliyin indikator sistemi olacaq təhdidlər haqqında öncədən signal verir və onun qarşısının alınması tədbirlərinə yönəldir. Buna görə də bu məqsədlə iqtisadi təhlükəsizlik tələblərinə cavab verən əsas iqtisadi parametrləri və astana kəmiyyətləri siyahısı tutulmalıdır. Bu siyahı çox da böyük olmamalıdır. Dövlətin iqtisadi təhlükəsizliyi astana kəmiyyətləri siyahısı iqtisadi sistemin monitorinqi zamanı göstəricilər siyahısından daha tutarlı olmalıdır. Digər tərəfdən bu siyahı ölkə iqtisadiyyatının əsas sferalarını əhatə etməli və onun iqtisadi təhlükəsizliyinin ciddi təhdidlərini göstərməlidir.

Azərbaycan iqtisadiyyatının təhlükəsizlik indikatorlarının dinamikası aydındır ki, dövlətin iqtisadi təhlükəsizlik indikatorlarının astana kəmiyyətləri iqtisadi vəziyyətdən asılı olaraq müəyyən edilməlidir. İqtisadi təhlükəsizlik məsələləri ilə məşğul olan iqtisadçılar tərəfindən milli iqtisadiyyatın inkişafının təhlükəsizlik sərhəddini müəyyən edən astana kəmiyyətləri sistemindən geniş istifadə olunur. Araşdırmalar göstərir ki, kənd təsərrüfatı məhsullarının həcmi 2010-cu ildə 1995-ci ilə nisbətən 5,4 dəfə, 2005-ci ilə nisbətən 3,7 dəfə, 2014-ci ilə nisbətən isə 2,2 dəfə artmasına baxmayaraq, bu sahədə yaranan əlavə dəyərin ÜDM-də xüsusi çəkisi getdikcə azalmaqda davam edir. Belə ki, əgər bu göstərici 1995-ci ildə 25,3%, 2000-ci ildə 15,9% təşkil edirdisə, 2005-ci ildə 8,6%-ə, 2010-cu ildə isə 5,4%-ə enmişdir. Bu azalma da yuxarıda qeyd olunan maşınqayırma və metal emalı sənayesinin ümumi sənaye məhsulunda xüsusi çəkisinin azalma səbəbindən baş vermişdi və mütləq deyil

nisbi azalmadır. Təhlil olunan dövrdə ÜDM-də sənaye və kənd təsərrüfatının xüsusi çəkirlərinin aşağı düşməsi ilə eyni vaxtda, tikinti, xidmət və nəqliyyat – rabitənin ÜDM-də payları artmağa doğru meyil etmişdir. Son illər tikinti sahəsində baş verən yüksək artım onun ÜDM-in strukturunda payının 2000-ci ildə 6,5%-dən 2002-ci ildə 8,7%-ə, 2003-cü ildə 11,2%-ə, 2004-cü ildə 12,5%-ə qədər yüksəlməsinə səbəb olmuş, yalnız 2005-2008-ci illər arası xeyli azalaraq, 2008-ci ildə 7,0%-ə enmişdir. 2010-cu ildə isə 7,% olmuşdur. Eyni zamanda, ÜDM-in artımında əhəmiyyətli iştirak payı olan nəqliyyat sektorunda təhlil olunan dövrdə orta artım tempi 3,7% təşkil etmişdir. Nəqliyyat sektorunda baş verən artımda 1996-cı ildən başlayaraq ölkədən keçən tranzit yük daşımalarının getdikcə intensivləşməsi mühüm əhəmiyyət kəsb edir. 2010-cu ildə nəqliyyat sektorun ÜDM-in strukturunda payı 7,9% olmuşdur. İndi isə ölkənin sosial-iqtisadi inkişafının əsas göstəricilərinin iqtisadi təhlükə- sızliyin müvafiq astana kəmiyyətləri ilə müqayisəsini aşağıda tərtib etdiyimiz cədvəlin məlumatları əsasında aparmağa çalışaq:

Mərkəzi Bankın qızıl-valyuta resurslarının həcmnin 2000-2006-ci illərdə azalması bu dövrlərdə neft gəlirlərinin nisbətən az olması, iqtisadi yüksəlişin ilk addımlarının atılması ilə və sonrakı dövrlərdə sürətlə artması, əsrin müqaviləsinin tam şəkildə fəaliyyətdə olması ilə bağlıdır. Müdafiə xərclərinin ÜDM-də payının, innovasiya məhsullarını bütün sənaye məhsullarında payının artması da iqtisadi inkişafın nəticəsidir. Maşınqayırma və metal emalının sənaye istehsalında payı sənayenin sürətli inkişafı qarşısında ancaq nisbi azalmışdır. İşsizlik səviyyəsinin, gəlirlərin səviyyəsi yaşayış minimumundan aşağı olan əhalinin payının azalması yeni iş yerlərinin açılması və sosial yönümlü əsaslı iqtisadi tədbirlərin nəticəsidir. Pulla təminatın səviyyəsində tədqiq ilindəki artım Mərkəzi Bankın sərt pul-kredit siyasətilə bağlıdır.

1.3. İstehlakçıların iqtisadi maraqlarının dəstəklənməsi istiqamətləri

İstehsal olunan mallar birbaşa və ya bilavasitə təyinatı zamanı istehlak olunarsa, onların təhlükəsizliyinə dair dövlətlər tərəfindən qəbul olunan normativ hüquqi aktlar beynəlxalq normalara uyğunlaşdırılmalıdır;

Dövlətlər mal istehsal edərkən burada istehlak şəraiti təhlükəsiz olmalıdır. Malların təhlükəli olmasına səbəb olan amillər aradan qaldırılmalıdır. Malın istehlakına dair bütün məlumatlar istehlakçıya verilməlidir;

Dövlətlər mal istehsal edərkən onların əsas iqtisadi-siyasəti təhlükəli malların dərhal dövriyyədən çıxarılmasına yönəlməlidir;

Dövlətlər satış dövriyyəsində olan malın aşağı keyfiyyətliyini təcili aradan qaldırmalı, satışdan götürməli və istehlakçıya dəyən ziyanı ödəməlidirlər. Dövlətlər istehlakçılara bilərəkdən ziyan vuran istehsalçılarla mübarizə aparmalı, istehsal etdiyi malı aldadıcı mal nişanı, səhv məlumatlarla markalayan istehsalçıların nöqsanlarını aşkara çıxaran istehlakçıların birliklərinin dəstəkləməlidir.

BMT-nin Baş Assambleyasının 5.12.1980-ci il 35/63 sayılı yekun sənədinə uyğun olaraq dövlətlər istehlakçıların mənafeyinə zərər vuran bütün halların qarşısını almalıdırlar.

İstehlakçılar birtərəfli onların hüququnu pozan müqavilələr imza etməməlidirlər.

Reklam istehlakçıya doğru məlumat verməli və onun müstəqil seçmə hüququna hörmət etməlidir.

Dövlətlər müntəzəm olaraq ölçü vahidləri və ölçü cihazlarına nəzarəti təşkil etməlidirlər.

BMT-nin “Rəhbər Prinsiplərində həmçinin istehlak mal və xidmətlərin keyfiyyət və təhlükəsizlik normaları, əsas istehlak və xidmətlərin yayılması öz əksini tapıb. Həmçinin dövlətlər istehlakçının ona ziyan dəydiyi təqdirdə kompensasiya ala bilməsi üçün normativ hüquqi sənədlər qəbul etməlidirlər. Burada nəzərdə tutulan ən mühüm amillərdən biri istehlakçıların maarifləndirilməsidir. Yəni istehlakçıların hüquqlarının və onlara istehsal olunan mallar barədə düzgün informasiyaların verilməsini daha çox orta məktəblərdə kimi tədris olmasını vacib element hesab

edirlər. Hər bir insan istifadə etdiyi dərman preparatı, məişət əşyası, geyim və qida məhsulları barədə və onların üzərində olan marka və nişanları heç olmasa müəyyən səviyyədə bilməlidir. Həmçinin istehlakçı öz haqlarını bilməli və onun pozulduğu təqdirdə müxtəlif instansiyalara müracət etməsi barədə məlumatlandırılmalıdır.

Dövlətlər öz iqtisadi–siyasətlərini yürüdərkən həm də ərzaq təhlükəsizliyi məsələsini ön plana çəkməlidir. Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı və BMT tərəfindən qəbul olunmuş sənədlərdə nəzərdə tutulan standartları qorunmalı və buna əməl etməlidirlər. Yəni ərzaqlar müntəzəm olaraq yoxlanılmalı və onların sağlamlığa ziyanlığı nəzərə alınmalıdır. Su təchizatı xüsusi olaraq dövlətlərin nəzarətində olmalıdır. Çünki gündəlik olaraq sudan istifadə olunduğu üçün suyun sanitar normalara cavab verməsi yoxlanılmalıdır. Dərman preparatları ilə bağlı hər bir dövlətin milli siyasəti olmalıdır. Yəni dərmanlar vaxtaşırı yoxlanılmalı, onların lisenziyalaşdırılması, onlar barədə məlumat bazası və qeydiyyatı çox önəmlidir.

Dövlətlər həmçinin insan həyatı və ətraf mühit üçün xüsusilə təhlükəli olan malların üzərində xüsusi beynəlxalq işarələri göstərilməsi və bu barədə əhalinin məlumatlandırması üçün istehsalçılarla iş aparmalıdır. Dövlətlər istehlakçıların maraqlarını qorumaqla yanaşı bu sahədə regional və beynəlxalq əməkdaşlığı möhkəmlətməli və öz milli siyasətlərini qurmalıdırlar. Dövlətlər təhlükəli mallar barədə bir-birilə informasiya mübadiləsi aparmalı və bu cür malların üzərində olan markaları dəyişdirməməlidirlər.

İstehlakçı hüquqları hər bir ölkənin Konsititusiyasında göstərilir. Bu hüquqlar bir-birindən ayrılmaz bir halqa zənciri kimidir. Bunlardan birinin pozulması, digərlərinin də təmininə mane olur. İstehlakçıların ən başlıca hüquqlarından olan əsas tələbatlarının ödənilməsi hüququ onların qidalanma, su, elektrik, nəqliyyat, istirahət, xidmətlərdən istifadə, informasiyalardan yararlanma kimi, ən təbii ehtiyacların təmin olunması hüququdur. Bunları bilmək, qoruyub təkmilləşdirmək və müdafiə etmək üçün onların təhsil alması gərəkir. Məlumat əldə etmə hüququ mal və xidmətləri əldə etmələrinə və istifadələrinə dair doğru qərar verməyə kömək edəcək məlumatların əldə olunması hüququdur. İnsanlar yanlış, qeyri-dəqiq reklam, qüsurlu etiketə qarşı

özlərini qoruya bilərlər. Seçmək hüququ, yəni mal və xidmətlərin sərbəst seçilməsi hüququ, onlara çeşidli, keyfiyyətli mal və xidmətlərin fərqli qiymətlərə təklif olunması, satıldıqdan sonra göstərilən xidmətlərin yüksək səviyyədə olması, müqavilədə birtərəfli üstünlük əldə etməsi, məcburi şərtləri qəbul etdirməsinə qarşı qorunması hüququdur. Sağlamlıq və təhlükəsizlik hüququ isə hər cür mal və xidmətin istehlakçının yaşam və sağlamlığına zərər verməyəcək şəkildə istehlak edilməsi hüququdur. Konsititusiyanın 39-cu maddəsində də qeyd olunduğu kimi hər kəsin sağlam, təhlükəsiz şəraitdə yaşamaq və ətraf mühiti, təbiəti qorumaq hüququ var. Eşidilmək və təmsil edilmək hüququ ilə onlar qanunvericiliklə dəstəklənən öz hüquqlarını müdafiə etmək üçün hökumət və ya qeyri-hökumət təşkilatlarında birləşə, səlahiyyətli orqanlara və məhkəmələrə müraciət edə bilərlər. Son olaraq, bütün bu hüquqları pozulan istehlakçı alınan malın keyfiyyətsiz, qüsurlu olması zamanı malın geri qaytarılması, yenisi ilə dəyişdirilməsi, ilkin vəziyyətin bərpa olunması və ona dəymiş olan zərərin ödənilməsinə tələb etmək hüququna malikdir (1).

Qüsurlu mal satılarkən istehlakçının həmin malı zəmanət müddəti ərzində lazımı keyfiyyətdə mala dəyişdirmək, satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmaq, malın qüsurlarını icraçı hesabına aradan qaldırılmaq, həmin mala uyğun digər modelli malla əvəz edilmək və çəkdiyi zərərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ vardır. Malı dəyişmək tələbi mal olduqda dərhal, olmadıqda isə razılaşdırılmış müddət ərzində yerinə yetirilməlidir. Zəmanət müddəti malın satıldığı gündən hesablanır. Keyfiyyətsiz ərzaq malı satılan halda satıcı həmin malı yararlılıq müddəti ərzində ya keyfiyyətli mala dəyişdirməli, ya da dəyərinin məbləğinin qaytarmalıdır. Yarlılıq müddəti məhsulun hazırlandığı gündən hesablanır. Yararlılıq müddəti ötmüş malların satışı qadağan edilir.

İstehlakçı tərəfindən alınmış malların istifadəsi onun həyatına, sağlamlığına, əmlakına və ətraf-mühitin təhlükəsizliyinə dair qəbul olunmuş normativ sənədlərə uyğun olmalıdır. Əgər bir məhsulun istifadəsi üçün xüsusi qaydalara əməl olunması zəruridirsə, belə halda istifadə qaydaları müəyyənləşdirməli və satıcı da, bunları alıcının nəzərinə çatdırmalıdır. Müəyyən edilmiş vaxtdan artıq istifadə edilməsi

təhlükəli ola bilən mallar üçün isə xidmət müddəti müəyyən edilməli və təlimatlarında göstərilməlidir. Təhlükəsizlik tələbinin müəyyən edildiyi mallar məcburi sertifikatlaşmadan keçməlidir. Sertifikat olmadıqda belə malların satışı və istifadəsi qadağan edilir. İstehsalçı və ya icraçı beynəlxalq təcrübələrdə qəbul olunmuş işarələrlə istehlakçıya lazımı məlumatı verməlidir.

İstehsal edilmiş malların üzərində istehlakçını maraqlandıran zəruri və düzgün məlumat verilməlidir. Malların üzərində ticarət markası və ya xidmət nişanı olmalıdır. İstehsal markasında istehsalçı müəssisə haqqında dolğun məlumat olmalıdır. Markada malın standartları, istehsal tarixi, saxlanma şərtləri, tərkibi və enerji dəyəri göstərilməlidir. Yanlış və doğru olmayan məlumat verilməsi istehlakçının lazımı xassələrə malik olmayan malı almağına səbəb olmuşsa, onun itkilərin ödənilməsini tələb etməyə hüququ var. Satıcılar istehlakçıya mal və xidmət seçməkdə köməklik göstərməyə borcludurlar.

Lazımı keyfiyyətli qeyri-ərzaq malı təyinatı üzrə istifadə oluna bilməzsə istehlakçı onu aldığı yerdə 14 gün müddətini keçməmək şərti ilə dəyişdirə bilər. Dəyişdirilməli olmayan malların siyahısı Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 114 sayılı Qərarı ilə müəyyən edilmişdir. Bu məhsullara uşaq geyimləri, alt paltarları, qızıl məmulatları və sair daxildir. Nəzərinizə çatdırmaq istəyirik ki, istehlakçının keyfiyyətsiz məhsulla və xidmətlə əlaqədar olan şikayətinə yalnız o malın alışı və ya sifarişini göstərən sənəd (alış çeki, təmir fakturası, zəmanət talonu və s.) təqdim edildikdə baxılır. Buna görə də məhsulu alarkən və ya xidmətdən istifadə edərkən bunun təsdiqləyən müvafiq sənədi tələb etməyi unutmayın.

Fəsil II. Azərbaycan respublikasında istehlakçılarının hüquqlarının qorunmasının mövcud durumu və inkişaf istiqamətləri

2.1. İstehlakçılarının hüquqlarının qorunması sahəsinin təhlili və qiymətləndirilməsi

Realizə olunan malların standartlara uyğunluğunu, keyfiyyətli və təhlükəsiz olmasını təmin etməklə yanaşı ticarət obyektlərinin özlərinin müəyyən olunan zəruri tələblərə cavab verməsi də vacib amillərdəndir. Bu məqsədlə ticarət, ictimai iaşə və digər növ xidmət obyektlərinin modernləşdirilməsi, texniki cəhətdən yenidən qurulması istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Hər gün respublikada yeni-yeni obyektlər açılır, rekonstruksiya olunur və müştəriləri özlərinə cəlb etmək üçün müxtəlif təkmilləşdirmələrə əl atırlar. Azərbaycan pərakəndə ticarətdə son dövrdəki inkişafının vəziyyəti cədvəl 2.1. və 2.2-də verilmişdir.

Təbii ki, istehlakçıların əksəriyyəti bu kimi obyektlərdən alış-veriş etməkdən qaçır. Ancaq bir sıra amillər, o cümlədən yaxınlıq və qiymətlərin nisbətən ucuzluğu hələ də bu obyektlərlərin işinə yarayır. İstehlakçılar bilməlidir ki, saxlama rejiminə əməl edilməməsi, mal qonşuluğu prinsipinin pozulması və s. kimi halların geniş vüsət alması həmin malların zəruri tələblərə cavab verməməsinin göstəricisidir. Ona görə də, belə obyektlərdən mal almamaq ən doğru qərar hesab oluna bilər. Belə olduqda həm öz sağlamlığımızın qayğısına qalarıq, həm də həmin obyektləri modernləşməyə məcbur edərək.

Ümumiyyətlə, modern ticarət, ictimai iaşə və digər xidmət obyektləri necə olmalıdır? Modern ticarət, ictimai iaşə və digər xidmət obyektləri birinci növbədə geniş, səliqəli, yaxşı işıqlandırılan, gözəl dizayna malik, müasir avadanlıqlarla təchiz olunmuş olmalıdır. Mağazalar ən müasir soyuducu, dondurucu, anbarlama

avadanlıqları, malların yığılma və saxlanması üçün müasir texnoloji yeniliklərlə təchiz olunmalıdır. Özünəxidmət obyektləri kifayət qədər inventar səbətləri,

Cədvəl 2.1.

Azərbaycanda pərakəndə ticarət göstəriciləri(2)

Göstərici	2010	2011	2012	2013
Pərakəndə şəbəkənin əmtəə dövriyyəsi, milyon manatla (mln.manat)	13261.7	15880.3	17559.1	19655.9
Ərzaq malları, içkilər və tütün məmulatları üzrə əmtəə dövriyyəsi, milyon manatla (mln.manat)	8577.1	9692.7	10007.9	10504.5
Qeyri-ərzaq malları üzrə əmtəə dövriyyəsi, milyon manatla (mln.manat)	4684.6	6187.6	7551.2	9151.4
Adambaşına düşən pərakəndə əmtəə dövriyyəsi, manatla (manat)	1484.4	1754.1	1913.6	2114.3
Adambaşına düşən ərzaq mallarının həcmi, manatla (manat)	960.1	1070.6	1090.7	1129.9
Adambaşına düşən qeyri-ərzaq mallarının həcmi, manatla (manat)	524.3	683.5	822.9	984.4
Pərakəndə əmtəə dövriyyəsinin ümumi həcmində dövlət mülkiyyəti, mln manatla (mln.manat)	92.6	92.7	65.8	37.1
Pərakəndə əmtəə dövriyyəsinin ümumi həcmində qeyri-dövlət mülkiyyəti, mln manatla (mln.manat)	13169.1	15787.6	17493.3	19618.8
Pərakəndə əmtəə dövriyyəsinin ümumi həcmində hüquqi şəxslər, mln manatla (mln.manat)	1804.6	2146.7	2237.5	2346.4
Pərakəndə əmtəə dövriyyəsinin ümumi həcmində fiziki şəxslər, mln manatla (mln.manat)	11457.1	13733.6	15321.6	17309.5

maqqaşlar və müştəriləri mal seçməsi üçün lazım olan qədər inventarlarla təmin edilməlidir. Məhsulların keyfiyyətli saxlama zəmanəti olmalı, keyfiyyətə ciddi nəzarət edilməli, saxlama, emal və satışın sanitariya-gigiyenik normalarına ciddi nəzarət edilməli, yararlılıq müddəti keçməkdə olan malların satışına dair vaxtında tədbirlər görülməlidir. Eyni zamanda bu tip obyektlərdə adekvat sayda ştrix-kodları oxuma sistemilə təchiz olunan kassa qovşağının olması, bank terminallarının quraşdırılması və ödənişlərin kredit kartları vasitəsilə ödənilməsi imkanlarının yaradılması da vacibdir.

Bu tip obyektlərin strateji məqsədləri sırasında həmçinin kifayət qədər müxtəlif çeşiddə və yüksək keyfiyyətdə malların təklifi, istehlakçı üçün sərfəli qiymətlər,

yüksək səviyyəli xidmət imkanları yer alır. Bundan əlavə, məhsulların alıcılara maksimal yaxınlığı, yayılma ərazisinin genişləndirilməsi də bu tip obyektlərin əsas

Cədvəl 2.2.

Əsas ərzaq mallarının pərakəndə ticarətdə satışı (2)

Göstərici	2009	2010	2011	2012	2013
Ət və ət məhsulları (ət hesabı ilə) min ton (<i>min ton</i>)	223.7	231.1	254.5	267.7	277.6
Süd və süd məhsulları, min ton (<i>min ton</i>)	167.1	178.1	206.4	233.9	238.3
Kərə yağı, min ton (<i>min ton</i>)	61.8	64.3	67.8	70.5	72.4
Bitki yağı, mlyn.litr (<i>min ton</i>)	47.7	52.9	57.6	60.5	63.4
Yumurta, mlyn. ədəd (<i>mln. ədəd</i>)	793.8	805.7	849.2	890.7	928.1
Qənd və şəkər tozu, min ton (<i>min ton</i>)	224.1	227.9	231.8	235.2	246.1
Çörək məhsulları (un, çörək, makaron, yarma və s., un hesabı ilə), min ton (<i>min ton</i>)	1071.5	1087.6	1114.8	1142.7	1186.1
Tərəvəz, min ton (<i>min ton</i>)	824.0	826.4	826.5	830.7	830.8
Araq və araq məmulatlarının pərakəndə satışı (<i>min qkal</i>)	2501.0	2562.0	2693.0	2788.0	2902.0
Üzüm şərabı satışı (<i>min qkal</i>)	930.0	860.0	871.0	887.0	910.0
Konyakın pərakəndə satışı (<i>min qkal</i>)	281.0	237.0	164.0	164.0	168.0
Köpüklənən şərabın pərakəndə satışı (<i>min qkal</i>)	332.0	267.0	278.0	272.0	287.0
Pivənin pərakəndə satışı (<i>min qkal</i>)	3779.0	4018.0	4047.0	4217.0	4630.0

hədəflərindən olmalıdır. Bu obyektlərin imicini müəyyən edən faktorlardan biri də obyektin dizaynı ilə bağlıdır. Obyektlərin vitrinlərinin və piştaxtalarının tərtibatına, işıqlandırılmasına xüsusi diqqət yetirilməlidir. Ona görə də, obyekt sahibləri dizayna xüsusi fikir verməlidir. Standartlara görə, ticarət obyektində avadanlıqlar, təqdim olunan malların qarşısını almaması üçün hündür olmamalıdır. Kassaya yaxınlaşmaq rahatlığı nəzərə alınmalıdır. Bunun üçün bir qayda olaraq kassanın yeri alış-verişin qablaşdırılması yerilə bitişik olmalıdır. Keyfiyyətsiz məhsulların geri qaytarma imkanı, əlverişli iş rejimi, təcrübəli və peşəkar heyət, personalın səliqəli uniforma ilə təmin olunması kimi məsələlər də bu obyektlər üçün

zəruri sayılır. Bir çox hallarda istehlakçıların hüquqlarının pozulmasına satıcı, yaxud kassir-nəzarətçi personalının qeyri-peşəkar fəaliyyəti birbaşa təsir göstərir.

Qeyd edək ki, satıcılıq mədəniyyətinin yüksəldilməsi, normal satıcı-alıcı dialoqunun qurulması olduqca vacib məsələlərdəndir. Bu zərurətdən irəli gələrək, satıcılar və kassir-nəzarətçilər üçün təlim kurslarının təşkilini, marifləndirmə və təlimləndirmə tədbirlərinin davam etdirilməsi məqsədəuyğun hesab edilir.

Standartlara cavab verməyən, keyfiyyətsiz, müvafiq sertifikatları olmayan qida məhsullarının bazara yol açması ölkə ictimaiyyətini narahat edən məsələlərdəndir. Məhsulların daşınması və saxlanması zamanı normativ sənədlərin tələblərinin pozulması, ticarət obyektlərinin zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməməsi, ticarət şəbəkələrində satılan mallara olan tələblərə riayət olunmaması və s. kimi məsələlər istehlakçı hüquqlarının pozulmasına gətirib çıxarır. Belə bir mərhələdə təbii ki, əhalinin keyfiyyətli və təhlükəsiz mallarla etibarlı təminatını nəzarətdə saxlamaq, istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini gücləndirmək kifayət qədər çətin və məsuliyyətli bir vəzifəyə çevrilmişdir.

Mövcud qanunvericiliyə görə hər bir istehlakçının malın keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə zəmanət almaq hüququ vardır. Bu o deməkdir ki, istehlakçı aldığı malın qeyd olunan xüsusiyyətləri barədə tam əmin olmalı və ticarət obyektinə buna təminat verməlidir. Bu baxımdan da sahibkarlar malın istehsalı, emalı, tədarükü, saxlanması, daşınması və satışı mərhələlərində onun keyfiyyətli və təhlükəsiz olmasını təmin etməyə borcludur.

Bu sahəyə nəzarət edən müvafiq dövlət orqanları tərəfindən malların keyfiyyəti və təhlükəsizliyi ilə bağlı mütəmadi nəzarət tədbirləri həyata keçirilsə də, bəzən lazımi keyfiyyət tələblərinə cavab verməyən, insan həyatı, sağlamlığı və ətraf mühit üçün təhlükə törədən mallar bazara yol tapa bilir. Şübhəsiz, istehlakçılar malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyi barədə tam məlumatlı olmadıqda və ya bu məlumatları əldə edə bilmədikdə bu cür mallar hər bir istehlakçının süfrəsinə kimi çıxarılır ki, bu da sonda müxtəlif fəsadlarla nəticələnir. Belə olan təqdirdə istehlakçı mal alarkən

onunkeyfiyyətli olduğunu necə müəyyən etməlidir? Bununla bağlı bir sıra zəruri məsələləri istehlakçıların diqqətinə çatdırmaq istəyirik.

Məlum olduğu kimi, hər bir mal müvafiq standartın və digər normativ-texniki sənədlərin tələblərinə uyğun istehsal edilməli və yalnız bundan sonra ticarət dövriyyəsinə çıxarılmalıdır. Texnoloji proseslərə düzgün əməl edilmədən istehsal olunan məhsulların keyfiyyət əlamətlərində və təhlükəsizlik göstəricilərində ciddi dəyişikliklərə səbəb ola bilər. Araşdırmalar göstərir ki, kifayət qədər sterilizə edilməmiş məhsulda məhv olmamış mikroorqanizmlər qalır ki, onların inkişaf edərək çoxalması nəticəsində qaz yaranır, məhsulun turşuluğu artır. Digər tərəfdən bu cür məhsulda mikroorqanizmlər geniş yayıla bilər ki, bu da son nəticədə insan həyatı və sağlamlığı üçün ciddi fəsadlara yol açır.

Eyni zamanda malların daşınması, saxlanması, satışı zamanı mövcud ticarət qaydalarına, sanitariya norma və qaydalara və digər tələblərə ciddi riayət olunmalıdır.

Malların ticarət və ictimai iəşə obyektlərinə mənşəyini, keyfiyyətini və təhlükəsizliyini təsdiq edən sənədlər (qaimə, uyğunluq sertifikatı və s.) əsasında qəbul edilməlidir. Alacağınız malın keyfiyyət və təhlükəsizliyinə tam əmin olmaq üçün satıcıdan həmin sənədləri tələb edin. Qeyd olunan sənədləri olmayan mallara almayın. Nəzərinizə çatdırmaq istəyirik ki, müvafiq dövlət qurumları tərəfindən aparılan nəzarət tədbirlərinə baxmayaraq ticarət şəbəkəsində hələ də lazımi keyfiyyət və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməyən, yararlılıq müddəti ötmüş və ya yararlılıq müddəti göstərilməmiş, mənşəyi məlum olmayan malların satılması halları müşahidə edilir və bu səbəbdən istehlakçılar mal alarkən diqqətli olmalıdır.

Digər tərəfdən malın üzərində onun adı, istehsalçının adı və ünvanı, tərkibi, istehsal tarixi, saxlanma müddəti, saxlanma şərtləri və şəraiti, xalis çəkisi, qida dəyərliliyi, sağlamlıq üçün zəruri maddələrin normativ sənədlərin tələbləri ilə müqaisəli miqdarı, malın işlədilməsi və təhlükəsiz istifadə edilməsi üsulları və qaydaları, məhsulun hazırlanmasında istinad olunan standartın və digər normativ-texniki sənədin adı və nömrəsi, məcburi sertifikatlaşdırılmalı mallar üçün “AZS”

milli uyğunluq nişanı, sertifikatlaşma barədə qeyd və s. məlumatlar öz əksini tapmalıdır.

Məlumdur ki, malın saxlanma şəraiti onun keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə bilavasitə təsir edən amillərdəndir. Malların ticarət obyektində saxlanma şəraiti və rejimi qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydalar və tələblərlə tənzimlənir. Həmin qaydalara görə, hazır məhsullar ticarət obyektində malların uyğunlaşma prinsipinə və temperatur rejiminə düzgün əməl etməklə çeşidlər üzrə və partiya nömrələri nəzərə alınaraq yığılmalıdır. Qabı xarab olmuş, cırılmış, istehsal tarixi, partiya nömrəsi yazılmayan, etiketsiz məhsulları realizə ediləcək məhsullarla bir yerdə saxlanıla bilməz. Təbii olaraq, məhsulların saxlanması zamanı temperatur rejiminə riayət edilmədikdə onların xarici görünüşü, rəngi, dadı və s. orqanoleptik əlamətləri və fiziki-kimyəvi tərkibi dəyişə və ya məhsullar müxtəlif bakteriyalara yoluxa bilər.

Odur ki, hər bir istehlakçı mal alarkən ilk növbədə onun xarici görünüşündə, rəngində, iyində, dadında və s. əlamətlərində hər hansı bir dəyişikliyin olub-olmamasına diqqət yetirməlidir. Əgər malın qabında əzidlər, batıqlar, kəsiklər, şişmə müşahidə edilərsə, özünəxas rəngində, iyində, dadında dəyişiklik hiss olunarsa, bu cür malları almaq olmaz.

İstehlakçılar bilməlidir ki, saxlama və temperatur rejiminə əməl edilməməsi, mal qonşuluğu prinsipinin pozulması və s. kimi halların geniş vüsət alması həmin malların keyfiyyətsiz və zəruri tələblərə cavab verməməsinin göstəricisidir. Ona görə də bu problemlərin aradan qaldırılması üçün zəruri tələblərə cavab verməyən ticarət obyektlərindən mal almamaq ən doğru qərar hesab oluna bilər.

Ümumiyyətlə nəzərə alın ki, ticarət obyektləri ən müasir soyuducu, dondurucu, ticari və anbarlama avadanlıqları, malların yığılma və saxlanması üçün müasir texnoloji yeniliklərlə təchiz olunmalıdır. Məhsulların keyfiyyətli saxlama zəmanəti olmalı, keyfiyyətə ciddi nəzarət edilməli, saxlama, emal və satışın sanitar və gigiyenik normalarına ciddi nəzarət edilməli, yararlılıq müddəti keçməkdə olan malların satışına dair vaxtında tədbirlər görülməlidir.

Məsələn, mövsümlə əlaqədar olaraq balıq məhsulları, xüsusilə dondurulmuş balıq ən çox istehlak olunan qida məhsullardan biridir. Ticarət və ictimai yaşayış obyektlərində dondurulmuş balıq soyuducu kameralarda -5 və -60C temperaturda 14 günə qədər, soyuducusuz 1 gün, 00C temperaturda isə 2-3 gün saxlanıla bilər. Uzun müddət saxlanılan donmuş balıqda mürəkkəb fiziki və biokimyəvi proseslər baş verə bilər ki, bu da onun keyfiyyətinə öz təsirini göstərir.

Texnoloji proseslərə, saxlanma rejiminə və s. düzgün əməl edilmədikdə konservləşdirilmiş məhsullarda da keyfiyyət dəyişikliyi baş verə bilər. Ona görə də həmin məhsulları da alarkən istehlakçıları diqqətli olmalıdır. Bu kimi malların qabında pas ləkələri, zədələnmələr müşahidə olunursa bu artıq ilk baxışdan həmin məhsulun keyfiyyətsiz olduğunu göstərir.

Malın qeyd olunan əlamətlərində hər hansı dəyişiklik müşahidə etsəniz onu almaqdan çəkinin və onun etikətlənməsinə fikir verin. İstehlakçı malın üzərində yuxarıda qeyd etdiyimiz məlumatların göstərilməsinə və saxlanma müddətinin ötmədiyinə xüsusi diqqət yetirməlidir.

Sonda onu da qeyd edək ki, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 25 avqust 2008-ci il tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “2008-2015-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında əhəlinin ərzaq məhsulları ilə etibarlı təminatına dair Dövlət Proqramı”nda yeyinti məhsullarının keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarət üzrə beynəlxalq standartlara uyğun mərkəzi qida sınaq laboratoriyasının yaradılmasına dair İqtisadi İnkişaf Nazirliyinə tapşırıq verilmişdir. Həmin tapşırıqə uyğun olaraq, istehlak bazarında dövriyyədə olan ərzaq məhsullarının keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin laborator şəraitdə qiymətləndirilməsi məqsədi ilə ölkədə müasir cihaz və avadanlıqlarla təchiz edilmiş sınaq laboratoriyaları yaradılmışdır

Yeyinti məhsullarının (ət və ət məhsulları, balıq, süd və süd məhsulları, konservləşdirilmiş məhsullar, meyvə-tərəvəz, bitki və heyvan mənşəli yağlar və s.) fiziki-kimyəvi, bioloji və toksikoloji göstəricilərinin qısa müddət ərzində və yüksək həssaslıqla təyin edilməsi üçün laboratoriyada hər cür şərait yaradılmışdır. Laboratoriya dünyanın tanınmış şirkətlərinin istehsalı olan ən müasir cihaz və

avadanlıqlarla təchiz edilmiş və Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən akkreditasiyadan keçirilmişdir.

Eyni zamanda Bakı şəhərində taxıl məhsullarının keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin qiymətləndirilməsi üzrə zəruri olan cihaz və avadanlıqlar, reaktivlər, sərfiyyat materialları və s. ilə təchiz edilmiş sınaq laboratoriyası yaradılmış və müvafiq qaydada akkreditasiyadan keçirilməsi təmin edilmişdir.

2.2. Ölkədə ayrı-ayrı mal və xidmətlər üzrə istehlakçıların hüquqlarının qorunması siyasəti

Hər bir məhsul və xidmətin istehlakçı tələblərinə cavab verməsi daima cəmiyyəti düşündürən məsələ olmuşdur. Bu sırada körpə uşaqları qida məhsulları ilə təmin edilməsi günün vacib problemidir. Körpə uşaqlar üçün ideal qida ana südüdür. Çünki ana südü körpənin böyüməsi və maddələr mübadiləsi üçün zəruri qida maddələri ilə tam təmin edilməklə yanaşı, həm də immun sisteminin qoruyucu zülallarının mənbəyidir. Lakin ana südü ilə tam təmin olunmayan uşaqların əlavə qidalandırılmasına zərurət yaranır. Bu zaman vitaminli, yüngül və tez həzm olunan qidalara üstünlük verilir. Əksər hallarda valideynlər uşaq qidası kimi hansı məhsullardan istifadə etməsi ilə bağlı tərəddüd edirlər. Bunun bağlı aşağıdakı bəzi zəruri məlumatlar fikrimizcə istehlakçılar üçün faydalı olar.

Ümumiyyətlə uşaqların qidalandırılmasında uşaq yeməklərinin aşağıdakı növlərindən istifadə olunur:

meyvə və giləmeyvə konservləri;

quru məhsullar (sıyıqlar);

tərəvəzli, tərəvəzli-meyvəli, tərəvəzli-ətli konservlər;

quş əti konservləri;

duru və pastaşəkilli süd məhsulları;

quru süd məhsulları və s.

Uşaq qidası kimi istifadə olunan müxtəlif növ konservlərə süni boyalar və sintetik aromatlaşdırıcı maddələrin əlavə edilməsi yol verilməzdir. Konservlərin tərkibində kənar iy və dad olmamalı və rəngi tərkibində olan meyvənin rənginə uyğun olmalıdır. Uşaq qidaları əsas qida komponentlərinin miqdarına görə balanslaşdırılır, onlarda uşaqlar üçün zəruri olan zülalların, yağların və karbohidratların fizioloji nisbəti gözlənilir. Bu qidalar, onların xammal və köməkçi maddələri normativ-texniki tələblərə cavab verməli və sanitar-gigiyenik şəraitdə istehsal edilməlidir. Konservlərə süni boyalar və sintetik aromatlaşdırıcı maddələrin əlavə edilməsi yol verilməzdir. Konservlərin tərkibində kənar iy və dad olmamalı və rəngi tərkibində olan meyvənin rənginə uyğun olmalıdır.

Uşaq qidası özündə bütün zəruri qidalandırıcı maddələri, mikroelementləri və vitaminləri cəmləşdirməli, tərkibində duz və şəkər olmamalı, ekoloji təmiz məhsuldan hazırlanmalıdır. Konservlər standartın tələblərinə uyğun texnoloji təlimata və resepturaya əsasən müəyyən edilmiş sanitar qaydalara görə hazırlanmalıdır.

Uşaqlar üçün nəzərdə tutulan süni qida məhsullarının keyfiyyəti və təhlükəsizliyi standartların, sanitar-gigiyenik norma və qaydaların tələblərinə cavab verməlidir. Süni uşaq qidalarının üzərində aşağıdakı məlumatlar olmalıdır:

ana südünün üstünlüyü barədə qeyd;

yalnız həkim məsləhəti ilə istifadə edilə bilməsi barədə qeyd;

qidanın hazırlanması qaydası və saxlanma şəraiti;

yararlılıq müddəti;

mənşəyi, istehsalçının adı və ünvanı;

enerji dəyəri;

tərkibində əsas inqrediyentlərin heyvan və ya bitki mənşəli olması barədə qeyd;

tərkibi;

hazırlanmasında istinad olunan normativ-texniki sənəd və sertifikatlaşdırma barədə qeyd;

uşaq qidası kimi istifadə olunan konservlərin üzərində eyni zamanda tərkibində duz və şəkər qarışığının olmadığı və ekoloji təmiz məhsuldan hazırlandığı barədə qeyd.

Quru uşaq qidalarını soyuducuda, xüsusən açıq halda saxlamaq olmaz. Belə ki, bu qidalar nəm çəkir ki, bu da sonradan onların yararlığına mənfi təsir göstərir. Uşaq qidaları təmiz, quru, yaxşı ventilyasiya olunan anbarlarda aşağıdakı temperatur rejimində və müddətlərdə saxlanılmalıdır:

meyvə və giləmeyvə konservləri 00-250 C temperaturda 2 il;

quru məhsullar (sıyıqlar) və quş əti konservlərini 00-200 C temperaturda , qutunun üzərində göstərilən müddətdə;

tərəvəzli, meyvəli-ətli konservlər şüşə qablarda 2 il, dəmir qablarda 1 il, vitamin, süd, qaymaq, xama əlavə edilmiş konservlər 1 il;

duru və quru süd məsulları, o cümlədən erkən yaşda olan uşaq qidası üçün konservləşdirilmiş ət məhsulları hər bir növ məhsulu müvafiq normativ sənədinə uyğun olaraq istehsalçı tərəfindən müəyyən olunan müddətdə;

qapağı açılmış duru süd tərkibli uşaq qidalarını ev şəraitində 4 ± 20 C temperaturda 24-78 saat müddətində;

Uşaq qidaları alarkən yuxarıda qeyd olunan saxlanma müddətlərinə və şəraitinə diqqət edin. Uşaq qidasını alarkən birinci növbədə qablaşdırmanın tamlığına diqqət edin. Əgər qabın özü və ya qapağı zədələnibsə onu almayın. Qidanın hazırlanma tarixi və yararlıq müddətinə fikir verin. Əgər qabın qapağı azacıq batıqdırsa bu həmin məhsulun təzə olmasına dəlalət edir.

Uşaq qidasını alarkən onun üzərində “uşaq qidası” və hansı yaş dövrü üçün olmasına diqqət edin. Etiketdə göstərilən yaş həddinə baxın və uşağınıza uyğun olanı alın. Bunun üçün ticarət şəbəkəsindən bu məhsulları əldə edərkən əsas qayda kimi “uşaq qidası” və “6,8,10 və 12 aylıq uşaqlar üçün” yazıların etiketlərdə olmasına

diqqət yetirmək lazımdır. Eyni zamanda uşaq qidaları ingredient tərkibinə görə düzgün seçilməlidir.

Mövcud qanunvericiliyin, standartların, sanitariya gigiyenik norma və qaydaların tələblərinə cavab verməyən süni qida məhsulunun istehsalı, satışı və ölkəyə idxalı qadağandır. İstehlakçı olaraq hər kəs idxal edilən və respublikada istehsal olunan uşaq qida məhsullarının etiketindəki informasiyaya diqqət etməlidir. Bu məlumatlar digər dillərlə yanaşı Azərbaycan dilində də olmalıdır.

Məişət texnikasının əsas vəzifəsi maksimal şəkildə insan həyatını asanlaşdırmaq və ev işlərinə sərf olunan vaxta qənaət etməkdir. Ev işlərinin yüngülləşdirilməsi, insanların gündəlik həyatında lazımi komfortun yaradılması baxımından bu vacib amillərdəndir.

Ölkəmizdə müxtəlif tipli məişət avadanlıqlarının satışı və istifadəsi durmadan artır. Vətəndaşlar hər hansı məişət avadanlığı alarkən onun zamanət kağızını almalıdır. Yəni, istehlakçı hər hansı malı alarkən ilk növbədə onun keyfiyyəti ilə bağlı ticarət obyektindən zəruri məlumatları tələb edə bilər.

Eyni zamanda, istehlakçı aldığı malların, o cümlədən məişət texnikasının keyfiyyətini, komplektliyini, ölçüsünü, çəkisini, qiymətini yoxlamaq, malların düzgün və təhlükəsiz istifadəsini nümayiş etdirmək hüququna malikdir. Satıcı isə istehlakçının bu tələblərini yerinə yetirməyə borcludur. Ticarət obyektinin texniki cəhətdən mürəkkəb malları satışa müvafiq qaydada hazırlamalı, saxlanması işlərini aparmalıdır. Texniki cəhətdən mürəkkəb olan malların satışı zamanı obyekt onların yoxlanması üçün müvafiq şərait yaratmalıdır.

Bu məsələlərdə istehlakçıda əminlik formalaşdıqdan sonra birinci növbədə alqı-satqı müqaviləsinin bağlanması zəruridir. Yəni satıcı tərəfindən sizə malın həmin mağazadan alınması və s. barədə məlumatları təsdiq edən sənədləri tələb edin. Bu gələcəkdə sizin qarşılaşacağınız fors-majör hallardan sığortalanağınız üçün vacibdir.

"İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 7-ci maddəsində birmənalı şəkildə qeyd olunub ki, 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 keçirilməlidir.

İstehlakçının aldığı məişət texnikasında yaranan qüsurların aradan qaldırılması ilə bağlı 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.

İstehsalçı (icraçı) malın, həmçinin komplektləşdirici məmulatların qanunvericilikdə nəzərdə tutulan zəmanət müddəti ərzində bu müddətlərin olmadığı hallarda isə müqavilə ilə müəyyənləşdirilmiş qaydada normal işini təmin etməlidir. Komplektləşdirici məmulatların zəmanət müddəti, qanunvericilikdə və ya müqavilədə ayrı cür göstərilməyibsə, malın özünün zəmanət müddətindən az olmamalıdır.

Zəmanətli təmir aparılarkən malın 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, qüsür 14 gün ərzində və ya tərəflərin razılığı ilə başqa müddətdə aradan qaldırılmalıdır.

İstehlakçının tələbi ilə satıcı (icraçı) məişət texnikasının təmir edildiyi və ya dəyişdirildiyi müddət üçün ona əvəzsiz olaraq (evinə çatdırmaqla) oxşar mal verməlidir.

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 tələbləri təmin olunmur. Eyni zamanda, hər bir istehlakçı bilməlidir ki, bu mallar zəmanət müddəti ilə satılmalıdır. Zəmanət müddəti zəmanət talonunda və ya nişanlama kağızında (yarlıqda) yaxud mala əlavə olunan digər sənəddə göstərilməlidir. Mal zəmanət müddəti ilə satılarkən, satıcı məmullatın pasportunda malın bu obyektədən alındığını və malın satıldığı tarixi təsdiq edən ştamp vurur. Bu müddət ərzində alınan malda qüsurlar və ya saxtalaşdırma aşkar edilərsə istehlakçı qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hüquqlarını tələb edə bilər. Bu sırada isə istehlakçının zəmanət müddəti ərzində aldığı malı 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 modelli (markalı, tipli və i.a.) mal ilə dəyəri yenidən hesablanma şərti ilə əvəz edilməsini, müqavilənin ləğv edilməsini və çəkdiyi zərərin ödənilməsini tələb etmək hüquqları yer alır.

İctimai iaşə müəssisələrinə qida məhsullarının istehsalı, satışı və istehlakının təşkili üzrə fəaliyyət göstərən müəssisələr aid edilir. Normativ sənədlərin tələblərinə əsasən bu müəssisələr restoran, bar, kafe, yeməqxana və s. daxil olmaqla müxtəlif növlər üzrə təsnifləşdirilir. Mövcud qanunvericiliyə əsasən, ictimai iaşə müəssisələrində xidmət, normativ-hüquqi aktların və sənədlərin tələblərinə uyğun təşkil edilməli və bir sıra tələblərə cavab verməlidirlər. Bildiyiniz kimi Nazirlər Kabinetinin Azərbaycan Respublikasında ticarət, məişət və digər növ xidmət (iş görülməsi, xidmət göstərilməsi) Qaydaları haqqında 80 sayılı qərarı Azərbaycan Respublikası ərazisində təcəlliyindən və mülkiyyət formasından asılı olmayaraq bütün hüquqi və fiziki şəxslərin, onların ticarət (topdan, pərakəndə və ictimai iaşə), məişət və digər növ xidmət obyektlərinin fəaliyyətlərini tənzimləyir. Həmin qaydalara görə ictimai iaşə müəssisələrində müştərilərə təqdim olunan məhsullar və göstərilən xidmətlər barədə dolğun və düzgün məlumat verilməsi məqsədilə obyektə onun mülkiyyətçisi və ya rəhbəri tərəfindən təsdiq edilmiş menyu və çeşid siyahısı olmalıdır.

Menyu nədir? Menyu ictimai iaşə müəssisəsinin çeşid minimumu əsasında tərtib edilir və səhər, günorta və şam yeməyi üçün yemək və içkilərin siyahısını, onların tərkibini göstərir. Buraya həmin gün satışda olan qəlyanaltı, yeməklər, kulinar məhsullar, içkilər daxildir. Adətən menyunun bir neçə növü tərtib edilir. Bunlara gündəlik, banket, toy, bayram stolu və s. üçün xüsusi növlü xidmət menyuları daxildir.

Menyuda hər bir xörəyin tərkibi (əsas inqrideyentlər və çəkisi göstərilməklə), miqdarı və qiyməti göstərilməlidir. Menyu tərtib edilərkən mövsümi şərait və havanın temperaturu mütləq nəzərə alınmalıdır. Eyni təamı hər gün menyuya salmaq məsləhət deyil. Yay vaxtları menyuya soyuq sərinləşdirici qidalar, təzə meyvə və tərəvəzlərdən ibarət şorbalar əlavə edilir.

Menyuda olan yeməklər yalnız həmin gün ərzində istifadə oluna bilər. Xidmət göstərən ictimai iaşə müəssisəsi müştərilərin tələbatını əvvəlcədən diqqətlə öyrənməli, bu və ya digər adda hansı sayda yemək gündəlik hazırlanmasını bilməlidir. Menyu tərtib edilərkən əsas məhsulla qarnirin uyğunluğuna xüsusi diqqət yetirilməlidir.

Hər iş gününün əvvəlində ofisiyent gələn müştərilərin hər hansı bir yemək və ya kulinar məhsullarla bağlı veriləcək suallarına dolğun cavab verə bilmək üçün menyu ilə tanış olmalıdır. Əgər təqdim edilən hər hansı bir təamın adı ofisiyanta aydın deyilsə o dərhal bunu aşpazla aydınlaşdırmalıdır.

Menyunun tərtibatı həmin müəssisənin xarakterindən də asılıdır. Milli mətbəxə aid olan ictimai iaşə müəssisələrində menyuların tərtibi zamanı milli ornamentlərdən istifadə edilə bilər. Əgər restoranda hər hansı bir gecə və ya əlamətdar gün keçirilirsə buna uyğun olaraq menyunun mətninə əlavə şəkillər qoyula bilər. Restoran və kafenin hər hansı bir məşhur təamına diqqəti cəlb etmək üçün menyu mətnində hər hansı bir məzəli məlumat və ya tarixi sənədin verilməsi də mümkündür.

Səliqəli tərtibatlı menyular əsasən stollara düzülür. Lakin ofisiyent bu halda da onları nəzarətdə saxlamalı, təsadüfən çirklənmiş və ya cırılmış menyunu dərhal yenisi ilə əvəzləməlidir.

Menyuda hər zaman bir neçə sətir boş saxlanılır. Bu da buraya lazım gəldiyi təqdirdə əlavələrin edilməsi üçün nəzərdə tutulur. Xarici turistlərə xidmətin rahatlığını təmin etmək üçün menyu dövlət dili ilə yanaşı rus, ingilis, fransız və s. dillərdə ola bilər. Qiymət cədvəli (menyu, preskurant) müştəriyə xidmət göstərməzdən əvvəl təqdim olunmalıdır. İstehlakçı ona təklif olunan iaşə məhsullarının əsas istehlak xassələri, keyfiyyəti, həmçinin xörəklərin hazırlanma texnologiyası barədə əlavə məlumatlar almaq istədikdə, ona bu məlumatların verilməlidir.

Nəzərə alınmalıdır ki, qanunvericiliyə görə müştərilərə ictimai iaşə məhsulları və göstərilən xidmətlər təklif olunan iaşə məhsullarının hazırlanma üsulları, xörəklərin, alkoqollu və sərinləşdirici içkilərin pay həcmələri və qiymətləri, ödəniş şərtləri barədə ictimai iaşə obyektinə məlumat verməyə borcludur və buna görə məsuliyyət daşıyır. Qeyd olunanlar mövcud qanunvericiliyin tələbidir və hər bir ictimai iaşə obyektinə bu Qaydaları bilməli və onlara riayət etməlidirlər.

Hazırda dünyanın aparıcı ölkələrində insanlar əsasən ödənişləri plastik kartlar vasitəsilə həyata keçirilir. Azərbaycanda da artıq bu istiqamətdə müsbət tendensiya müşahidə edilməkdədir və plastik kartların istifadəçiləri durmadan artır. Lakin əhəlinin plastik kartlarla bağlı kifayət qədər məlumatlı olmaması tez-tez onların hüquqlarının pozulmasına səbəb olur. DX-i bununla bağlı bir sıra zəruri məlumatları istehlakçıların nəzərinə çardırmaqla onları öz hüquqlarının müdafiəsində aktiv olmağa çağırır. Plastik kartlar və ya ödəmə kartları vəsait ödənilməsində istifadə edilən müasir texniki vasitədir. Hazırda dünyada plastik kartların müxtəlif növləri mövcuddur. Ancaq onların fəaliyyət sxemləri və prinsipləri faktiki olaraq eynidir. Fərq onlar üzrə göstərilən xidmətlərin həcmində və təqdim olunan imkanlardadır. Bankların fiziki və hüquqi şəxslərə təqdim etdiyi plastik kartlar əsasən üç yerə ayrılır:

Kredit kartlar - hesablaşma zamanı nəğd kredit istifadə imkanını yaradır

Ödəmə kartları - hesablaşmanın asan yolunu təmin edən kartlar.

Debit kartlar - bankomat və ya bankın kassalarında yerləşən POS-terminallar vasitəsilə nağd vəsaitlərin alınması.

Plastik kartın əsas cəhətləri və üstünlükləri müştəri üçün istifadə rahatlığı, pulların itirilməsi riskinin azalması, avtomatik konvertasiya və maliyyə cəlbediciliyi, faizlərin ödənilməsi, hesabın uzaqdan idarə edilməsi və s. deməkdir. Eyni zamanda nəzərə alın ki, kart sahibi olmaq sizə fərqli ödənişlərin eyni vaxta evdən və ya iş yerindən ayrılmadan yerinə yetirilməsinə, vergi və rüsumların, kommunal xərclərin internet vasitəsilə ödənilməsinə, mal və xidmətlərin internet vasitəsilə alışına imkan verəcək.

Hal-hazırda müxtəlif rejimlərdə işləyən çoxsaylı kart növləri mövcuddur. Ona görə də müraciət edəcəyiniz bankdan alacağınız kartla bağlı zəruri məlumatları əldə edin və sizə lazım olanı seçin.

Məlum olduğu kimi, ödəniş kartı ilə ticarət mərkəzlərində, mağazalarda, iaşə obyektlərində aparılan ödənişlər elektron ödəniş aləti olan POS-terminal vasitəsi ilə həyata keçirilir. POS-terminal kart vasitəsilə malların, iş və xidmətlərin dəyərinin ödənilməsi, valyuta mübadiləsi əməliyyatlarının aparılması, habelə nağd pul vəsaitinin alınması üçün nəzərdə tutulmuş avadanlıqdır. POS-terminal həm ödəniş kartı sahibləri, həm də biznes subyektləri üçün çox faydalıdır. POS-terminal üzrə əməliyyatlar həyata keçirilərkən bir qayda olaraq iki nüsxədə qəbz çap olunur. İmzalanmış qəbzün bir nüsxəsi təsərrüfat subyektində qalır, digəri isə kart sahibinə verilir. Bilin ki, bu qəbzün alınması malın dəyişdirilməsi, geri qaytarılması və istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi baxımından zəruridir.

Plastik kart istifadəçisi olaraq hər kəs bilməlidir ki, sahib olduğu kart üzərində yazılan ayın son gününədək etibarlıdır. Yeni kart almaq arzusundasınızsa istifadə müddətinin bitməsinə ən azı bir həftə qalmış banka müraciət etməlisiniz.

Kart oğurlandıqda və ya itirildikdə dərhal onu aldığınız banka məlumat verin. Yazılı məlumat vermək imkanına malik olmadığınız təqdirdə bankla digər vasitələrlə də əlaqə saxlamaq olar və bu, Sizi gözlənilməz zərərlərdən qoruyacaq.

Alış-veriş əməliyyatları apararkən imzaladığınız sənədə, xüsusi ilə də tarix və məbləğ bölümlərinə diqqət yetirin. Doldurulmamış sənəd imzalamayın. Xərcləriniz barədə bankdan aldığınız hesab çıxarışlarını özünüzdə olan hesab surətləri ilə

tutuşdurun. Fərq olduğu təqdirdə banka müraciət edin. Kartla verdiyiniz sifarişdən imtina edildikdə sifarişdən imtina kodunu almağı unutmayın. Əks halda müvafiq miqdar hesabınıza borc kimi yazıla bilər. Kartdan istifadə edərkən limiti aşdığınız təqdirdə Sizi əlavə faizlər gözlədiyini yaddan çıxarmayın.

Eyni zamanda plastik kart istifadəçiləri aşağıda qeyd olunan məsələlərdə diqqətli olmalıdır. Belə ki, hər kəs kartın saxlanma və istifadə şərtlərinə əməl etməlidir. Bilin ki, kart mexaniki, temperatur və elektromaqnit təsirlərdən qorunmalı, rütubətdən uzaq saxlanmalıdır. Kartı mobil telefon, məişət və ofis avadanlığı ilə yanaşı saxlamaq olmaz.

Ödəniş kartının təhlükəsizliyi üçün PİN kodu əzbərləyin və məxfi saxlayın. PİN-kodunuzu heç vaxt kartın üzərində yazmayın. Kartla kodu ayrı-ayrı yerlərdə saxlayın. Bu onların birlikdə itməsinin və ya oğurlanmasının qarşısını ala bilər və pulunuzun hesabınızda toxunulmaz vəziyyətdə qalmasını təmin edir.

Yaddaşda yerləşən təlimatlara əməl edilməsi bank kartlarının, onun rekvizitlərinin, PİN və digər məlumatlarının maksimum mühafizəsini təmin edir, eyni zamanda kartdan bankomatda, internet vasitəsilə istifadə edərkən ehtimal olunan risklərin qarşısını alır. Heç zaman bank kartınızı üçüncü şəxslərin istifadəsinə verməyin. Bank kartını alarkən əgər arxada yer göstərilmişdirsə dərhal ora qol çəkin. Bu onun təsadüfən itirildiyi zaman istifadə riskini azalda bilər.

Hər hansı bir şəxs və yaxud da kredit təşkilatının nümayəndəsi tərəfindən sizdən özünü barədə və yaxud da kartın PİN kodu barədə məlumat tələb olursa bunu etməyin. Kredit təşkilatın adından məlumat verilməsini xahiş edən elektron məktublara da cavab vermək məsləhət deyil. Belə hallarda kredit təşkilatına zəng vurub fakt barədə məlumat vermək lazımdır.

İmkan daxilində təhlükəsiz yerlərdə yerləşən bankomatlardan istifadə edin. Əgər bankomatın klavyaturası və ya kartın qəbul edildiyi yerdə sizə tanış olmayan əlavə vasitələr yerləşdirilmişdirsə, bu halda həmin bankomatdan istifadə etməyərək onun üzərində əks olunan kredit təşkilatının nömrəsinə zəng edib öz şübhələriniz barədə

onları məlumatlandırın. Bank kartını verən təşkilatın əlaqə telefonu kartın arxasında göstərilir.

Bankomat kartınızı qəbul etmədiyi halda fiziki güc tətbiq etməyin. Bankomatdan pulunuzu alan zaman dərhal yerində sayın, kartınızın geri qaytarıldığına əmin olduqdan sonra çeki çıxarın. Yalnız bundan sonra əldə etdiyiniz məbləği götürüb bankomatdan uzaqlaşın. Mal və xidmətlər internet, telefon və ya faks vasitəsilə sifariş olunduğu halda PİN-dən istifadə etməyin.

Əməliyyat aparan zaman bankomat kartınızı geri qaytarmadığı halda kredit təşkilatına zəng vurub mövcud problemlə bağlı məlumat vermək və kredit təşkilatının əməkdaşının təlimatlarına uyğun hərəkət etmək lazımdır.

2.3. Ölkədə malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyinin təmin edilməsinin təkmilləşdirilməsi məsələləri

Standartlara cavab verməyən, keyfiyyətsiz, müvafiq sertifikatları olmayan qida məhsullarının bazara yol açması ölkə ictimaiyyətini narahat edən məsələlərdəndir. Məhsulların daşınması və saxlanması zamanı normativ sənədlərin tələblərinin pozulması, ticarət obyektlərinin zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməməsi, ticarət şəbəkələrində satılan mallara olan tələblərə riayət olunmaması və s. kimi məsələlər istehlakçı hüquqlarının pozulmasına gətirib çıxarır. Belə bir mərhələdə təbii ki, əhalinin keyfiyyətli və təhlükəsiz mallarla etibarlı təminatını nəzarətdə saxlamaq, istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini gücləndirmək kifayət qədər çətin və məsuliyyətli bir vəzifəyə çevrilmişdir.

Mövcud qanunvericiliyə görə hər bir istehlakçının malın keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə zəmanət almaq hüququ vardır. Bu o deməkdir ki, istehlakçı aldığı malın qeyd olunan xüsusiyyətləri barədə tam əmin olmalı və ticarət obyektinə buna təminat verməlidir. Bu baxımdan da sahibkarlar malın istehsalı, emalı, tədarükü,

saxlanması, daşınması və satışı mərhələlərində onun keyfiyyətli və təhlükəsiz olmasını təmin etməyə borcludur.

Bu sahəyə nəzarət edən müvafiq dövlət orqanları tərəfindən malların keyfiyyəti və təhlükəsizliyi ilə bağlı mütəmadi nəzarət tədbirləri həyata keçirilsə də, bəzən lazımi keyfiyyət tələblərinə cavab verməyən, insan həyatı, sağlamlığı və ətrah mühit üçün təhlükə törədən mallar bazara yol tapa bilir. Şübhəsiz, istehlakçılar malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyi barədə tam məlumatlı olmadıqda və ya bu məlumatları əldə edə bilmədikdə bu cür mallar hər bir istehlakçının süfrəsinə kimi çıxıa bilir ki, bu da sonda müxtəlif fəsadlarla nəticələnir. Belə olan təqdirdə istehlakçı mal alarkən onunkeyfiyyətli olduğunu necə müəyyən etməlidir? Bununla bağlı bir sıra zəruri məsələləri istehlakçıların diqqətinə çatdırmaq istəyirik.

Məlum olduğu kimi, hər bir mal müvafiq standartın və digər normativ-texniki sənədlərin tələblərinə uyğun istehsal edilməli və yalnız bundan sonra ticarət dövriyyəsinə çıxarılmalıdır. Texnoloji proseslərə düzgün əməl edilmədən istehsal olunan məhsulların keyfiyyət əlamətlərində və təhlükəsizlik göstəricilərində ciddi dəyişikliklərə səbəb ola bilir. Araşdırmalar göstərir ki, kifayət qədər sterilizə edilməmiş məhsulda məhv olmamış mikroorqanizmlər qalır ki, onların inkişaf edərək çoxalması nəticəsində qaz yaranır, məhsulun turşuluğu artır. Digər tərəfdən bu cür məhsulda mikroorqanizmlər geniş yayıla bilir ki, bu da son nəticədə insan həyatı və sağlamlığı üçün ciddi fəsadlara yol açır.

Eyni zamanda malların daşınması, saxlanması, satışı zamanı mövcud ticarət qaydalarına, sanitar norma və qaydalara və digər tələblərə ciddi riayət olunmalıdır.

Mallar ticarət və ictimai iaşə obyektlərinə mənşəyini, keyfiyyətini və təhlükəsizliyini təsdiq edən sənədlər (qaimə, uyğunluq sertifikatı və s.) əsasında qəbul edilməlidir. Alacağınız malın keyfiyyət və təhlükəsizliyinə tam əmin olmaq üçün satıcıdan həmin sənədləri tələb edin. Qeyd olunan sənədləri olmayan mallara almayın. Nəzərinizə çatdırmaq istəyirik ki, müvafiq dövlət qurumları tərəfindən aparılan nəzarət tədbirlərinə baxmayaraq ticarət şəbəkəsində hələ də lazımi keyfiyyət və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməyən, yararlılıq müddəti ötmüş və ya yararlılıq müddəti

göstərilməmiş, mənşəyi məlum olmayan malların satılması halları müşahidə edilir və bu səbəbdən istehlakçılar mal alarkən diqqətli olmalıdır.

Digər tərəfdən malın üzərində onun adı, istehsalçının adı və ünvanı, tərkibi, istehsal tarixi, saxlanma müddəti, saxlanma şərtləri və şəraiti, xalis çəkisi, qida dəyərliliyi, sağlamlıq üçün zəruri maddələrin normativ sənədlərin tələbləri ilə müqaisəli miqdarı, malın işlədilməsi və təhlükəsiz istifadə edilməsi üsulları və qaydaları, məhsulun hazırlanmasında istinad olunan standartın və digər normativ-texniki sənədin adı və nömrəsi, məcburi sertifikatlaşdırılmalı mallar üçün "AZS" milli uyğunluq nişanı, sertifikatlaşma barədə qeyd və s. məlumatlar öz əksini tapmalıdır.

Məlumdur ki, malın saxlanma şəraiti onun keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə bilavasitə təsir edən amillərdəndir. Malların ticarət obyektində saxlanma şəraiti və rejimi qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydalar və tələblərlə tənzimlənir. Həmin qaydalara görə, hazır məhsullar ticarət obyektində malların uyğunlaşma prinsipinə və temperatur rejiminə düzgün əməl etməklə çeşidlər üzrə və partiya nömrələri nəzərə alınaraq yığılmalıdır. Qabı xarab olmuş, cırılmış, istehsal tarixi, partiya nömrəsi yazılmayan, etiketsiz məhsulları realizə ediləcək məhsullarla bir yerdə saxlanıla bilməz. Təbii olaraq, məhsulların saxlanması zamanı temperatur rejiminə riayət edilmədikdə onların xarici görünüşü, rəngi, iy, dadı və s. orqanoleptik əlamətləri və fiziki-kimyəvi tərkibi dəyişə və ya məhsullar müxtəlif bakteriyalara yoluxa bilər.

Odur ki, hər bir istehlakçı mal alarkən ilk növbədə onun xarici görünüşündə, rəngində, iydə, dadında və s. əlamətlərində hər hansı bir dəyişikliyin olub-olmamasına diqqət yetirməlidir. Əgər malın qabında əzidlər, batıqlar, kəsiklər, şişmə müşahidə edilərsə, özünəxas rəngində, iydə, dadında dəyişiklik hiss olunarsa, bu cür malları almaq olmaz.

İstehlakçılar bilməlidir ki, saxlama və temperatur rejiminə əməl edilməməsi, mal qonşuluğu prinsipinin pozulması və s. kimi halların geniş vüsət alması həmin malların keyfiyyətsiz və zəruri tələblərə cavab verməməsinin göstəricisidir. Ona görə də bu problemlərin aradan qaldırılması üçün zəruri tələblərə cavab verməyən ticarət obyektlərindən mal almamaq ən doğru qərar hesab oluna bilər.

Ümumiyyətlə nəzərə alın ki, ticarət obyektləri ən müasir soyuducu, dondurucu, ticari və anbarlama avadanlıqları, malların yığılma və saxlanması üçün müasir texnoloji yeniliklərlə təchiz olunmalıdır. Məhsulların keyfiyyətli saxlama zəmanəti olmalı, keyfiyyətə ciddi nəzarət edilməli, saxlama, emal və satışın sanitar və gigiyenik normalarına ciddi nəzarət edilməli, yararlılıq müddəti keçməkdə olan malların satışına dair vaxtında tədbirlər görülməlidir.

Məsələn, mövsümlə əlaqədar olaraq balıq məhsulları, xüsusilə dondurulmuş balıq ən çox istehlak olunan qida məhsullardan biridir. Ticarət və ictimai iaşə obyektlərində dondurulmuş balıq soyuducu kameralarda -5 və -6°C temperaturda 14 günə qədər, soyuducusuz 1 gün, 0°C temperaturda isə 2-3 gün saxlanıla bilər. Uzun müddət saxlanılan donmuş balıqda mürəkkəb fiziki və biokimyəvi proseslər baş verə bilər ki, bu da onun keyfiyyətinə öz təsirini göstərir.

Texnoloji proseslərə, saxlanma rejiminə və s. düzgün əməl edilmədikdə konservləşdirilmiş məhsullarda da keyfiyyət dəyişikliyi baş verə bilər. Ona görə də həmin məhsulları da alarkən istehlakçıları diqqətli olmalıdır. Bu kimi malların qabında pas ləkələri, zədələnmələr müşahidə olunursa bu artıq ilk baxışdan həmin məhsulun keyfiyyətsiz olduğunu göstərir.

Malın qeyd olunan əlamətlərində hər hansı dəyişiklik müşahidə etsəniz onu almaqdan çəkinin və onun etikətlənməsinə fikir verin. İstehlakçı malın üzərində yuxarıda qeyd etdiyimiz məlumatların göstərilməsinə və saxlanma müddətinin ötmədiyinə xüsusi diqqət yetirməlidir. Sonda onu da qeyd edək ki, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 25 avqust 2008-ci il tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “2008-2015-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında əhəlinin ərzaq məhsulları ilə etibarlı təminatına dair Dövlət Proqramı”nda yeyinti məhsullarının keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarət üzrə beynəlxalq standartlara uyğun mərkəzi qida sınaq laboratoriyasının yaradılmasına dair İqtisadi İnkişaf Nazirliyinə tapşırıq verilmişdir. Həmin tapşırığa uyğun olaraq, istehlak bazarında dövriyyədə olan ərzaq məhsullarının keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin laborator şəraitdə qiymətləndirilməsi

məqsədi ilə ölkədə müasir cihaz və avadanlıqlarla təchiz edilmiş sınaq laboratoriyaları yaradılmışdır.

Yeyinti məhsullarının (ət və ət məhsulları, balıq, süd və süd məhsulları, konservləşdirilmiş məhsullar, meyvə-tərəvəz, bitki və heyvan mənşəli yağlar və s.) fiziki-kimyəvi, bioloji və toksikoloji göstəricilərinin qısa müddət ərzində və yüksək həssaslıqla təyin edilməsi üçün laboratoriyada hər cür şərait yaradılmışdır. Laboratoriya dünyanın tanınmış şirkətlərinin istehsalı olan ən müasir cihaz və avadanlıqlarla təchiz edilmiş və Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən akkreditasiyadan keçirilmişdir. Eyni zamanda Bakı şəhərində taxıl məhsullarının keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin qiymətləndirilməsi üzrə zəruri olan cihaz və avadanlıqlar, reaktivlər, sərfiyyat materialları və s. ilə təchiz edilmiş sınaq laboratoriyası yaradılmış və müvafiq qaydada akkreditasiyadan keçirilməsi təmin edilmişdir.

Yaşayış və ictimai obyektlərinin bəzədilməsi üçün istifadə olunan avadanlıq olan mebel həmçinin müxtəlif ev və məişət əşyalarının saxlanması, oturmaq, uzanmaq və s. məqsədlərlə istifadə olunur. Mebel dəstinə stollar, stullar, çarpayılar, kreslo, divan, müxtəlif təyinətli şkaflar və s. daxildir. Məişətdə və digər sahələrdə geniş istifadə olunan bu avadanlıqların alınması zamanı isə istehlakçılar bir sıra problemlərlə qarşılaşmalı olur. Həmin problemlərin aradan qaldırılması və istehlakçıların hüquqlarının daha etibarlı şəkildə müdafiəsi məqsədilə mebel alarkən aşağıdakı tövsiyələrə əməl edilməlidir.

Birinci novbədə istehlakçı olaraq hər kəs bilməlidir ki, satışı təqdim edilən mebellərin seçilməsi, keyfiyyəti və təhlükəsizliyinə təminat verilməsi məqsədi ilə bu məhsullar aidiyyəti dövlət orqanı tərəfindən sertifikatlaşdırılır. Belə ki, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 343 sayılı qərarına əsasən mebel məcburi sertifikatlaşmalı olan məhsulların siyahısına daxildir və bu məhsullar standartların tələblərinə, texniki sənədlərə, verilmiş sifarişə və nümunəyə uyğun gəlməlidir. Lakin təssüflər olsun ki, bütün hallarda bu məsələlərə ciddi riayət olunmur və nəticədə satışı zəruri tələblərə cavab verməyən malların çıxdığının şahidi oluruq.

Qanunvericiliyin etiva etdiyi keyfiyyətli mebel necə olmalıdır? Mebelin keyfiyyətli sayılması üçün onun funksionallığına, etibarlılığına, davamlılığına, estetik özəlliklərinə və təhlükəsizliyinə xüsusi fikir verilməlidir.

Funksionallıq mebelin və ya elementlərinin öz funksiyalarını yerinə yetirəbilmə xüsusiyyətidir. Məsələn istehlakçı çarpayı alarkən onun yatmaq üçün nəzərdə tutulduğuna görə hər şeydən əvvəl onun fiziki ölçülərinə uyğun gəldiyinə diqqət etməlidir. Əks təqdirdə bu müxtəlif narahatlıqlara səbəb olur.

Etibarlılıq və davamlılıq mebelin öz funksiyasını daha uzun müddət yerinə yetirə bilməsinin göstəricisidir və istehlakçı olaraq almaq istədiyiniz mebelin bu xüsusiyyətləri barədə satıcıdan məlumat ala bilərsiniz.

Estetik özəlliklər mebeldə ölçülərin uyğunluğu, nisbət, harmoniya, səthin özəllikləri, düzgünlük, qüsursuzluq və.s. xüsusiyyətləri əhatə edir. İstifadə edilən rənglərin, aksesuarların uyğunluğu, ölçülərin və birləşmə yerlərinin dəqiqliyi və s. amillər çox əhəmiyyətlidir. Ona görə də mebel alarkən bu məsələlərə diqqət edilməsi vacibdir. Mebelin təhlükəsizliyi dedikdə isə onun və ya elementlərinin öz funksiyalarını istifadəçilərə zərər verməyəcək şəkildə yerinə yetirməsidir. İstifadə edilən şüşələrin kənarlarının cilalanmış olması, seksiyaların aşmaması üçün sabitləyicilərin olması, istifadə edilən materialların zərərsiz olması və s. bu baxımdan çox əhəmiyyətlidir.

Mebel alarkən qeyd edilən keyfiyyət əlamətlərinə əmin olmaq üçün istehlakçının diqqət yetirməli olduğu şeylərdən biri onun boyasıdır. Mebelə istifadə olunan lak və boyanın qoxusuz olması sağlamlığınız baxımından əhəmiyyətlidir. Eyni zamanda mebel dayanıqlılığını artıran və ömrünü uzadan boyalardan istifadə olunmuş məhsullara üstünlük vermək lazımdır. Bu mebelinizin istifadə müddətini, suya və nəmə qarşı dayanıqlılığını artıracaq. Alacağınız mebelin qapılarının yaxşı bağlanmasına, siyirtmələrin rahat açılıb bağlanmasına, işlək hissələrində cırıltı olmamasına diqqət edin.

Növbəti mərhələ isə aldığınız malda qüsurlar və ya uyğunsuzluq aşkar edildikdə nə etməli olduğunuzla bağlıdır. Nəzərə alın ki, mövcud qanunvericiliyə əsasən istehlakçının məhsulun qüsurlarının təmännəsiz, təcili olaraq istehsalçı tərəfindən və ya xərcini ödəmək şərti ilə istehlakçı və ya üçüncü şəxs tərəfindən aradan qaldırılmasını, məhsulun qiymətinin azaldılmasını tələb etmək və ya məhsula görə ödənilən pulu qaytarmaq şərti ilə alqı-satqı müqaviləsini pozmağı tələb etmək hüququ vardır. Bu tələblər yalnız zəmanət müddəti ərzində irəli sürülə bilər. Oturmaq və uzanmaq məqsədilə istifadə edilən mebelin zəmanət müddəti 18 ay, korpuslu məişət mebeli üçün isə 24 ay təşkil edir. Korpuslu uşaq və oturmaq, uzanmaq məqsədli uşaq mebelləri üçün bu müddət müvafiq olaraq 12 və 18 ay təşkil edir. Nəzərə alın ki, bu avadanlıqların keyfiyyəti onların hazırlanma üsullarından və materialından asılıdır. Ona görə də mebel alarkən hər bir dəst nəzərdən keçirilməli, üzərində ola biləcək qüsurlara diqqət yetirilməlidir. Çatışmazlıq aşkarladıqda bu barədə dərhal satıcıya bildirin. Alındıqdan sonra onu sübut etmək çətin olacaq.

Mebel alındıqdan sonra da onun qutusu açılarkən güzgü, panelləri, şüşə başlıqları və s. kimi mühüm hissələri diqqətlə nəzərdən keçirilməlidir. Məhsulun daşınması üçün ticarət obyektinin nəqliyyatından istifadə etmək məsləhətdir. Belə ki, bu halda daşıma zamanı məhsulun təhlükəsizliyinə məsuliyyət həmin obyektin üzərinə düşür. Evdə mebelə açıb baxmamış gətirən təşkilatın təqdim etdiyi qaiməyə qol çəkməyin. Nəzərə alın ki, ticarət şəbəkəsindən mebel istehlakçının hesabına daşınması zamanı yaranan qüsura zəmanət təminatı tətbiq edilmir.

Mebel sifariş verdikdə sonradan yarana biləcək problemləri önləmək üçün icraçı ilə müqavilə bağlanması vacibdir. Sifariş malların kataloqu, nümunələri və təsviri əsasında verilməli və bu iki nüsxədə sənədləşdirilməlidir. İstənilən sifariş verildikdən, eləcə də sənədləşdirildikdən mütləq zəruri qanunvericiliyə əməl olunmalı və bu zaman Mülki Məcəllə ilə müəyyənləşdirilən öhdəlik hüququnun müddəaları və “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun tələbləri nəzərə alınmalıdır.

Sifariş müqaviləsində tərəflərin məsuliyyəti, hüquq və öhdəlikləri ilə yanaşı həmçinin malın adı, nömrəsi (kataloq və nümunə üzrə), ölçüləri, rəngi, qiyməti, ödəniş forması, hazırlanması və quraşdırılmasında istifadə olunan materialları, aksesuarları, qarnituru (qarnitura daxil olan bütün predmetləri) barədə məlumatlar və s. əksini tapmalıdır. Müqaviləyə imza atanadək istehlakçı onun şərtlərini bənd-bənd oxuyub araşdırmalı və şərtlərin ona tam aydın olduğuna əmin olmalıdır.

Satışa çıxarılan mebel nümunələri ticarət zalında elə yerləşdirilməlidir ki, istehlakçı onlara sərbəst tanış olmaqla əlverişli seçim imkanından yararlana bilsin. Alqı-satqı zamanı satıcı mebellə yanaşı alıcıya “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun 13-cü maddəsində göstərilən məlumatlardan əlavə mebelin funksional təyinatı, mebelin daşınma üsulu və şərtləri, üzlük materialın növü, hər bir predmetin və mebel dəstinin qiyməti yazılmış əmtəə çekini verməyə borcludur.

Bütün bunlar isə istehlakçılara hüquqlarını müdafiə etmək üçün imkanlar yaradır. Bir sözlə, icraçılar tərəfindən öhdəliklərin lazımınca icra edilmədiyi hallarda və ya dəymiş zərərə görə istehlakçı öz hüquqlarını bağlanmış müqavilə ilə müdafiə edə bilər. Müqavilə bağlanarkən bu tələblərə əməl edilmədiyi hallarda alıcının öhdəsinə düşən əsas vəzifə satıcıdan kassa və ya əmtəə çeki, malın dəyərinin ödənildiyini təsdiq edən digər sənəd almaqdan ibarətdir. Həmin sənədlərin verilməsi onunla şərtlənir ki, qüsurlu mal satılarkən və ya digər hallarda alıcı öz hüquqlarını müdafiə edə bilsin.

Əgər mebel sifariş əsasında hazırlanırsa icraçı tərəfindən öhdəliklərin icra edilmədiyi və ya lazımınca icra edilmədiyi hallarda, yəni işin vaxtında başa çatmaması və ya yerinə yetirilməsi ləngidildikdə, sifarişdən kənar çıxma və ya digər mühüm qüsurların aşkar edildikdə və bu aradan qaldırılmadıqda, istehlakçının həyatını, sağlamlığını və ya əmlakının təhlükəsizliyini təmin etməyən materialların, avadanlıqların və başqa vasitələrin tətbiqi nəticəsində həyatına, sağlamlığına və ya əmlakına zərər dəydikdə istehlakçının müqavilədən imtina etmək və itkilərin ödənilməsini tələb etmək hüququ vardır.

İstehlakçının materiallarından görülmüş işlərdə (xidmətlərdə) müqavilə şərtlərindən əhəmiyyətli kənarçıxma və ya digər mühüm qüsurlar aşkar edilərsə, istehlakçı istəyinə uyğun olaraq, bu işlərin icraçının eyni cinsli və keyfiyyətli materialından hazırlanmasını, yaxud müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsini tələb etmək hüququna malikdir. İcraçı görülmüş işlərdə və göstərilmiş xidmətlərdə qüsurların, istehlakçının təqsiri ucbatından əmələ gəldiyini sübut edərsə, buna görə məsuliyyət daşımır. Məbeldə çatışmaqlıq aşkar etdiyiniz halda iki nüsxədə yazılı şəkildə (istehsalçıya, səlahiyyətli təşkilata və s.) müraciət edin. Müraciətdə məhsulda çatışmazlıqla bağlı tələblər dəqiq öz əksini tapmalıdır. Ticarət obyektinə tələblərinizə qanunamüvafiq qaydada münasibət bildirmədikdə müvafiq dövlət orqanlarına müraciət edə bilərsiniz.

Yaşayış və ictimai obyektlərinin bəzədilməsi üçün istifadə olunan avadanlıq olan mebel həmçinin müxtəlif ev və məişət əşyalarının saxlanması, oturmaq, uzanmaq və s. məqsədlərlə istifadə olunur. Mebel dəstinə stollar, stullar, çarpayılar, kreslo, divan, müxtəlif təyinatlı şkaflar və s. daxildir. Məişətdə və digər sahələrdə geniş istifadə olunan bu avadanlıqların alınması zamanı isə istehlakçılar bir sıra problemlərlə qarşılaşmalı olur. Həmin problemlərin aradan qaldırılması və istehlakçıların hüquqlarının daha etibarlı şəkildə müdafiəsi məqsədilə mebel alarkən aşağıdakı tövsiyələrə əməl edilməlidir.

Birinci növbədə istehlakçı olaraq hər kəs bilməlidir ki, satışa təqdim edilən mebellərin seçilməsi, keyfiyyəti və təhlükəsizliyinə təminat verilməsi məqsədi ilə bu məhsullar aidiyyəti dövlət orqanı tərəfindən sertifikatlaşdırılır. Belə ki, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 343 sayılı qərarına əsasən mebel məcburi sertifikatlaşmalı olan məhsulların siyahısına daxildir və bu məhsullar standartların tələblərinə, texniki sənədlərə, verilmiş sifarişə və nümunəyə uyğun gəlməlidir. Lakin təssüflər olsun ki, bütün hallarda bu məsələlərə ciddi riayət olunmur və nəticədə satışa zəruri tələblərə cavab verməyən malların çıxdığının şahidi oluruq. Qanunvericiliyin etiva etdiyi keyfiyyətli mebel necə olmalıdır? Mebelin keyfiyyətli

sayılması üçün onun funksionallığına, etibarlılığına, davamlılığına, estetik özəlliklərinə və təhlükəsizliyinə xüsusi fikir verilməlidir.

Funksionallıq mebelin və ya elementlərinin öz funksiyalarını yerinə yetirəbilmə xüsusiyyətidir. Məsələn istehlakçı çarpayı alarkən onun yatmaq üçün nəzərdə tutulduğuna görə hər şeydən əvvəl onun fiziki ölçülərinə uyğun gəldiyinə diqqət etməlidir. Əks təqdirdə bu müxtəlif narahatlıqlara səbəb olur.

Etibarlılıq və davamlılıq mebelin öz funksiyasını daha uzun müddət yerinə yetirə bilməsinin göstəricisidir və istehlakçı olaraq almaq istədiyiniz mebelin bu xüsusiyyətləri barədə satıcıdan məlumat ala bilərsiniz.

Estetik özəlliklər mebeldə ölçülərin uyğunluğu, nisbət, harmoniya, səthin özəllikləri, düzgünlük, qüsursuzluq və.s. xüsusiyyətləri əhatə edir. İstifadə edilən rənglərin, aksesuarların uyğunluğu, ölçülərin və birləşmə yerlərinin dəqiqliyi və s. amillər çox əhəmiyyətlidir. Ona görə də mebel alarkən bu məsələlərə diqqət edilməsi vacibdir.

Mebelin təhlükəsizliyi dedikdə isə onun və ya elementlərinin öz funksiyalarını istifadəçilərə zərər verməyəcək şəkildə yerinə yetirməsidir. İstifadə edilən şüşələrin kənarlarının cilalanmış olması, seksiyaların aşmaması üçün sabitləyicilərin olması, istifadə edilən materialların zərərsiz olması və s. bu baxımdan çox əhəmiyyətlidir.

Mebel alarkən qeyd edilən keyfiyyət əlamətlərinə əmin olmaq üçün istehlakçının diqqət yetirməli olduğu şeylərdən biri onun boyasıdır. Mebeldə istifadə olunan lak və boyanın qoxusuz olması sağlamlığınız baxımından əhəmiyyətlidir. Eyni zamanda mebel dayanıqlılığını artıran və ömrünü uzadan boyalardan istifadə olunmuş məhsullara üstünlük vermək lazımdır. Bu mebelinizin istifadə müddətini, suya və nəmə qarşı dayanıqlılığını artıracaq. Alacağınız mebelin qapılarının yaxşı bağlanmasına, siyirtmələrin rahat açılıb bağlanmasına, işlək hissələrində cırıltı olmamasına diqqət edin.

Növbəti mərhələ isə aldığınız malda qüsurlar və ya uyğunsuzluq aşkar edildikdə nə etməli olduğunuzla bağlıdır. Nəzərə alın ki, mövcud qanunvericiliyə əsasən istehlakçının məhsulun qüsurunun təmənnəsiz, təcili olaraq istehsalçı tərəfindən və ya

xərcini o çəkmək şərti ilə istehlakçı və ya üçüncü şəxs tərəfindən aradan qaldırılmasını, məhsulun qiymətinin azaldılmasını tələb etmək və ya məhsula görə ödənilən pulu qaytarmaq şərti ilə alqı-satqı müqaviləsini pozmağı tələb etmək hüququ vardır. Bu tələblər yalnız zəmanət müddəti ərzində irəli sürülə bilər. Oturmaq və uzanmaq məqsədilə istifadə edilən mebelin zəmanət müddəti 18 ay, korpuslu məişət mebeli üçün isə 24 ay təşkil edir. Korpuslu uşaq və oturmaq, uzanmaq məqsədli uşaq mebelləri üçün bu müddət müvafiq olaraq 12 və 18 ay təşkil edir. Nəzərə alın ki, bu avadanlıqların keyfiyyəti onların hazırlanma üsullarından və materialından asılıdır. Ona görə də mebel alarkən hər bir dəst nəzərdən keçirilməli, üzərində ola biləcək qüsurlara diqqət yetirilməlidir. Çatışmazlıq aşkarladıqda bu barədə dərhal satıcıya bildirin. Alındıqdan sonra onu sübut etmək çətin olacaq. Mebel alındıqdan sonra da onun qutusu açılarkən güzgü, panelləri, şüşə başlıqları və s. kimi mühüm hissələri diqqətlə nəzərdən keçirilməlidir. Məhsulun daşınması üçün ticarət obyektinin nəqliyyatından istifadə etmək məsləhətdir. Belə ki, bu halda daşıma zamanı məhsulun təhlükəsizliyinə məsuliyyət həmin obyektin üzərinə düşür. Evdə mebelə açıb baxmamış gətirən təşkilatın təqdim etdiyi qaiməyə qol çəkməyin. Nəzərə alın ki, ticarət şəbəkəsindən mebel istehlakçının hesabına daşınması zamanı yaranan qüsura zəmanət təminatı tətbiq edilmir.

Mebel sifariş verdikdə sonradan yarana biləcək problemləri önləmək üçün icraçı ilə müqavilə bağlanması vacibdir. Sifariş malların kataloqu, nümunələri və təsviri əsasında verilməli və bu iki nüsxədə sənədləşdirilməlidir. İstənilən sifariş verildikdən, eləcə də sənədləşdirildikdən mütləq zəruri qanunvericiliyə əməl olunmalı və bu zaman Mülki Məcəllə ilə müəyyənləşdirilən öhdəlik hüququnun müddəaları və “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun tələbləri nəzərə alınmalıdır.

Sifariş müqaviləsində tərəflərin məsuliyyəti, hüquq və öhdəlikləri ilə yanaşı həmçinin malın adı, nömrəsi (kataloq və nümunə üzrə), ölçüləri, rəngi, qiyməti, ödəniş forması, hazırlanması və quraşdırılmasında istifadə olunan materialları, aksesuarları, qarnituru (qarnitura daxil olan bütün predmetləri) barədə məlumatlar və s. əksini tapmalıdır.

Müqaviləyə imza atanadək istehlakçı onun şərtlərini bənd-bənd oxuyub araşdırmalı və şərtlərin ona tam aydın olduğuna əmin olmalıdır.

Satışa çıxarılan mebel nümunələri ticarət zalında elə yerləşdirilməlidir ki, istehlakçı onlara sərbəst tanış olmaqla əlverişli seçim imkanından yararlana bilsin. Alqı-satqı zamanı satıcı mebellə yanaşı alıcıya “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun 13-cü maddəsində göstərilən məlumatlardan əlavə mebelin funksional təyinatı, mebelin daşınma üsulu və şərtləri, üzlük materialın növü, hər bir predmetin və mebel dəstinin qiyməti yazılmış əmtəə çekini verməyə borcludur.

Bütün bunlar isə istehlakçılara hüquqlarını müdafiə etmək üçün imkanlar yaradır. Bir sözlə, icraçılar tərəfindən öhdəliklərin lazımınca icra edilmədiyi hallarda və ya dəymiş zərəərə görə istehlakçı öz hüquqlarını bağlanmış müqavilə ilə müdafiə edə bilər.

Müqavilə bağlanarkən bu tələblərə əməl edilmədiyi hallarda alıcının öhdəsinə düşən əsas vəzifə satıcıdan kassa və ya əmtəə çeki, malın dəyərinin ödənildiyini təsdiq edən digər sənəd almaqdan ibarətdir. Həmin sənədlərin verilməsi onunla şərtlənir ki, qüsurlu mal satılarkən və ya digər hallarda alıcı öz hüquqlarını müdafiə edə bilsin. Əgər mebel sifariş əsasında hazırlanırsa icraçı tərəfindən öhdəliklərin icra edilmədiyi və ya lazımınca icra edilmədiyi hallarda, yəni işin vaxtında başa çatmaması və ya yerinə yetirilməsi ləngidildikdə, sifarişdən kənar çıxma və ya digər mühüm qüsurların aşkar edildikdə və bu aradan qaldırılmadıqda, istehlakçının həyatını, sağlamlığını və ya əmlakının təhlükəsizliyini təmin etməyən materialların, avadanlıqların və başqa vasitələrin tətbiqi nəticəsində həyatına, sağlamlığına və ya əmlakına zərər dəydikdə istehlakçının müqavilədən imtina etmək və itkilərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ vardır.

İstehlakçının materiallarından görülmüş işlərdə (xidmətlərdə) müqavilə şərtlərindən əhəmiyyətli kənar çıxma və ya digər mühüm qüsurlar aşkar edilərsə, istehlakçı istəyinə uyğun olaraq, bu işlərin icraçının eyni cinsli və keyfiyyətli materialından

hazırlanmasını, yaxud müqavilənin ləğv olunmasını və itkilərin ödənilməsini tələb etmək hüququna malikdir.

İcraçı görülmüş işlərdə və göstərilmiş xidmətlərdə qüsurların, istehlakçının təqsiri ucbatından əmələ gəldiyini sübut edərsə, buna görə məsuliyyət daşımır.

Mebeldə çatışmaqlıq aşkar etdiyiniz halda iki nüsxədə yazılı şəkildə (istehsalçıya, səlahiyyətli təşkilata və s.) müraciət edin. Müraciətdə məhsulda çatışmazlıqla bağlı tələblər dəqiq öz əksini tapmalıdır. Ticarət obyektinə tələblərinizə qanunamüvafiq qaydada münasibət bildirmədikdə müvafiq dövlət orqanlarına müraciət edə bilərsiniz.

İnsanın fiziki sağlamlığının qorunmasında idman aksesuarları, o cümlədən idman ayaqqabıları xüsusi yer tutur. Fiziki hərəkətlərin yerinə yetirilməsində onlar bir növ insanı stimullaşdırır. Təbii ki, bu baxımdan onların keyfiyyətli olması mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Belə ki, istifadə edilən idman ayaqqabıları keyfiyyətli materialdan hazırlanmalı, rahat olmalı, insanın ayağında əks reaksiya doğurmamalıdır. Lakin təssüflər olsun ki, bütün hallarda bu tələblərə əməl olunmur və bununla da istehlakçıların hüquqları pozulur. Ona görə də istehlakçılara idman ayaqqabıları alarkən diqqət yetirməli olduqları bəzi zəruri məsələlər barədə məlumat vermək istəyirik.

Məlum olduğu kimi, idman ayaqqabılarının kifayət qədər geniş çeşidləri mövcuddur. Bunlardan ümumi fiziki hazırlıq üzrə kedaları, yüngül atletika üçün ayaqqabıları, butsaları, ikiqat altlıqlı botinkaları, qaçış və s. üçün ayaqqabıları göstərmək olar. Bütün bu ayaqqabılar rezintekstili tuffilələr, rezintekstili botinkalar və çimərlik rezin tuffilələr kimi üç növdə qruplaşdırılır.

İdman ayaqqabılarının keyfiyyəti onların hazırlandığı altlıq, üzlük və içlik materiallardan və istehsal texnologiyasından asılıdır. Sözsüz ki, təbii dəri və gönlərdən hazırlanan və istehsal texnologiyasının ardıcılığına riayət edilərək hazırlanan ayaqqabılar daha rahat və insan sağlamlığı üçün zişansızdır. Hər şeydən əvvəl ayaqqabı hazırlanan material yüksək keçiriciliyə malik olmaqla, yüngül olmalı,

istifadə zamanı insan səhhətinə və rahatlığına mənfi təsiri olmamalıdır. İdman ayaqqabılarının müxtəlif sahələrində yerləşdirilmiş materiallar eyni xassəyə malik olmalıdır. Hər cütə məxsus ayaqqabılar bütün hissələri, detalları forma, ölçü və təyinatına görə eyni olmalıdır. Eyni zamanda bir cüt ayaqqabının tayları arasında hər hansı görünüş, forma, rəng və ölçü fərqi olmamasına diqqət edin.

Eyni zamanda bu malları alarkən onlarda sökülük, qopma, yarıq formasında hər hansı bir qüsurun olmamasına, içlik materialına xüsusi diqqət yetirin. Yaxşı olardı ki, içində xüsusi tərlük olsun. Tərlük altlıqla bərabər səviyyədə olmalıdır. Əgər süni materialdan olan idman ayaqqabısı almırsınızsa, heç olmasa, tərlüyün təbii materialdan və ya parçadan olmasına əmin olun. Təbii materialdan hazırlanan tərlük sağlamlıq üçün əsas şərtidir. Nəzərə alın ki, istehsalında plastik materiallardan, zahirən dəriyə oxşayan sintetik materiallardan istifadə olunan, hava buraxmayan ayaqqabılar sağlamlığınıza böyük zərbə vura bilər. Ayaqqabını seçərkən həmişə ikisini də geyinib yoxlayın.

İdman ayaqqabısı seçərkən əsas meyar model və rəngdən öncə onun rahatlığı olmalıdır. Ayağınızın anatomik quruluşuna uyğun gəlməyən, böyük və ya ayağınızı sıxan ayaqqabı almayın. Ən uzun barmağınızla ayaqqabının ucu arasında bir qədər boşluq olmasına diqqət edin.

Rezin və tekstil materiallı hissələrin bitişdiyi yerlər bütöv olmalı, qopma və aralanmalara rast gəlinməməlidir. İstifadə zamanı idman ayaqqabıları insanın dərisinə, barmaqlarına xələl gətirməməli, təhlükəsiz olmalıdırlar.

İdman ayaqqabılarının keyfiyyət və təhlükəsizliyinə təminat verən sənəd isə həmin məhsullara olan uyğunluq sertifikatıdır. Ona görə də ticarət şəbəkəsindən idman ayaqqabıları əldə edilərkən birinci növbədə həmin sənədin olub-olmamasını soruşun. Uyğunluq sertifikatı olmayan malları almayın.

Ayaqqabının içini əl ilə yoxlayaraq astar və başqa hissələrdə ayağı narahat edəcək qırışıqların olmadığından əmin olun. Tikiş xətlərinin olmamasına diqqət yetirin. Nəzərə alın ki, istehsalında plastik materiallardan, həmçinin orqanizm üçün

həyatı təhlükə daşıyan, sintetik materiallardan istifadə olunan, hava buraxmayan ayaqqabılar ağciyər, qaraciyər və böyrəklərdə xərçəng xəstəliyinin meydana çıxmasına səbəb olur və sağlamlığa böyük zərbə vurur.

Hər bir ayaqqabıda cütlərdən birinin rezin hissəsində onun əmtəə nişanı və istehsalçı müəssisənin adı, istehsal tarixi, ölçüsü və s. göstərməlidir. Ayaqqabının hazırlanmasında hansı materiallardan istifadə olunduğunu öyrənmək üçün qablaşdırmanın üzərindəki etiketinə baxın.

İdman ayaqqabılarının istehsal tarixindən etibarən saxlanmasına zəmanət müddəti 12 aydır. Xüsusi qəlib üzərində formaya salınıb tikilən ayaqqabıların istismarına zəmanət müddəti 75 gün, təzyiqlə təkmil üsulu ilə istehsal olunmuşlarda isə 90 gündür.

Eyni zamanda nəzərə alın ki, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 15-ci maddəsində 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 təsbit edilmişdir. Bu eyni zamanda aldığınız idman ayaqqabısına da şamil oluna bilər. İstehlakçı tərəfindən əldə edilmiş lazımi keyfiyyətli mal, o cümlədən ayaqqabı 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 alınma günü sayılmamaq şərti ilə, 14 gün ərzində dəyişdirilə bilər.

Saç qulluq edilməsində texniki imkanlar xüsusi əhəmiyyət kəsb edir və bu işdə fenin rolu danılmazdır. Fen lazım olan istiqamətdə isti hava verən elektrik cihazıdır. Fenin korpusu adətən kəşik boru formalı olub, içində pər və elektrik qızdırıcı olur. İş prosesində pər korpusun yuxarı kəsiyinin köməyi ilə havanı özünə çəkir, onu elektrik qızdırıcının yanından keçirərək qızmış hava kütləsini çölə çıxarır. Korpusun əsas çıxış yerində hava kütləsinin istiqamətini dəyişən müxtəlif qurğular quraşdırıla bilər.

Zəmanət müddəti malın zəmanət talonunda, pasportunda və ya mala əlavə olunan digər sənəddə göstərilməlidir. Mal zəmanət müddəti ilə satılarkən, satıcı məmullatın pasportunda malın bu obyektədən alındığını və malın satıldığı tarixi təsdiq edən ştamp vurur. Müvafiq qaydada müəyyən edilmiş zəmanət müddəti ərzində alınan malda qüsurlar və ya saxtalaşdırma aşkar edilərsə istehlakçı qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hüquqlarını tələb edə bilər. Qanunvericiliyə əsasən belə hallarda istehlakçının zəmanət müddəti ərzində aldığı malı lazımi keyfiyyətli mala dəyişdirməyi, satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmağı, malın qüsurlarının icraçının (satıcının, istehlakçının) hesabına aradan qaldırılmasını, malın, həmin mala uyğun digər modelli (markalı, tipli və i.a.) mal ilə əvəz edilməsini, müqavilənin ləğv edilməsini və çəkdiyi zərərin ödənilməsinə tələb etmək hüquqları vardır. 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 tələbləri təmin olunmur. Bu malları alarkən onun zəmanət talonu başda olmaqla bütün sənədləri tələb edin.

İstehsalının mövsümi xarakter daşmasına baxmayaraq süfrəmizin ayrılmaz hissəsi olan xiyar gündəlik qidalanmada geniş istifadə olunur. Bu məhsulun tərkibində insan orqanizmi üçün zəruri olan bir çox maddələr olduğundan hər kəs mövsüm ərzində ondan daha çox istifadə etməyə çalışır. Fizioloji normaya əsasən insan orqanizminin normal fəaliyyəti üçün tələb olunan bitkilərin tərkibində xiyarın da xüsusi çəkisi Xiyar balqabaqkimilər fəsiləsinə daxil olan bitki növüdür. O həm açıq torpaqda, həm də istixanalarda yetişdirilir. Xiyarın tərkibində 95% su, az miqdarda nişasta, qlükoza, fruktoza, vitaminlər və s. vardır. Xiyar toxumlarının tərkibində 30%-ə qədər zülallı maddələr və 31,5% yağ olur. Xiyarın kimyəvi tərkibi onun növündən, becərildiyi torpaq-iqlim şəraitindən, yetişmə dərəcəsindən və saxlanılma müddətindən asılıdır.

Xiyarın təsərrüfat botaniki növləri bir-birindən formasına, ölçüsünə, rənginə və səthinin vəziyyətinə (hamar və ya qabırğalı) görə fərqlənir. Yetişmə müddətinə görə tezyetişən (44 günə), ortayetişən (45-50 gün) və gecyetişən (50-60 gün) qruplarına bölünür.

Xiyar bədəni su ilə təmin edir, qan təzyiqini azaldır, susuzluğu aradan qaldırır, böyrək daşının yaranmasının qarşısını alır, baş ağrısı və ürək döyüntüsünü aradan qaldırır. Xiyar tumu qaraciyər şişi və sinə ağrısı hallarına çox xeyirlidir.

Xiyar növündən asılı olaraq müxtəlif ölçüdə olur. Yetişən zaman növünə xarakterik hala gəldikdə yığılır. Vaxtında yığılmadıqda rəngi ağarıb, saralır, kobudlaşır və istifadəyə yararsız vəziyyətə düşür. Ondan təzə, duza və sirkəyə qoyulmuş halda istifadə edilir. Xiyarın keyfiyyətində onun iri və ya xırdalığının böyük əhəmiyyəti vardır. Xırda, toxumları sütül xiyarlar daha keyfiyyətli hesab olunur. Xiyarın mineral maddələri qələvilik xassəsinə malik olduğundan başqa məhsullarla orqanizmə daxil olmuş zərərli turşuların neytrallaşmasına kömək edir.

Xiyar növləri qara tikanlı və ağ tikanlı qruplarına bölünürlər. Qara tikanlı xiyar növləri əsasən duza və sirkəyə qoyulmaq üçün istifadə edilir. 140 mm-dən iri xiyarları duza və sirkəyə qoymaq olmaz. Ağ tikanlı növlər isə əsasən təzə halda istifadə edilir. Bu növ xiyarların qabığı duz məhlulunu pis keçirirdiyinə görə onlar duza və sirkəyə qoyulmaq üçün az yararlıdır.

Xiyar keyfiyyət əlamətlərinə görə təzə, sağlam, bütöv, əsasən yaşıl olmaqla müxtəlif çalarlı, forması düzgün, üstü təmiz, ətliyi bərk, toxumları yetişməmiş və sulu olmalıdır. Xiyar saplaqsız və ya 1 sm uzunluqda saplaqlı ola bilər.

Satış yerlərində bu məhsullar günəş şüalarından mühafizə olunmalı və sərin yerdə saxlanmalıdır. Açıq sahələrdə yetişən xiyarları 6-8°C, istixanalarda yetişən xiyarları 10-12°C temperaturda saxlamaq məsləhətdir. Bu zaman havanın nisbi rütubəti 90-95% olmalıdır. Qeyd olunan şəraitdə xiyar 2-3 həftə saxlanıla bilər. Xiyar alarkən onun formasına və rənginə diqqət edin. Xırda ətliyi bərk, rəngi yaşıl olan xiyarlar

daha keyfiyyətli hesab olunur. Rəngi ağarıb-saralmış, forması kobudlaşmış xiyarları almaq məsləhət görülmür.

Ticarət obyektlərində xarici görünüşcə normal, lakin faydalı vitaminlərlə zəngin olmayan, xüsusi gübrələrin istifadəsi ilə yetişdirilən məhsullar satıla bilər. Bu cür məhsulların tərkibində toksik maddələrin olması ehtimalı çoxdur və onlar insan orqanizmində ciddi xəstəliklərə yol açə bilər. Aldığınız xiyarı inventar arabasına zədələnməyəcəkləri şəkildə yerləşdirin. Belə ki, bu məhsulların zədələnməsi onların korlanması prosesini sürətləndirir.

Fəsil III.İstehlakçuların hüquqlarının müdafiəsi sisteminin yaxşılaşdırılması yolları

3.1. Malların qeri qaytarılması sisteminin səmərəliliyinin yeksəldilməsi yolları

“Alınan mallar geri qaytarılmır”. Yəqin bir çox mağazaların divarlarından bu sözlərin yazıldığı kağızın asıldığını görmüsünüz. Bu da o deməkdir ki, alınan mal tələblərə cavab verməsə də, evə aparandan sonra malın yararsız olduğu məlum olsa da, hədiyyə etdiyiniz adamın ölçüsünə və zövqünə uyğun gəlməsə də, qaytara bilməzsən. Təəssüflər olsun ki, ölkəmizdəki dünyada məşhur brendlərin satıldığı mağazalarda da malı qaytarmaq mümkün deyil. Baxmayaraq ki, brend mağazaların divarlarında bu cür sözlər yazılmır. Dünən MANGO, Rodi Mood, Pull and Bear, LC Waikiki və digər markaların satıldığı mağazalara müraciət edərək mal aldığımızı və onu qaytarmaq istədiyimizi dedik. Bunun mümkünsüz olduğunu bildirdilər. Amma

malı dəyişməyi təklif etdilər. Amma burada da ortaya “əmma” çıxdı. Məlum oldu ki, endirimə düşən malları dəyişmək də mümkünsüzdür.

Bütün hallarda, əgər istehlakçının tələblərinə uyğun gəlməyibsə, mal qaytarıla və dəyişdirilə bilər. Çünki istehlakçıya bu haqqı «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» qanun verir: “Qanunda bildirilir ki, əgər alınan mal istehlakçının tələblərinə cavab vermirsə, 14 gün müddətində qaytarıla və ya dəyişdirilə bilər. Belə ki, istehlakçının bəyəndiyi başqa mal varsa, dəyişdirilə bilər, yoxdursa, istehlakçı malı qaytara bilər”.

Qeyd edək ki, «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» qanunun 15-ci maddəsinin 1-ci bəndində deyilir ki, “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 var. 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, yarlılığı, həmçinin, mal və yaxud kassa qəbzi və ya ona mal ilə birlikdə verilmiş digər sənədləri saxlanılıbsa, bu hallarda o dəyişdirilə bilər”.

Sözügedən qanunun 15-ci maddəsinin 2-ci bəndində isə malı qaytarmaqla bağlıdır: “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”.

Sözügedən maddədən göründüyü kimi, satışda istehlakçıya uyğun mal olmadıqda, onu qaytarmaq mümkündür.

Bəzən satıcılar qəbzın artıq kassaya vurulduğunu və malın buna görə qaytarılmasının mümkünsüz olduğunu deyirlər: “Amma istənilən kassa qəbzini ləğv etmək mümkündür”.

Başqası üçün alınan hədiyyəni, heç bir qüsurunun olmadığına baxmayaraq, hədiyyə aldığı adam bəyənməsə, yenə də istehlakçının malı dəyişmək və qaytarmaq haqqı var: “Çünki mal istehlakçının tələbatını ödəməyib”

Amma bir sıra mallar var ki, onlar geri qaytarılmayan və dəyişdirilməyən mallar siyahısındadır. Bu malların siyahısı Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiqlənib. Bura qızıl və qızıl məmulatları, qiymətli və yarımqiymətli metallardan, daşlardan hazırlanmış məmulatlar, istehsal qüsurları istisna olmaqla bütün növ parçalar və ölçü ilə satılan bəzi mallar (lentlər, dəsmallar, haşiyələr), parfümer-kosmetika malları, bağça yaşlı və yeni doğulan uşaqlar üçün alt paltarları, məişət kimyası malları, şəxsi gigiyena əşyaları, diş fırçaları, daraqlar, biqudilər və s., uşaq oyuncaqları, istehsal qüsurları istisna olmaqla istifadə olunmuş, üzərində yarlıklar olmayan kişi, qadın və uşaq corabları, alt paltarlar, ərzaq üçün plastmasdan hazırlanmış məmulatlar, dəyəri ödənilmiş və mağazadan çıxarılmış (yararlılıq müddəti ərzində) ərzaq malları daxildir. “Nədənsə qızıl əşyaları da geri qaytarılmayan mallar sırasındadır. Hazırda biz iş aparırıq ki, həmin mallar da geri qaytarılan mallar siyahısına daxil olsun”.

Qeyd etmək lazımdır ki, istehlakçıya vurduğu mənəvi ziyana görə mağaza sahibi ona kompensasiya ödəməlidir: “Bəzən satışda normalara uyğun olmayan mal çıxarılır və istehlakçı bunu alıb aparandan sonra qüsuru aşkar edir. bu halda mağaza sahibi tərəfindən alıcıya vurulan ziyana görə ona kompensasiya ödənməlidir. Amma təəssüflər olsun ki, şahidi olduğumuz məhkəmələrin heç birində belə hallarda heç vaxt proses alıcının xeyrinə başa çatmayıb. Çünki Azərbaycan məhkəmələri buna hazır deyil. Baxmayaraq ki, «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» qanunun 26-cı maddəsinə yazılıb ki, istehlakçının tələblərini yerinə yetirməklə yanaşı, məhkəmə, həmçinin ona dəymiş mənəvi (qeyri-əmlak) zərərin də ödənilməsini həll edir. Hətta istehlakçılar hüquqlarının pozulması barədə məhkəmədə qaldırdıqları iddialara görə, dövlət rüsumu verməkdən azad edirlər”.

AİB sədri onu da dedi ki, böyük həcmli mallar qüsurlu olması səbəbiylə

qaytarılarkən, malın qaytarılması üçün çəkilən yol xərcini də satış obyektinə ödəməlidir.

E.Hüseynovun sözlərinə görə, dünyada bütün zamanlarda istehlakçıların hüquqları ilə bağlı problem olub: “Çünki biznes qurumları heç vaxt istehlakçıların gözünün açılmasını istəmirlər. Bir neçə il öncə istehlakçıların maarifləndirilməsi üçün televiziya verilişi hazırlamaq üçün qrant aldım. Verilişin yayımlanması üçün bir sıra telekanala müraciət etdik, amma onlar biznes qurumları ilə əlaqədə olduğu üçün belə bir verilişin yayımlanmasına razılıq vermədilər”.

İstehlakçıların qarşılaşdıqları problemlərdən biri də brend mağazalarda mal alarkən çekin üzərində 14 gün ərzində malın dəyişdirilə biləcəyi ilə bağlı informasiyanın yazılmamasıdır. Bu da o deməkdir ki, malı qaytarmaq olmaz. Amma «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» qanunun 16-cı maddəsində qeyd edilir ki, 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.

Əgər mağazada qanunla nəzərdə tutulmuş qaydalara uyğun olaraq mal qaytarılırsa, mağaza sahibinin 1500 manata qədər cərimələnməsi nəzərdə tutulur. Qeyd edək ki, hökumətin istehlakçılarla bağlı sahədə siyasətini İqtisadi İnkişaf Nazirliyi (İİN) yanında Antiinhisar Siyasəti və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi Dövlət Xidməti həyata keçirir.

Son günlər Cənubi Qafqazın ən böyük sement zavodunu tikən “Norm” MMC yeni reklam kampaniyasını keçirir. İstehsalçının hər gün televiziya kanallarında göstərilən reklamında deyilir ki, Norm - “Əsl sement”dir. Reklamın sloqanından belə çıxır ki, digər sementlər saxtadır.

“Haqsız Rəqabət Haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanununa görə (Maddə 9), əmtənin yanlış müqayisə edilməsi və onun reklam və ya informasiya materialı kimi

açıqlanması istehlakçıların çaşdırılması hesab edilir və buna yol verilmir. Bundan başqa əmtəənin mənşəyi, hazırlanması üsulu, istifadə üçün yararlılığı, keyfiyyəti və başqa xassələri, sahibkarın şəxsiyyəti və ya onun təsərrüfat fəaliyyətinin xüsusiyyəti barədə istehlakçını çaşdırma bilən hər hansı məlumatlardan istifadə edilməsi istehlakçıları çaşdırmağa yönəlmiş hərəkət hesab edilir. “Reklam haqqında” Qanuna görə, sənədli şəkildə təsdiqlənmədiyi halda reklamlarda “ən”, “yalnız”, “təkcə” və bu kimi digər terminlərdən istifadə qeyri-dəqiq hesab olunur. Bu halda, “Norm” MMC “Əsl sement” sloqanından istifadə etməklə yanlış müqayisə aparır? Bu sloqan istehlakçının seçmə sərbəstliyinə qanunsuz reklam üsulu ilə təsir göstərilməsi kimi başa düşülə bilərmi?.

“Norm” MMC-nin “Əsl sement” ifadəsilə bağlı Antiinhisar Siyasəti və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi Dövlət Xidmətinə müraciət etdik.

Dövlət Xidmətində müraciətimizə baxılaraq bildirildi ki, Azərbaycan Respublikasının “Reklam haqqında” Qanununun 8-ci maddəsinə əsasən sənədli şəkildə təsdiqlənmədiyi halda “ən”, “yalnız”, “təkcə” və bu kimi digər terminlərdən istifadə edilməsinə yol verilmir:

“2006-cı ildə dörd cildə çap olunmuş “Azərbaycan dilinin izahlı lüğəti”ndə “ən”, “yalnız”, “təkcə” terminlərinin müvafiq izahları verilmiş və bu terminlərin izahında onların “əsl” termini ilə eynimənalı olduğu göstərilməmişdir.

2004-cü ildə çap olunmuş “Azərbaycan dilinin orfoqrafiya lüğəti”ndə “əsl” termininin “həqiqi” termini ilə eyni olduğu göstərilmişdir.

“Azərbaycan dilinin izahlı lüğəti”nə əsasən “həqiqi” sözünün mənalarından biri də “həqiqətə uyğun olan”, “saxta, süni, yalançı olmayan”dır. Bu səbəblərdən “Norm” adlı sementin reklamında istifadə edilmiş “Əsl sement” ifadəsi də bu məhsulun keyfiyyətinə əminlik yaratmaqla istehlakçıda maraq formalaşdırır”,- Xidmətdən verilən cavabda deyilir.

“Norm” MMC üçün reklam işini həyata keçirmiş “Jeykhun İmanov Studio” reklam agentliyi isə bildirir ki, markanın tanınmağını və məhsulun üstünlüklərinin ön plana çıxarılması üçün "Möhkəm Sement" kommunikativ strategiyası

müəyyənləşdirilib. Bunun əsasında "Əsl Sement" sloqanı seçilərək reklamlarda istifadə edilib.

“Haqsız rəqabət haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun tələblərini pozduğuna görə “Qaradağ-AND” MMC-yə 10.1 min manat məbləğində maliyyə sanksiyası tətbiq edilmişdir. “Marja” xəbər verir ki, bu barədə İqtisadi İnkişaf Nazirliyinin yaydığı məlumatda deyilir.

“Məlumat verildiyi kimi, “Qaradağ-AND” MMC-yə məxsus istehsalat sahəsində aparılan yoxlama zamanı “Qaradağ-AND” əmtəə nişanlı M-400 və M-500 markalı sementlərin etiketində çəkildəki kənarlaşma həddinin normativ texniki sənədlərlə müəyyən edilmiş normadan artıq göstərilməsi, həmçinin bu sementlərin ümumi təyinatlı olduqları halda, onların etiketində xüsusi təyinatlı olmasına dair yanlış məlumatın verilməsi səbəbindən İqtisadi İnkişaf Nazirliyi yanında Antiinhisar Siyasəti və İstehlakçılarının Hüquqlarının Müdafiəsi Dövlət Xidməti tərəfindən müəssisə barəsində antiinhisar qanunvericiliyinin tələblərinin pozulması əlamətləri üzrə iş qaldırılmışdı. Dövlət Xidmətində işə baxılmış və “Haqsız rəqabət haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun tələblərini pozduğuna görə “Qaradağ-AND” MMC-yə 10.1 min manat məbləğində maliyyə sanksiyası tətbiq edilmişdir”, - məlumatda qeyd olunur. Antiinhisar qanunvericiliyinin tələblərinin pozulması əlamətləri üzrə iş qaldırılmışdır. “Marja” xəbər verir ki, bu barədə İqtisadi İnkişaf Nazirliyinin yaydığı məlumatda deyilir.

Xidməti tərəfindən Abşeron rayonu, Hökməli qəsəbəsində “Qaradağ-S” MMC-yə məxsus istehsalat sahəsində aparılan yoxlama zamanı “Qaradağ-S” adlı M-400 markalı 40 kq-lıq sementin ümumi təyinatlı olduğu halda, onun etiketində xüsusi təyinatlı olmasına dair yanlış məlumatın verildiyi, habelə həmin sementin qablaşdırıldığı kisələrin üzərində çəkildə yol verilən kənarlaşma həddinin yanlış göstərildiyi, “Qaradağ-S” adlı M-300 markalı 40 kq-lıq sementlərin qablaşdırıldığı kisələrinin üzərində isə çəkildə yol verilən maksimal kənarlaşma həddinin göstərilmədiyi müəyyənənləşdirilmişdir.

Bundan başqa, müəssisədə istehsal olunan sementin qablaşdırıldığı kisələrin üzərində netto və brutto çəkirlərinin göstərilmədiyi, habelə heç bir normativ texniki sənədə əsaslanmadan istifadə qaydası və qatışıqın hazırlanması barədə məlumatlar verildiyi müəyyən edilmişdir.

Eyni zamanda, müəssisədə istehsal edilən sementin laborator müayinəsi aparılmadan satışa çıxarıldığı aşkarlanmışdır. Bununla əlaqədar, istehlakçıları çaşdırmaqla haqsız rəqabətə yol verdiyinə görə Dövlət Xidməti tərəfindən “Qaradağ-S” MMC barəsində antiinhisar qanunvericiliyinin tələblərinin pozulması əlamətləri üzrə iş qaldırılmışdır. Qanun pozuntusuna yol vermiş təsərrüfat subyektləri barəsində qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş tədbirlər görülməkdədir.

3.2. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması kontekstində korporativ münasibətlər subyektlərinin hüquqlarının qorunması və şəffaflıq məsələləri

Hazırkı şəraitdə korporativ idarəetmənin ciddi problemlərindən biri kütləvi şəkildə xırda (minaritar) səhmdarların hüquqlarının pozulmasıdır. Buna səbəb isə ölkədə səhm zərflərinin konsolidasiyası prosesinin güclənməsi və səhmdar kapitalının artırılması yolu ilə kənar səhmdarlardan azad olmaqdır. Bu xırda səhmdarların hüquqlarının pozulması ilə baş verir. Çünki, onlar əlavə səhm zərflərinin yerləşdirilməsi qərarının əksinə çıxma bilmirlər. Nəticədə səhm kapitalında minaritar səhmdarların səhm zərflərinin payı və bazar məzənnəsi aşağı düşür.

Təcrübə göstərir ki, səhmdar cəmiyyətlərinin ümumi yığıncağının keçirilməsi təcrübəsi çoxlu sayda səhmdarlara şirkətin idarə edilməsi üzrə öz hüquqlarını səmərəli şəkildə reallaşdırmaq imkanını tam şəkildə verməsini söyləmək çətindir. Buna görə də, çox zaman səhmdar cəmiyyətlərinin ümumi yığıncağının keçirilməsi üzrə qanunvericilik tərəfindən müəyyən olunmuş tələblər tam şəkildə yerinə yetirilmir. Hər şeydən əvvəl:

- səhmdarlara səhmdar cəmiyyətlərinin ümumi yığıncağının keçirilməsi vaxtı

gecikmə ilə çatdırılır;

- səhmdarlara ümumi yığıncağın gündəlik məsələləri haqqında informasiya verilmir, ya da gündəlik məsələlər qanunvericiliklə ziddiyyət təşkil edir;

- səhmdarlara ümumi yığıncağının gündəlik məsələsi üzrə qərarın qəbul edilməsinə zəruri olan məlumat verilmir;

- ümumi yığıncağının keçirilməsi təsdiq olunmuş rəqlamentə uyğun aparılmır (səsvermə büllitenlərinin forması gözlənilmir, hesablama komissiyası yaradılmır və s.);

- səhmdarların hüquqları səsvermədə və səslərin sayılmasında (əsasən imtiyazlı səhm səhmdarlarının hüquqları, belə səhmlər üzrə səsvermə hüququ müəyyən olunanda) qorunmur;

-vəkalətnamə üzrə səsvermənin dəqiq proseduru hazırlanmır. Müəyyən vaxtlarda ümumi yığıncaqda səhmdarların əvəzinə vəkalətnamə əsasında onların nümayəndələrinin iştirakına maneələr yaradılır. Əksər vaxt səhmdarları (daha çox müəssisənin əməkdaşları olan və ya minaritar səhmdarları) səsvermə hüquqlarını şirkətin bu və ya digər rəhbərinə verilməsi üçün vəkalətnamə yazmağa məcburetə geniş yayılmışdır.

Ölkəmizdə “2011-ci ildə səhmdarların ümumi yığıncağını çağırmayan ASC-lərə "Qaradağ Tikinti Materialları", "Qaradağ Tikinti Quraşdırma", "Qaradağ Sənaye Kombinatı", "Azərkəndtikinti", "Səbail Mətbəə-1", "Moşu", "Ə. Ansuxski adına Balakən Konserv Zavodu", "Ucar Dəmir Beton Məmulatları Zavodu", "İsmayılı Sutikinti", "Şəmkir Şampan Şərabları", "Lənkəran Sənaye Cihaz", "Mingəçevir Xırda Topdansatış", "Mərdəkan Broyler", "Siyəzən Broyler", "Astara Çay-3", "Qəbələ Quşçuluq", "Taleh Çörək", "Mingəçevir Qum Çınqıl", "Bakı Körpü Tunel", , "Siyəzən Broyler", "Bakı Broyler-2", "Azərmaşavadanlıq", "ACA Mebel", "Bakı-ANM", "Bakı Ayaqqabı-2", "Bakıinşaatsənaye", "Azinşaat Sənaye", "Azərboru", "Bərdə qum-çınqıl" "Sumqayıt Trikotaj", "Azərnəqliyyatvolytikinti", "Azərenerjitikintiquraşdırma", "Bakı Nəqliyyat Tikiti Dəmir-Beton" aid etmək olar” [8].

Maliyyə təsərrüfat fəaliyyəti haqqında məlumatlandırma sahəsində də səhmdar-

ların hüquqların pozulması geniş yayılmışdır. Bu sahədə aşağıdakı neqativ halları göstərmək olar:

- direktorlar şurası tərəfindən kənar auditorun təyini üzrə müəyyən olunan prosedurun dəqiq müəyyənləşməməsi və təftiş komissiyası üzvlərinin seçilməsi meyarlarının olmaması nəticədə səhmdarların korporasiyanın maliyyə vəziyyəti haqqında dolğun və dəqiq informasiya alma üzrə hüquqlarını azaldır;

- səhmdarlara direktorlar şurasının üzvlərinə və müəssisə rəhbərlərinə ödənilən əməkhaqqı və mükafatlar, onlara (həmçinin onlara yaxın olan şəxslərə) aid olan səhmlər haqqında məlumatların verilməməsi;

- şirkət rəhbərliyinin öz və ya iri səhmdarların maqarlarına uyğun insayder informasiyadan istifadə etməklə əqdlərin bağlanması;

- şirkətin menecerlərinə və affilirlənmiş şəxslərə aid şirkətlərin və offşor şirkətlərin təsis edilməsi. Bu yolla səhmdar cəmiyyətinə nəzarət məhdud sayda şəxslərə keçməsi baş verir. Keçmiş sovet respublikalarında və Şərqi Avropa ölkələrində özəlləşdirmə nəticəsində yaranmış özəl müəssisələrdə və səhmdarların əksəriyyəti öz əməkdaşları olan səhmdar cəmiyyətlərində bu hal geniş yayılmışdır.

Lakin, səhmdar cəmiyyətinin aktivlərinin çıxarılmasına şərait yaradan əsas yol nizamnamə kapitalı ilə şirkətin əmlakinin dəyəri arasında fərqin olmasıdır ki, bunun nəticəsində səhmdar cəmiyyətinin səhmlərini ucuz qiymətə almaq mümkün olur. Korporasiyanın əsas kapitalı ilə onun daşınma və daşınmaz əmlakı arasındakı fərqin yaranmasına səbəb yeni səhm zərflərinin buraxılması ilə nizamnamə kapitalının artırılması zamanı cəmiyyətin qarşılaşdığı çətinliklərdir. Çox vaxt yeni səhm zərfləri buraxılarkən səhmlərin bazar məzənnəsi aşağı düşür.

Təcrübədə cəmiyyətin aktivlərinin özəlləşdirilməsi və mülkiyyət hüquqlarının yenidən bölüşdürülməsi bir sıra sınaqdan çıxmış metodlarla həyata keçirilir:

1. Çox vaxt şirkətin baş direktoru tərəfindən müəssisə (və ya bir neçə müəssisə) təsis edilir və yavaş-yavaş çoxlu sayda aşağı dəyərli əqdlər vasitəsilə cəmiyyətin aktivləri bu müəssisələrə ötürülür, sonda müəssisədə iflas proseduru başlanır.

Kreditorlara çatacaq borclar qaytarıldıqdan sonra və ya qaytarılmadan müəssisə ləğv edilir. Beləliklə, müəssisə səhmdarların mülkiyyətindən baş direktorun mülkiyyətinə keçir.

2. Səhmdar cəmiyyətinin 50%-dən çoxunun yeni müəssisəyə verilməsi haqqında Direktorlar şurasının qərarı verilir. Sonradan yeni yaranan cəmiyyətin idarəetmə orqanları təyin edilir.

Korporativ idarəetmədə səhmdarlarla səhmdar cəmiyyəti arasında normal münasibətlərin qurulması vacibdir. Bunun üçün:

1. Səhmdarların səhmdar cəmiyyətinin idarə edilməsində iştirak hüququ təsbit olunmalıdır;
2. Səhmdarların vaxtlı-vaxtında səhmdar cəmiyyətinin fəaliyyəti haqqında məlumat almaq hüququ qaydasının hazırlanması;
3. Səhmdar cəmiyyəti öz hərəkətləri ilə səhmdarların hüquqlarını pozmamalıdır;
4. Səhmdarların korporasiyanın idarə edilməsinə nəzarəetmə hüququ olmalıdır;
5. Səhmdarların səhmlərinə görə mülkiyyət hüququna təminat.

Səhmdar cəmiyyəti xoş məramından səhmdarların hüquqlarının qorunması asılıdır. Hər korporasiyanı inandırmaq lazımdır ki, səhmdarların hüquqlarının qorunması elə biznesin özüdür. Səhmdarların hüquqlarının qorunması biznes etikasının tərkib hissəsidir və ona riayət etməklə şirkət öz imicini artırır. Deməli, səhmdarların hüquqlarının qorunması şirkətin bazarda səmərəli fəaliyyətinə və əlavə sərmayələrin cəlb olunmasına şərait yaratmaqda müqayisəli üstünlük verir.

İnvestorların hüquqlarının pozulması sahəsində daha geniş yayılanı onların vaxtlı-vaxtında məlumat ala bilməmələridir. Qanunvericiliklə emitent tərəfindən lazımi informasiyanın verilməsi haqqında tələb qoyulsa da, təcrübədə buna korporasiyanın rəhbərliyi tərəfindən az əhəmiyyət verilir. Nəticədə isə investorda emitent haqqında dolğun və dəqiq məlumat olmur, onun qiymətli kağızlarının cazibədarlığı aşağı düşür. Deməli, əsas məsələ informasiyanın şəffaflığıdır. Onun vasitəsilə mükəmməl

korporativ idarətmə sistemini yaratmaq mümkündür. Şəffaflıq korporativ münasibətlərin bütün maraqlı tərəflərinin tam və dolğun məlumatlandırılmasını nəzərdə tutur.

İnformasiya alıcılarına aşağıdakı qruplar daxil edilir:

- adi səhm zərflərinin mövcud və potensial səhmdarları;
- potensial və mövcud maliyyə kreditorları;
- nəzarət və əhəmiyyətli səhm zərflərinin mövcud və potensial mülkiyyətçiləri;
- biznes üzrə tərəfdaşlar (tədarükçülər, alıcılar, podratçılar, vasitəçilər və s.);
- dövlətin müvafiq nəzarətedici və tənzimləyici orqanları;
- cəmiyyətin bütün üzvləri.

Məlumat şəffaflığına ayrıca tədqiqat obyektini kimi baxsaq, onda görərik ki, geniş mənada şəffaflıq şirkət haqqında kənar istifadəçilərin dolğun, tam və vaxtında məlumat almasını nəzərdə tutur.

Məlumat səffaflığı müəyyən xərclərlə bağlıdır. hər bir iqtisadi subyekt xərclər götürəcəkləri gəlirlərdən az oluqda, informasiyanı ötürməyə məqsədəuyğun sayırlar.

Məlumatın açılmasında marağı “şallaq və qoğal” siyasəti ilə stimullaşdırmaq olar. Nəzərə almaq lazımdır ki, burada “şallaq” rolunu korporativ normativ – hüququ baza, kənar maliyyələşmə mənbələrinə çıxış isə “qoğal” rolunu oynaya bilər. “Şallağın” səmərəsi isə həm zərbənin gücündən (bizim halda isə cərimələrin ölçüsündən) həm də hüquqi pozuntuya görə gözlənilən cəzadan asılıdır.

Şirkət tərəfindən kənar potensial investora məlumatın açıqlanmasına maqar o zaman yaranır ki, əgər o, ya borcalma, ya da səhm buraxılışı hesabına kənar kapitalın cəlb olunmasını nəzərdə tutur. “Məlumat şəffaflığının yüksəkliyi kənar investora qeyri-müəyyənliyi aşağı endirir. Buna görə də, məlumat şəffaflığına, bir tərəfdən qiymətli kağızlar bazarında fəaliyyət göstərən investolar, digər tərəfdən isə qiymətli

kağızların emitentləri olan şirkətlər maqarlıdırlar” [12,s.78-80].

Maliyyə şəffaflığının təhlili zamanı şirkətləri iki hissəyə ayırmaq olar: birincilər maliyyələşmədə “özlərinki” olan bank və ya strateji tərəfdaşlara, ikincilər isə geniş dairə təşkil edən potensial investora müraciət edirlər. Səhmdar cəmiyyətinin yüksək səhm zərfinə bank və digər iqtisadi subyekt sahibdirsə və bütün fəaliyyətində şirkət bu strateji tərəfdaşa güvənirsə, onda yalnız onun qarşısında maliyyə şəffaflığını gözləməyə çalışır. Öz fəaliyyətinə çoxlu sayda bütün potensial investora cəlb etmək istəyən şirkətlər daha geniş auditoriyaya informasiya çatdırmaq istəyirlər. Yaponiya, Almaniya və Rusiya üçün birinci situasiya, ikinci isə ABŞ, İngiltərə və digər ingilisdilli ölkələrə xasdır. Azərbaycanda səhmdar cəmiyyətlərin səhmdarlarının strukturu göstərir ki, burda da birinci hal təşəkkül tapır.

İngiltərədə, ABŞ-da səhmdar cəmiyyətləri özləri haqqında daha çox informasiya vermək yolu ilə qiymətli kağızlar bazarından daha çox investisiyalar cəlb etməyə meyillidirlər. Bu halda maliyyələşmə mənbələri maksimum şəkildə şaxələnir.

Azərbaycanda Rusiyada. Almaniya və Yaponiyada isə şirkətlər əsasən lazımı kapitalı iri banklardan cəlb edir. Çox vaxt elə həmin banklar da korporasiyaların səhmlərinin əhəmiyyətli hissəsinin sahibidirlər.

İqtisadçı alimlərin araşdırmaları göstərir ki, hər iki modelin yaşamağa haqqı vardır. Əksər hallarda məlumat şəffaflığı investora konkret şirkətlə əlaqəli investisiya risklərinin müəyyənəlməsi üçün əhəmiyyətlidir. Qiymətli kağızlar bazarının mövcud olduğu bütün ölkələrdə maliyyə riskləri haqqında məlumatların açıqlanması qanunvericiliklə təsbit olunmuşdur. Əməliyyat riskləri haqqında informasiyaların açıqlanması daha da çətindir. Təcrübədə əməliyyat risklərinə-kredit və bazar risklərinə daxil olmayan riskləri daxil etmək qəbul edilmişdir. Bu qəbildən olan risklər haqqında informasiyanın açıqlanmasında problem əməliyyat risklərinin yaranma təbiətinin mahiyyət müxtəlifliyindədir.

Lazımı məlumat olduqda şirkət onu açmağa maqarlı olmalıdır. Yerli məsisəllərində idarəetmə qərarlarının məlumat bazası kifayət qədər mükəmməl

deyildir. Məsələn, əksər müəssisələrdə mühasibat hesabatlarını beynəlxalq standartlar əsasında hələ də aparmır.

Nəzərə almaq lazımdır ki, şirkətdaxili şəffaflıq, hər şeydən əvvəl, insayderlərə-menecmentə lazımdır. İqtisadi məntiqə görə yerli müəssisələrin nəzarət səhm zərfinə malik mülkiyyətçini də insayder kimi qəbul etmək olar. Çünki o, menecmentdə və direktorlar şurasında iştirak edir. Daxili şəffaflığa daha çox müəssisənin menecerlərinin və əməkdaşlarının aşağı ixtisas səviyyəsi səbəbindən yeniliklərə müqavimət göstərməsi amili təsir edir.

Amma daxili şəffaf mükəmməl məlumat sisteminin yaradılmasını çoxlu güc və vaxt tələb etdiyindən asan iş sayılmır: yalnız biznes- planının tətbiqinə orta hecəblə bir-neçə həftə vaxt lazımdır və bəzən kənar məcləhətçilərin xidmətindən istifadə olunmalıdır.

Çox vaxt həm müəssisənin əməkdaşları, həm də rəhbərlik maliyyə və digər məlumatın gizlədilməsində maraqlıdırlar. Nəzərə almaq lazımdır ki, söhbət adi oğurluqdan da gedə bilər.

Artıq özlərini peşəkar sayan menecerlər mükəmməl idarəetmə məlumat sisteminin yaradılmasına ikincidərəcəli məsələ kimi baxırlar. Onları mövcud vəziyyət qane edir və marketinq, istehsalat, satış təchizat və vergi dərəcələrinin optimallaşdırılması və s. məsələləri prioritet istiqamətlər kimi müəyyən etmişlər.

Nisbi şəkildə informasiya şəffaflığının makroiqtisadi vəziyyətin öyrənilməsi baxımından da mühüm əhəmiyyət daşıya bilər. Məsələn, 1998-ci il Cənub-Şərqi ölkələrini bürüyən böhrandan Cənubi Koreya və İndoneziyaya nisbətən Hankonq və Tayvan kimi ölkələr tez çıxmağa müvəffəq olmuşlar. Bir çox tədqiqatçıların gəldiyi nəticəyə görə, belə vəziyyətin yaranmasına bu ölkələrin korporasiyalrının məlumat şəffaflığında olan fərqlilik də təsir göstərə bilər.

İctimaiyyət və bəzi vaxtlar xarici ölkə investorları tərəfindən informasiyanın şəffaflığı və aydın olması şirkətin strukturunun və fəaliyyətinin, menecmentinin,

korporativ mədəniyyətinin və siyasətinin, etik və ekoloji standartlarının dərk olunmasına və cəmiyyətlə biznesin normal qarşılıqlı fəaliyyətinə xidmət göstərən “İctimayyətə əlaqələr” məsələlərini səmərəli edir..

İƏİT-in korporativ idarəetmə prinsiplərinə əsasən, “korporativ idarəetmə strukturu şirkətə aid bütün mühüm məlumatların, o cümlədən onun maliyyə durumu, fəaliyyəti, mülkiyyəti və idarə edilməsi haqqında məlumatların vaxtında və dəqiq açıqlanmasını təmin etməlidir” [76, s.95]:

A. Açıqlanmalı olan mühüm məlumatlara aşağıdakıları daxil etməli, lakin onlarla məhdudlaşmamalıdır:

1. Şirkətin maliyyə və əməliyyat nəticələri;
2. Şirkətin məqsədləri;
3. İri səhm zərfləri və səsvermə hüquqlarının sahibləri;
4. Direktorlar şurası üzvlərinin, rəhbərliyin mükafatlandırılması və şura üzvləri haqqında məlumat, o cümlədən onların istisası, peşə yararlığı, seçilmələri prosesi, başqa şirkətlərdəki vəzifələri və onların direktorlar şurası tərəfindən müstəqil olub-olmadıqları haqqında məlumat;
5. Əlaqədar şəxslərlə əməliyyatlar;
6. Proqnozlaşdırıla bilən risk amilləri;
7. Əməkdaşlar və digər maraqlı tərəflərlə bağlı məsələlər;
8. İdarəetmə strukturu və siyasəti, əsasən korporativ idarəetmə qaydaları və prosedurlarının məzmunu və tətbiqi prosesi.

B. Məlumatlar yüksəkkeyfiyyətli mühasibat, maliyyə, qeyri-maliyyə standartlarına uyğun hazırlanmalı və açıqlanmalıdır.

C. İllik audit hesabat direktorlar şurasını və səhmdarları maliyyə hesabatlarının real maliyyə və digər fəaliyyət nəticələrinə müvafiq hazırlandığını inandırmaq üçün

kənardan müstəqil, səriştəli və peşəkar auditorlar tərəfindən hazırlanmalıdır.

Ç. Kənar auditorlar səhmdarlara hesabat verməli və şirkətin auditini peşəkar və əsaslı şəkildə aparmağa borcludurlar.

D. Məlumatın yayılması üsulları istifadəçilərə müvafiq məlumatı əldə etmək üçün bərabər, vaxtlı və sərfəli imkanlar yaratmalıdır.

E. Korporativ idarəetmə strukturu məsləhətçilərin, brokerlərin, reyting agentliklərinin və digərlərinin investorlar tərəfindən qəbul olunan qərarlara aidiyyəti olan təhlil və ya məsləhətlərinin əldə edilməsinə kömək edən və şərait yaradan, onların düzgünlüyünə xələl yetirə biləcək maraqların ziddiyyətindən azad olan səmərəli yanaşma ilə tamamlanmalıdır.

Fikrimizcə, məlumatın açıqlanması və şəffaflığının mükəmməl sisteminin yaradılması bir sıra məsələləri nəzərdə tutur:

- mühasibat hesabatının beynəlxalq standartlarının yerli müəssisələrin iş təcrübəsinə gətirilməsi;

- məlumatın açıqlanmayan və ya qeyri-dəqiq məlumat çatdıran şirkət rəhbərlərinə qarşı sanksiyaların tətbiq edilməsi;

- təsərrüfat və maliyyə informasiyalarının açıqlanması qaydalarının müəyyənləşdirilməsi;

- ölkədə korporasiyaların maliyyə hesabatlarını birləşdirən məlumat bankının yaradılması və sistemləşdirilməsi yolu ilə vahid və əlçatan məlumat sisteminin təşkili;

- investora rəğmən məlumat meyarlarının yaradılması və fasilələrlə təkmilləşdirilməsi;

- reyting agentliklərinin və məlumatların açıqlanması üzrə xüsusi nəşriyyatlara və mərkəzlərə məlumat dəstəyi.

Korporativ idarəetmə sistemi tələb edir ki, məlumatın açıqlanması və şəffaflığı daimə təkmilləşməli və nəzarətdə saxlanmalıdır. İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təş-

kilatının tövsiyələrini gerçəkləşdirmək üçün hər bir dövlətin müvafiq orqanları bu sahədə çalışan müxtəlif qeyri-dövlət qurumları ilə birgə fəaliyyət göstərməlidir.

NƏTİCƏ

İqtisadi mənada isə, istehlakçı şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi ilə mal, iş və xidmətlərdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan şəxsdir. Cəmiyyətdəki bütün şəxslər istehlakçıdır. Bu baxımdan istehlakçı hüquqlarının qorunması, insanların hüquqlarının qorunması deməkdir. Çünki insanların şəxsi tələbatları onların iqtisadi və sosial-mədəni tələbatları deməkdir. Yəni dünyaya gəlişilə hər bir insan istehlakçıya çevrilir. İstehlakçı olmaq üçün heç də həmişə ticarət, iaşə və ya məişət xidmət obyektinə getməyiniz gərəkmir. Evdəyəkən, televizora baxarkən, radio dinləyərkən də siz bir istehlakçısınız.

1995-ci ildə 19 sentyabrda Azərbaycanda “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun qəbul olundu. Qanunda istehlakçıların hüquqları aşağıdakı kimi təsbit olunmuşdur;

- malların(işlərin, xidmətlərin) və onların istehsalçısını və satıcısının sərbəst seçmə;
- istehlak etdikləri malların (işlərin, xidmətlərin) lazımı keyfiyyətdə olmasına;
- malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyinə;
- malların (işlərin, xidmətlərin) miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün məlumat əldə etməyə;
- qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda , lazımı keyfiyyəti olmayan, habelə insan sağlamlığına, həyatına təhlükəli olan malların (işlərin, xidmətlərin) vurduğu zərərin ödənilməsinə;
- öz hüquqlarının və qanuni mənafeələrinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli dövlət orqanlarına və məhkəməyə müraciət etmək;

ictimai təşkilatlar(istehlakçılar birliyində) birləşməyə

BMT-nin Baş Assambleyasının 5.12.1980-ci il 35/63 sayılı yekun sənədinə uyğun olaraq dövlətlər istehlakçıların mənafeyinə zərər vuran bütün halların qarşısını almalıdırlar.

İstehlakçılar birtərəfli onların hüququnu pozan müqavilələr imza etməməlidirlər.

Reklam istehlakçıya doğru məlumat verməli və onun müstəqil seçmə hüququna hörmət etməlidir.

Dövlətlər müntəzəm olaraq ölçü vahidləri və ölçü cihazlarına nəzarəti təşkil etməlidirlər.

BMT-nin “Rəhbər Prinsiplərində həmçinin istehlak mal və xidmətlərin keyfiyyət və təhlükəsizlik normaları, əsas istehlak və xidmətlərin yayılması öz əksini tapıb. Həmçinin dövlətlər istehlakçının ona ziyan dəydiyi təqdirdə kompensasiya ala bilməsi üçün normativ hüquqi sənədlər qəbul etməlidirlər. Burada nəzərdə tutulan ən mühüm amillərdən biri istehlakçıların maarifləndirilməsidir. Yəni istehlakçıların hüquqlarının və onlara istehsal olunan mallar barədə düzgün informasiyaların verilməsini daha çox orta məktəblərdə kimi tədris olmasını vacib element hesab edirlər. Hər bir insan istifadə etdiyi dərman preparatı, məişət əşyası, geyim və qida məhsulları barədə və onların üzərində olan marka və nişanları heç olmasa müəyyən səviyyədə bilməlidir. Həmçinin istehlakçı öz haqlarını bilməli və onun pozulduğu təqdirdə müxtəlif instansiyalara müracət etməsi barədə məlumatlandırılmalıdır.

Dövlətlər öz iqtisadi –siyasətlərini yürüdərkən həm də ərzaq təhlükəsizliyi məsələsini ön plana çəkməlidir. Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı və BMT tərəfindən qəbul olunmuş sənədlərdə nəzərdə tutulan standartları qorunmalı və buna əməl etməlidirlər. Yəni ərzaqlar müntəzəm olaraq yoxlanılmalı və onların sağlamlığa ziyanlığı nəzərə alınmalıdır. Su təchizatı xüsusi olaraq dövlətlərin nəzarətində olmalıdır. Çünki gündəlik olaraq sudan istifadə olunduğu üçün suyun sanitar normalara cavab verməsi yoxlanılmalıdır. Dərman preparatları ilə bağlı hər bir dövlətin milli siyasəti olmalıdır. Yəni dərmanlar vaxtaşırı yoxlanılmalı, onların lisenziyalaşdırılması, onlar barədə məlumat bazası və qeydiyyatı çox önəmlidir.

Korporativ idarəetmədə səhmdarlarla səhmdar cəmiyyəti arasında normal münasibətlərin qurulması vacibdir. Bunun üçün:

6. Səhmdarların səhmdar cəmiyyətinin idarə edilməsində iştirak hüququ təsbit olunmalıdır;

7. Səhmdarların vaxtlı-vaxtında səhmdar səmiyyətinin fəaliyyəti haqqında məlumat almaq hüququ qaydasının hazırlanması;
8. Səhmdar cəmiyyəti öz hərəkətləri ilə səhmdarların hüquqlarını pozmamalıdır;
9. Səhmdarların korporasiyanın idarə edilməsinə nəzarət etmə hüququ olmalıdır;
10. Səhmdarların səhmlərinə görə mülkiyyət hüququna təminat.

Səhmdar cəmiyyəti xoş məramından səhmdarların hüquqlarının qorunması asılıdır. Hər korporasiyanı inandırmaq lazımdır ki, səhmdarların hüquqlarının qorunması elə biznesin özüdür. Səhmdarların hüquqlarının qorunması biznes etikasının tərkib hissəsidir və ona riayət etməklə şirkət öz imicini artırır. Deməli, səhmdarların hüquqlarının qorunması şirkətin bazarda səmərəli fəaliyyətinə və əlavə sərmayələrin cəlb olunmasına şərait yaratmaqda müqayisəli üstünlük verir.

Mövcud qanunvericiliyə görə hər bir istehlakçının malın keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə zəmanət almaq hüququ vardır. Bu o deməkdir ki, istehlakçı aldığı malın qeyd olunan xüsusiyyətləri barədə tam əmin olmalı və ticarət obyektinə buna təminat verməlidir. Bu baxımdan da sahibkarlar malın istehsalı, emalı, tədarükü, saxlanması, daşınması və satışı mərhələlərində onun keyfiyyətli və təhlükəsiz olmasını təmin etməyə borcludur.

Bu sahəyə nəzarət edən müvafiq dövlət orqanları tərəfindən malların keyfiyyəti və təhlükəsizliyi ilə bağlı mütəmadi nəzarət tədbirləri həyata keçirilsə də, bəzən lazımi keyfiyyət tələblərinə cavab verməyən, insan həyatı, sağlamlığı və ətraf mühit üçün təhlükə törədən mallar bazara yol tapa bilər. Şübhəsiz, istehlakçılar malın keyfiyyəti və təhlükəsizliyi barədə tam məlumatlı olmadıqda və ya bu məlumatları əldə edə bilmədikdə bu cür mallar hər bir istehlakçının süfrəsinə kimi çıxarılır ki, bu da sonda müxtəlif fəsadlarla nəticələnir.

İctimai iaşə müəssisələrinə qida məhsullarının istehsalı, satışı və istehlakının təşkili üzrə fəaliyyət göstərən müəssisələr aid edilir. Normativ sənədlərin tələblərinə əsasən bu müəssisələr restoran, bar, kafe, yeməqxana və s. daxil olmaqla müxtəlif növlər üzrə təsnifləşdirilir. Mövcud qanunvericiliyə əsasən, ictimai iaşə

müəssisələrində xidmət, normativ-hüquqi aktların və sənədlərin tələblərinə uyğun təşkil edilməli və bir sıra tələblərə cavab verməlidirlər. Bildiyiniz kimi Nazirlər Kabinetinin Azərbaycan Respublikasında ticarət, məişət və digər növ xidmət (iş görülməsi, xidmət göstərilməsi) Qaydaları haqqında 80 sayılı qərarı Azərbaycan Respublikası ərazisində tabeçiliyindən və mülkiyyət formasından asılı olmayaraq bütün hüquqi və fiziki şəxslərin, onların ticarət (topdan, pərakəndə və ictimai iaşə), məişət və digər növ xidmət obyektlərinin fəaliyyətlərini tənzimləyir. Həmin qaydalara görə ictimai iaşə müəssisələrində müştərilərə təqdim olunan məhsullar və göstərilən xidmətlər barədə dolğun və düzgün məlumat verilməsi məqsədilə obyektə onun mülkiyyətçisi və ya rəhbəri tərəfindən təsdiq edilmiş menyu və çeşid siyahısı olmalıdır.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT

1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, <http://WWW/qanun.az>
2. Azərbaycanın statistik göstərişləri www.azstat.org/publications/azfigures/2014/az
3. Antiinhisar fəaliyyəti haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunu. <http://WWW/qanun.az>
4. Azərbaycan Respublikasının mülki məcəlləsi. Haqsız rəqabət haqqında Azərbaycan Respublikası qanunu. <http://WWW/qanun.az>
5. “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi” haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu 1995. <http://WWW/qanun.az>
6. Həsənov H.S. İri sahibkarlıq strukturları . Bakı , Azər nəşr, 2007. 276 s.
7. Marketingdə istehlakçı davranışı və onun öyrənilməsinin əhəmiyyəti, səh. 208, Bakı2006.
8. // <http://www.sahm.az>
9. Афонцев С. Национальная экономическая безопасность: на пути к теоретическому консенсусу. // Мировая экономика и международные отношения 2002, №10, с. 30-39.
10. Бенедиктов М.Е., Хрусталеv. Экономическая безопасность наукоемких производств // Вопросы экономики. 1999, №9, с. 119-125.
11. Глазьев С. Основа обеспечения экономической безопасности страны // Российский экономический журнал. 1997, №1. с 3-19.
12. Забелин П.В. Основы корпоративного управления концерном. М., 1998. 212с.
13. Илларионов А. Критерии экономической безопасности. // Вопросы экономики. 1998, №10. с. 35-57.
14. Маклаков С.Я. Общая психология. М. 2006

15. Сенчагов В. Экономическая безопасность как основа обеспечения национальной безопасности России // Вопросы экономики 2000, №8, с. 64-79.
16. Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия. М.: ИНФРА-М, 2006, 810 с.
17. Тамбовцев В.Л. Экономическая безопасность хозяйственных систем: структура проблемы // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. 1995, № 3. с 3-9.
18. Экономическая и национальная безопасность: Учебник / Под ред. Е.А. Олейникова. М.: Издательство “Экзамен”, 2004, 768 с.
19. Экономическая и национальная безопасность: Учебник / Под ред. Е.А. Олейникова. М.: Издательство “Экзамен”, 2004, 768 с.
20. Проблемы современной экономики. Евроазиатский международный научно-аналитический журнал. № ¾ (15/16), 2005.

Система защиты прав потребителей

РЕЗЮМЕ

Результаты проведенного научного исследования конституционно-правовых основ защиты прав потребителей в условиях экономического роста в Азербайджанской Республике позволяют сформулировать ряд выводов:

1. Потребитель, согласно "О защите прав потребителей" и просто точек зрения ученых - это гражданин, иностранное лицо, лицо без гражданства, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, получения прибыли.

2. Потребителя как объект конституционно-правовой защиты четко определить нельзя, поскольку такой объект не сформирован в предмете законодательства, защищающего его права. При этом можно дать субъектную характеристику потребителя: потребитель как объект конституционной защиты — это среднестатистический человек, гражданин права которого практически не защищаются, как видно из найденных пробелов. Для создания действительного объекта конституционно-правовой защиты необходимо устранить данные пробелы, тогда в результате получится индивид, обладающий некими потребностями, защищенными нормами конституционного права, конкретизированного в законодательстве в более полном объеме.

3. В целях обеспечения конституционного права на информацию необходимо включить во все государственные образовательные стандарты требования об изучении положений о защите прав потребителей и закрепить на законодательном уровне.

System of consumer protection

SUMMARY

Results of the conducted scientific research of constitutional and legal bases of consumer protection in the conditions of economic growth in the Azerbaijan Republic allow to formulate a number of conclusions:

1. The consumer, it agrees "About consumer protection" and simply the points of view of scientists is the citizen, the foreign person, the stateless person, the individual entrepreneur, the legal entity ordering, getting or using goods (works, services) only for the personal, family, house and other needs which aren't connected with implementation of business activity, receiving arrived.

2. The consumer as object of constitutional legal protection accurately can't be defined as such object isn't created in a subject of the legislation protecting it the rights. Thus it is possible to give the subject characteristic of the consumer: the consumer as object of the constitutional protection — is the average person, the citizen which rights are practically not protected, apparently from the found gaps. For creation of the valid object of constitutional legal protection it is necessary to eliminate these gaps, then as a result to turn out the individual having the certain requirements protected by norms of the constitutional right concretized in the legislation in fuller volume.

3. For providing a constitutional right on information it is necessary to include in all state educational standards of the requirement about studying of regulations on consumer protection and to fix at the legislative level.