

Xidmət bazarının halallıq tərəzisi

İstehlakçı hüquqları cəmiyyətin gündəlik tələbat maraqlarını qoruyur

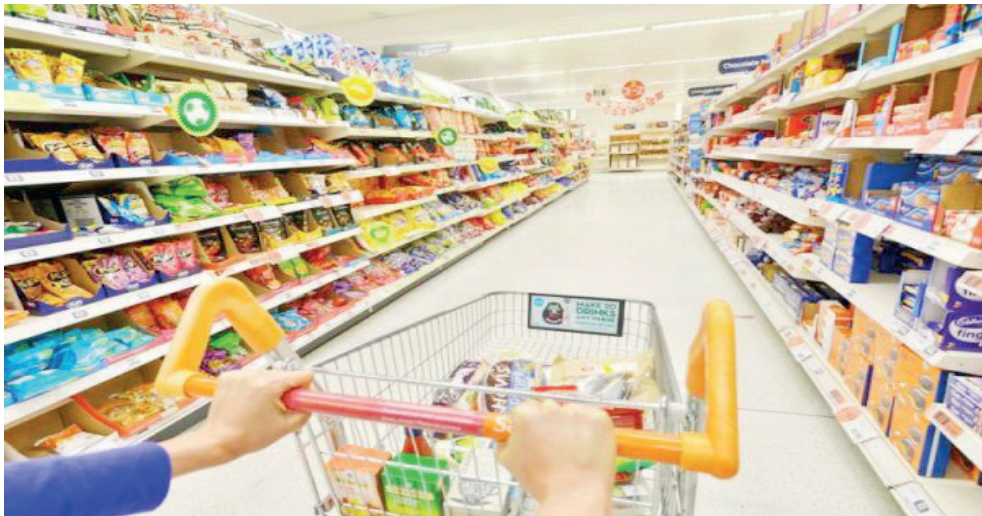
Hər il martın 15-i dünyada Ümumdünya İstehlakçı Hüquqlarının Müdafiəsi Günü kimi qeyd olunur. Bu tarix istehlakçıların hüquqlarının qorunmasının, onların təhlükəsiz və keyfiyyətli məhsul və xidmətlər əldə etmək hüququnun gerçəkləşdirilməsinin vacibliyini bir daha xatırladır. Müasir bazar iqtisadiyyatında istehlakçı hüquqları təkcə sosial məsələ deyil, bu, həm də iqtisadi sabitliyin və ədalətli rəqabət mühitinin əsas elementlərindən biri hesab edilir.

Bu gün istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi dövlət qurumları ilə bərabər, biznes strukturlarının və vətəndaş cəmiyyətinin üzərinə düşən mühüm məsuliyyət kimi dəyərləndirilir. Çünki bazar münasibətlərinin sağlam inkişafı məhz istehlakçıların hüquqlarının təmin olunması ilə sıx bağlıdır.

Xatırladaq ki, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi ideyasının beynəlxalq səviyyədə formalaşması XX əsrin ikinci yarısına təsadüf edir. Bu sahədə mühüm dönüş nöqtələrindən biri 1962-ci il martın 15-də ABŞ prezidenti Con Kennedinin bu ölkə Konqresində səsləndirilən

fəsinin təmin olunması qarşısı mühüm vəzifələr kimi qoyulub.

Bu istiqamətdə fəaliyyət göstərən müvafiq qurumların əsas missiyası isə ölkə iqtisadiyyatının dayanıqlı inkişafını gerçəkləşdirən azad rəqabətin və sahibkarlığın səmərəli müdafiəsinin gerçəkləşdirilməsinə şərait yaradılması olub. “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında”, habelə digər sahəvi qanunlara əsaslanaraq istehlakçıların sərbəst seçim, keyfiyyətli və təhlükəsiz mal, iş və xidmətlər əldə etmək, bazara keyfiyyətsiz malların çıxarılmasının qarşısının alınması sahəsində aidiyyəti



məşhur nitqi hesab olunur. Onun həmin çıxışında istehlakçıların təhlükəsizlik, məlumatlandırılma, seçim və eşidilmə kimi dörd əsas hüququnun əhəmiyyəti vurğulanır.

Sonradan bu yanaşma beynəlxalq səviyyədə istehlakçı hüquqları konsepsiyası kimi yüksək dəyərləndirildi və global gündəliyin vacib mövzularından birinə çevrildi. 1985-ci ildə isə Birləşmiş Millətlər Təşkilatı tərəfindən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair əsas istiqamətləri müəyyənləşdirən xüsusi rəhbər prinsiplər qəbul edildi. Bu sənəd dövlətlər üçün istehlakçı siyasətinin formalaşmasında müəyyənləşdirici rol oynadı və hər il martın 15-i bütün dünyada istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi gününün qeyd edilməsinə başlandı.

İstehlakçıların əsas hüquqları

Beynəlxalq təcrübədə istehlakçıların hüquqları bir neçə əsas istiqamət üzrə müəyyənləşdirilir. Bu sırada təhlükəsiz məhsul və xidmət əldə etmək, düzgün və dolğun məlumat, eləcə də kompensasiya almaq, şikayət bildirmək və sağlam ətraf mühitdə yaşamaq kimi hüquqlar yer alır. Bu hüquqların gerçəkləşdirilməsi həm istehlakçıların rifahına, həm də bazar münasibətlərində şəffaflığın artmasına müsbət təsir göstərir.

Azərbaycanda istehlakçı hüquqlarının qorunması daim diqqət mərkəzində saxlanılır. Dövlət siyasətinin prioritet istiqamətlərindən biri olan bu sahədə əsas hüquqi baza 1995-ci il sentyabrın 19-da qəbul edilən “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun hesab olunur. Bu sənəd Azərbaycan Respublikasının ərazisində istehlakçılar üçün bərabər mühit yaradılması məqsədilə alqı-satqı prosesində, iş görülməsində və xidmət göstərilməsində istehlakçı ilə istehsalçı, satıcı və icraçı arasında münasibətlərin eyni cür tənzimlənməsinin, habelə, istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin ümumi hüquqi, iqtisadi və sosial əsaslarını, habelə mexanizmini müəyyənləşdirir. Bu qanunla vətəndaşların istehlakçı hüququ qorunur, eyni zamanda, ticarət təşkilatlarının, o cümlədən xidmətlə məşğul olan sistemin hüquq və vəzifələri diqqətdə saxlanılır.

Bu fikri bir qədər də konkretləşdirib deyə bilərik ki, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun istehlakçı anlayışını dəqiq müəyyənləşdirir. İstehlakçı gəlir əldə etmək məqsədi güdmədən əmtəələri alan və istifadə edən, xidmət və iş sifariş verən vətəndaşdır. O, aldığı əşyanın, məhsulun, ona göstərilən xidmətin keyfiyyətli olmasında maraqlıdır. Bu, istehlakçının keyfiyyət hüququdur. Alıcı əmin olmalıdır ki, aldığı qida məhsulları ekoloji və gigiyenik cəhətdən sağlamlıq üçün heç bir təhlükə törətmir. Yaxud hər hansı bir elektrik cihazı mənzildə yanğına səbəb olmayacaqdır. Bu, istehlakçının təhlükəsizlik hüququdur. Əmtəə, xidmətlər və s. haqqında məlumat almaq isə informasiya hüququunu özündə əks etdirir. İstehlakçı dəymiş ziyanın ödənilməsi hüququna malikdir. Belə ki, aldığı hər hansı bir əşya sağlamlığa və yaxud əmlaka ziyan vurarsa, onda onun əvəzini bərpa etməyi tələb etmək hüququ vardır. Beləliklə, istehlakçının hüququnun qorunması zəruridir.

Xatırladaq ki, Prezident İlham Əliyev ötən illər ərzində antiinhisar siyasəti və istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsində fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi məqsədilə bir sıra önəmli fərman və sərəncamlar imzalayıb. Həmin sənədlərdə inhisarçılığın qarşısının alınması, haqsız rəqabətlə mübarizənin gücləndirilməsi və istehlakçıların hüquqlarının etibarlı müda-

dövlət orqanları ilə birlikdə tədbirlər görmək kimi məsələlər uğurla reallaşdırılıb.

Rəqəmsal texnologiyaların sürətli inkişafı ilə dünyada elektron ticarətdən yararlanan istehlakçıların sayı günbəgün artır. Elektron ticarət məsafələri aradan qaldıraraq istehlakçıya global bazarda alış-veriş etmək imkanı verir. İstehlakçı bu ticarət növü vasitəsilə heç yerə getmədən məhsulları və xidmətləri rahatlıqla əldə edə bilər. Vətəndaş internet üzərindən alqı-satqı həyata keçirərkən, ilk növbədə, satıcı barədə zəruri məlumatları əldə edir. Belə ki, müvafiq satıcı barəsində şikayətlərin olub-olmamasına, həmin onlayn mağazadan daha öncə alış-veriş etmiş istehlakçıların rəylərinə diqqət yetirir. İstehlakçılara satıcının əlaqə məlumatlarının (telefon, elektron poçt ünvanı və s.) paylaşmadığı satış platformalarından alış-veriş etməmələri məsləhət görülür.

Elektron ticarət zamanı alıcı və satıcı arasındakı müqavilə elektron sənəd formasında bağlanılır. Müqavilənin şərtləri dəqiq və başa düşülən şəkildə tərtib edilməlidir. Mal alarkən müqavilənin bütün şərtlərini diqqətlə nəzərdən keçirmək və bundan sonra alqı-satqını həyata keçirmək lazımdır.

Yeri gəlmişkən, bu gün ölkədə istehlakçı hüquqlarının qorunmasına nəzarət edən əsas dövlət qurumu Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Agentliyidir. Bu struktur bazarda keyfiyyətsiz məhsulların qarşısının alınması, istehlakçı şikayətlərinin araşdırılması və qanun pozuntularına qarşı tədbirlərin görülməsi istiqamətində səmərəli fəaliyyət göstərir.

Son illər elektron ticarətin sürətli inkişafı istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi sahəsində yeni çağırışlar formalaşdırıb. İnternet üzərindən satışların artması istehlakçılar üçün geniş seçim imkanları yaratsa da, bəzi hallarda saxta məhsullarla, yanlış reklam və keyfiyyətsiz xidmətlərlə bağlı problemlər də ortaya çıxır.

Elektron ticarət və mövcud çətinliklər

Bu gün rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafı ilə istehlakçı hüquqları sahəsində yeni problemlərlə üzləşilir. Onlayn alış-veriş zamanı məhsulun keyfiyyəti, qaytarılması, şəxsi məlumatların qorunması və ödəniş təhlükəsizliyi kimi məsələlər xüsusi aktuallığı ilə seçilir. Bu baxımdan bir çox ölkələrdə elektron ticarət platformalarının fəaliyyətinə nəzarət gücləndirilir, istehlakçıların hüquqlarının qorunması üçün yeni normativ mexanizmlər tətbiq olunur. Azərbaycanda da bu istiqamətdə qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi, elektron ticarət iştirakçılarının məsuliyyətinin artırılması və istehlakçıların məlumatlandırılması istiqamətində önəmli addımlar atılmasına zəruri ehtiyac duyulur.

Beləliklə, Ümumdünya İstehlakçı Hüquqlarının Müdafiəsi Günü təkcə adi tarix deyil. Bu, hazırda dövlətləri, biznes qurumlarını və vətəndaş cəmiyyətini istehlakçıların hüquqlarının qorunması istiqamətində daha səmərəli fəaliyyət göstərməyə çağıran mühüm beynəlxalq təşəbbüsdür. Eyni zamanda, müasir iqtisadi şəraitdə istehlakçı hüquqlarının gerçəkləşdirilməsi sosial ədalətin, iqtisadi sabitliyin və bazar münasibətlərinin sağlam inkişafının vacib şərtlərindən biridir. Bu hüquqların qorunması isə təkcə qanunların mövcudluğu ilə deyil, həm də onların real həyatda səmərəli tətbiqi ilə mümkündür.