İstehlakçı hüquqlarının qorunmasına nəzarət gücləndirilir

Bazar iqtisadiyyatının ğmdə şərtlərindən biri də istehlakzı hğquqlarının mğdafiəsinə etibarlı təminatın yaradılması, ticarət, iaşə və xidmət obyektlərinin fəaliyyətinin mğasir, sivil və zevik mexanizmlər əsasında qurulmasıdır. Sezim imkanlarının geniş olduğu rəqabət mğhitində bu meyarlara həssaslıqla yanaşılması təkcə biznes etikasının deyil, həm də ülkə qanunvericiliyinin tələblərinin qorunması baxımından büyğk əhəmiyyət kəsb edir. Lakin təəssğf ki, bəzən istehlakzı qismində ğz tutduğumuz bir sıra ticarət və xidmət sahələrində tamam fərqli, həm də xoşagəlməz mənzərə ilə rastlaşırıq.

Böyük ticarətdə cılız maraqlar...

Bütün sahələrdə müasirləşən, biznes mühiti ilbəil liberallaşan Azərbaycanda ticarət və xidmət sektoru da sürətlə inkişaf edərək öz işini müasir dövrün tələblərinə uyğunlaşdırmağa çalışır. Ədalət naminə deməliyik ki, son illər yüksək standartlara cavab verən kafe-restoranların, super və hipermarketlər şəbəkəsinin sayının artması vətəndaşları razı salır. Antiinhisar və istehlakçı hüquqlarının müdafiəsinə məsul dövlət qurumları da keyfiyyətli xidmət və münasib qiymət tənasübünün gözlənilməsi üçün qanunvericiliyin yaratdığı nəzarət mexanizmlərindən istifadə edirlər. Lakin müsbət tendensiyalara, eləcə də həyata keçirilən tədbirlərə baxmayaraq, ölkəmizin ticarət və xidmət sektoru nöqsanlardan, problemlərdən də xali deyil. Açıq demək lazımdır ki, bəzən istehlakçıların inamından sui-istifadəyə yol verən, bazar konyunkturuna uyaraq, hətta dünyagörüşlü və ayıq istehlakçını belə, dolayı üsullarla çaşdırmaq, aldatmaq istəyənlər tapılır.

Mətləbə keçək: paytaxtın bir sıra ticarət mərkəzlərinin, xüsusən də super və hipermarketlərin şüşə divarlarını bəzəyən «şok qiymət endirimləri» kimi elanlar bəzən heç də reallığı əks etdirmir. Dəbdəbəli vitrinlərdə istehlakçıların seçiminə təqdim edilən ərzaq və digər istehlak məhsullarının qiymətlərinin əlavə dəyər vergisi (ƏDV) hesablanmadan göstərilməsi, beləliklə, «qiymət endirimi» görüntüsünün yaradılması isə vətəndaşların haqlı narazılığına səbəb olur.

Problem diqqətdə saxlanılır

Problemin ciddiliyini və aktuallığını nəzərə alan Vergilər Nazirliyinin «Facebook» sosial şəbəkəsindəki rəsmi səhifəsində istehlakçılardan üzləşdikləri belə hallarla bağlı nazirliyə məlumat vermələri xahiş olunur. Səbəb də budur ki, aldığı malın qiymətinin ucuz olduğunu düşünən müştərilər «skaner kassa»lara ödəniş edərkən qiymətə ƏDV-nin əlavə edilməsindən narazı qalırlar. Operativ hesablama aparmaq imkanında olmayan istehlakçı ucuz bilib aldığı malların üzərinə ƏDV-nin hesablanmasından bəzən xəbərsiz olur. Son nəticədə bir neçə qəpiyinə qənaət etmək istəyən vətəndaş bir neçə manat aldadılır, ona təkcə maddi deyil, həm də mənəvi zərər vurulur.

Vergilər Nazirliyinin «Facebook»dakı səhifəsində problemlə bağlı yazılan şərh və açıqlamalar isə bir sıra supermarketlərin müştərləri şirnikləndirmək, cəlb etmək üçün ikrah hissi doğuran vasitələrə əl atdıqlarını göstərir. Şəhər sakini Xanım Rəsulova yazır: «Mən də bu halla rastlaşmışam. Aldığım şirənin vitrindəki qiyməti 1 manat 20 qəpik olduğu halda, kassa çekinə baxarkən 1 manat 40 qəpik hesablandığını gördüm. Marketin əməkdaşından bunun səbəbini soruşduqda, o, gülünc formada məsuliyyəti kassa aparatının üzərinə qoyaraq: «Bu, dəmir parçasıdır. Biz ona heç nə edə bilmərik», - dedi.

Digər bir şəhər sakini Vaqif Əhmədov da alış-veriş zamanı malın üzərində ƏDV-nin göstərilməməsindən, kassada qiymət fərqinin yaranmasından narazılığını ifadə edib: «Vitrində malın üzərinə ayrı qiymət yazılır, kassada başqa qiymət çıxılır. Belə hallara eyni marketdə bir neçə dəfə rast gəlmişəm. Bunu aşkar edəndə isə satıcı guya səhv etdiyini deyərək üzr istəyir. Amma çox adam çekdəki qiymətləri hesablamır və aldadılır».

İstehlakçının hüquqları pozulur

Məsələ ilə bağlı qəzetimizə açıqlama verən hüquqşünas Aydın Kərimov bildirdi ki, qeyd olunan hallar Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinin, habelə «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» və «Haqsız rəqabət haqqında» Azərbaycan Respublikası qanunlarının pozulmasıdır. «Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinin 50.8.5-ci maddəsinə əsasən, nəzarət-kassa aparatının çeklərində digər zəruri məlumatlarla yanaşı, malın vahidinin qiyməti və yekun məbləğ məlumatları göstərilməlidir. Eyni zamanda, Vergi Məcəlləsinin 16.1.9-cu maddəsində göstərilir ki, nağd pul hesablaşmaları aparılan zaman alıcıya çek, qəbz, bank çıxarışları və digər

ciddi hesabat blanklarını təqdim etmək, bu sənədlərdə qanunvericiliklə müəyyənləşdirilmiş məlumatların əks olunmasını təmin etmək vergi ödəyicilərinin vəzifələrinə aiddir. Malın qiyməti dedikdə, malın ƏDV ilə birlikdə nəzərdə tutulan, yəni müştəridən alınmalı qiymət başa düşülür. ƏDV-nin dərəcəsi hər vergi tutulan əməliyyatın və hər vergi tutulan idxalın dəyərinin 18%-i qədərdir. Qiymət kağızında ƏDV-nin göstərilməməsi və ya dolayısı ilə gizlədilməsi qiymət intizamının pozulması kimi dəyərləndirilməlidir».

Hüquqşünas-ekspert belə hallarla bağlı Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsində inzibati məsuliyyətin nəzərdə tutulduğunu da diqqətə çatdırdı: «Mülki Məcəllənin 622-ci (pərakəndə satılan malın qiyməti və ödənilməsi) maddəsində göstərilir ki, əgər öhdəliyin mahiyyətindən ayrı qayda irəli gəlmirsə, alıcı malı pərakəndə alqı-satqı müqaviləsinin bağlandığı an satıcının elan etdiyi qiymətlə ödəməyə borcludur. ƏDV məbləğini qiymət kağızında gizlətməkdə və dolayısı ilə yayındırmaqda məqsəd müştəridə malın qiymətinin aşağı olması təsəvvürü yaratmaq, yəni onu aldadaraq obyektə cəlb etməkdir».

İstehlakçılar ayıq olmalıdırlar...

Azad İstehlakçılar Birliyinin sədri Eyyub Hüseynov rəhbəri olduğu ictimai quruma belə hallarla bağlı çoxsaylı müraciətlərin daxil olduğunu bildirir. Onun sözlərinə görə, aparılan monitorinqlər zamanı, konkret olaraq, «Neptun» marketlər şəbəkəsində malların vitrində göstərilən və kassada hesablanan qiymətləri arasında fərqlərin olduğu üzə çıxıb: «Nazirlər Kabinetinin «Azərbaycan Respublikasında ticarət, məişət və digər növ xidmət (iş görülməsi, xidmət göstərilməsi) Qaydaları haqqında» 15 aprel 1998-ci il tarixli 80 nömrəli qərarına əsasən, satışa daxil olmuş bütün malların üzərində malın adı, növü və qiyməti göstərilməklə dəqiq tərtib edilmiş qiymət kağızı, qiymət kağızının arxa tərəfində isə mütləq maddi-məsul şəxsin imzası və doldurulma tarixi olmalıdır. Bir çox marketlərdə bu tələblər pozulur. Konkret olaraq «Neptun» marketlər şəbəkəsi ilə bağlı bizə belə müraciətlər daxil olub. Bəzi supermarketlər isə müştərinin almadığı malları skaner tipli kassa aparatı vasitəsilə yekun siyahıya daxil edirlər. Nəticədə müştəri almadığı mala görə özü də bilmədən ödəniş edir. Biz belə qanun pozuntuları ilə bağlı müvafiq dövlət strukturlarını mütəmadi olaraq məlumatlandırırıq».

Məsələ ilə bağlı sorğumuza cavab olaraq İqtisadi İnkişaf Nazirliyi yanında Antiinhisar Siyasəti və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi Dövlət Xidmətindən bildirildi ki, qanunvericiliyə əsasən, vitrinə qoyulmuş malın son qiyməti dəqiq göstərilməlidir. Xidmətin rəis müavini İlqar Sadıqovum imzası ilə daxil olmuş məktubda qeyd edilir ki, belə hallara qarşı qanun çərçivəsində mübarizə aparılır: «Qanun pozuntusuna yol verən mağazaların dəqiq adı və ünvanı, həmçinin məxsus olduğu fiziki və hüquqi şəxsin tam adı, VÖEN-i haqqında məlumatlar təqdim olunacağı təqdirdə, Dövlət Xidməti tərəfindən müvafiq tədbirlər görülə bilər».

Sonda bildirək ki, bu məsələdə aidiyyəti dövlət qurumları ilə yanaşı, istehlakçıların özlərinin də ayıq-sayıq olmalarına ehtiyac var. Hər bir vətəndaş alış-veriş edərkən belə hallara göz yummamalı, hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı dövlət strukturlarına rəsmi məlumat verməlidir. Bununla biz həm də başqalarının aldadılmasının qarşısını almış olarıq.

Samir MUSTAFAYEV