

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ

# ФАОЛ ИСТЕЪМОЛЧИ



ҲУҚУҚИНГИЗ БОР

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ**

**ВАЛИЖОНОВ ДАЛЕР ДИЛШОДОВИЧ**

**ФАОЛ ИСТЕЪМОЛЧИ:  
ҲУҚУҚИНГИЗ БОР**

**Рисола**

**Тошкент – 2021**

УДК: 347.7(041)(575.1)

Тошкент давлат юридик университети Илмий-услубий кенгашининг 2020 йил 25 июндаги 05-сон баённомаси билан нашрга тавсия этилган.

Д.Д. Валижонов.  
Фаол истеъмолчи: ҳуқуқингиз бор. Рисола. –  
Т.: ТДЮУ нашриёти, 2021. – 50 б.

**Тақризчилар:** **Б. Худайбергенов** – Тошкент давлат юридик университети Бизнес ҳуқуқи кафедраси катта ўқитувчиси, юридик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD)  
**Ф. Раҳимов** – Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси Академияси доценти в.б., юридик фанлар доктори

Мазкур рисолада истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш амалиётида энг кўп учрайдиган саволларга қисқача жавоблар келтирилган.

Нашрни тузишда Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигининг “Ҳуқуқий ахборот телеграм канали” ва Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлигининг расмий веб-сайти маълумотларидан фойдаланилган.

Рисола кенг китобхонлар оммасига мўлжалланган.

© Валижонов Д.Д.  
© Тошкент давлат юридик университети, 2021.

## МУНДАРИЖА

<b>Кириш</b> .....	4
I боб. Асосий тушунча ва атамалар .....	6
II боб. Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш билан боғлиқ асосий норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар .....	19
III боб. Ҳурматли истеъмолчи, биласизми? .....	23
IV боб. Сўраган эдингиз .....	37
V боб. Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги .....	45
VI боб. Истеъмолчи бурчаги .....	48

## КИРИШ

Ўзбекистон Республикасида истеъмолчилар ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимояси асосий қонунимиз бўлмиш Конституциямиз, “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги қонун, Фуқаролик кодекси ва бошқа қонун ҳужжатлари билан кафолатланган.

Маълумки, дунё миқёсида ҳар йили **15 март** – **Халқаро истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш куни** сифатида кенг нишонланади. Ўзбекистонда ҳам ушбу муҳим сана муносабати билан аҳоли, айниқса, ёшларнинг истеъмол маданиятини оширишга қаратилган маърифий тадбирлар, давра суҳбатлари, учрашув ва семинарлар ташкил этиш анъанага айланган.

Қайд этилишича, илк мартаба “истеъмолчи” тушунчасига 1962 йил 15 март куни АҚШда эълон қилинган “**Истеъмолчи ҳуқуқлари тўғрисидаги билл**”да таъриф берилиб, айнан ушбу ҳужжатда истеъмолчиларнинг маҳсулот (хизмат) ҳақида маълумот олиш, унинг сифати (хавфсизлиги)га ишонч ҳосил қилиш, маҳсулот (хизмат)ни танлаш ҳамда унга ўзгартириш киритиш каби ҳуқуқларга эга бўлиши белгиланган.

1985 йил 9 апрелда Бирлашган Миллатлар Ташкилоти (БМТ) Бош Ассамблеяси томонидан истеъмолчилар ҳуқуқлари муҳофазасининг асосий тамойиллари қабул қилинган, юқорида келтирилган рўйхатга тоза атроф-муҳитга эга бўлиш, зарар учун товон олиш, асосий эҳтиёжларини қондириш, истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари бўйича таълим олиш каби ҳуқуқлар ҳам кўшилди. Шу тариқа истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари халқаро миқёсда эътироф этилишига эришилди.

Республикада ҳам истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш давлат сиёсатининг устувор йўналишларидан бири этиб белгиланган бўлиб, Конституциямизнинг 53-моддасига кўра, “Бозор муносабатларини ривожлантиришга қаратилган

Ўзбекистон иқтисодиётининг негизини хилма-хил шакллардаги мулк ташкил этади. Давлат истеъмолчиларнинг ҳуқуқи устунлигини ҳисобга олиб, иқтисодий фаолият, тадбиркорлик ва меҳнат қилиш эркинлиги, барча мулк шаклларининг тенг ҳуқуқлилиги ва ҳуқуқий жиҳатдан баравар муҳофаза этилишини кафолатлайди”.

Хулоса қилганда, мазкур 100 саволга 100 жавоб шаклидаги рисола давлат ва нодавлат ташкилотларининг истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш борасида ҳамкорлигини самарали йўлга қўйиш, таъсирчан механизмларни яратиш орқали юртимизда инсон манфаатларини таъминлаш ва истеъмол маданиятини юксалтиришга хизмат қилади.

# I. АСОСИЙ ТУШУНЧА ВА АТАМАЛАР

## 1. Истеъмолчи ким?

**Истеъмолчи** – фойда олиш мақсадида эмас, балки ўз шахсий истеъмоли ёки бошқа вазифалар учун товар сотиб олувчи, иш, хизматга буюртма берувчи ёхуд шу ниятда бўлган фуқаро (жисмоний шахс).

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

## 2. Ишлаб чиқарувчи ким?

**Ишлаб чиқарувчи** – истеъмолчига реализация қилиш учун товар ишлаб чиқарадиган корхона, ташкилот, муассаса ёки яқка тартибда фаолият кўрсатувчи тадбиркор.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

## 3. Ижрочи ким?

**Ижрочи** – маиший хизмат, уй-жой коммунал, таъмирлаш-қурилиш, транспорт каби хизмат кўрсатиш соҳаларида истеъмолчи учун шартнома асосида иш бажарадиган ёки хизмат кўрсатадиган корхона, ташкилот, муассаса ёки яқка тартибда фаолият кўрсатувчи тадбиркор.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

#### **4. Сотувчи ким?**

**Сотувчи** – олди-сотди шартномаси асосида истеъмолчига товар реализация қиладиган корхона, ташкилот, муассаса ёки якка тартибда фаолият кўрсатувчи тадбиркор.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

#### **5. Шартнома нима?**

**Шартнома** – товарни олиш ёки сотишда, иш бажариш ва хизматлар кўрсатишда сифат, миқдор, муддат, нарх ва бошқа шартлар тўғрисида истеъмолчи билан сотувчи (ишлаб чиқарувчи, ижрочи) ўртасидаги оғзаки ёки ёзма келишув.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик кодексининг 101-, 353-моддалари.*

#### **6. Товар нима?**

**Товар** – ишлаб чиқарувчи фаолиятининг истеъмолчига шартнома асосида сотиш учун мўлжаллаган маҳсули, шу жумладан, импорт маҳсулоти.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

#### **7. Норматив ҳужжатлар нима?**

**Норматив ҳужжатлар** – стандартлар, уларга тенглаштирилган бошқа ҳужжатлар (шаҳарсозлик нормалари ва қоидалари, давлат фармакопеяси ҳамда фармакопея мақолалари ва бошқалар), техник шартлар, техник тавсифлар, рецептура ва товар (иш, хизмат) сифати ва хавфсизлигига нисбатан белгиланган талабларни ўз ичига олувчи бошқа ҳужжатлар.



*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-1-сон қонунининг 1-моддаси.*

### **8. Товар (иш, хизмат)нинг хавфсизлиги нима?**

**Товар (иш, хизмат)нинг хавфсизлиги** – товарни истеъмол қилиш, ундан фойдаланиш, уни сақлаш, ташиш ёки утилизация қилиш, шунингдек, иш ёки хизмат натижаларидан фойдаланишнинг одатдаги шароитларида истеъмолчининг ҳаёти, соғлиғи ёки мол-мулки ва атроф-муҳитга зарар етказилиш хавф-хатарининг йўқлиги.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-1-сон қонунининг 1-моддаси.*

### **9. Мувофиқлик сертификати нима?**

**Мувофиқлик сертификати** – сертификатланган маҳсулотнинг белгиланган талабларга мувофиқлигини тасдиқловчи ҳужжат.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-1-сон қонунининг 1-моддаси.*

ЎЗБЕК ИСТРОТИКА КИТАБИ РАЎЗНАМАСИ  
ЎЗБЕК ИСТРОТИКА КИТАБИ РАЎЗНАМАСИ  
Organ for certification «СЕРТИФИКАЦИЯ» UZ AMT 05-MAI 027  
100031, Ўзбекистон, Ташкент, Маъраза йиғиш йули, Янги Ўш, д. 6

№ 0000000000

# МУВОФИҚЛИК СЕРТИФИКАТИ СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ



UZ SMT 04 027 06414  
22.05.2017  
29.05.2021

Мувофиқлик сертификати  
Қарғалмас электромангнит мувофиқлик системаси  
**ГУП "Центр электромагнитной совместимости"**

Республика Ўзбекистон, Ташкент  
Янги Ўш району ул. Фарғона йули, 15

Территориальниқ подраделени: СЭМС Андриановский области, СЭМС Бухарский области, СЭМС Диванский области, СЭМС Кашгарский области, СЭМС Маварийский области, СЭМС Наманганский области, СЭМС Республика Каракалпакстан, СЭМС Самаркандский области, СЭМС Сырдарьинский области, СЭМС Сырдарьинский области, СЭМС Ферганский области, СЭМС Хератский области

О з DS ISO 9001 2015

Предоставление услуг по выдаче разрешений на пользование радиочастотами, обеспечению электромагнитной совместимости и мониторинг радиочастотного центра

Хабибуллин М.Р.

## 10. Мувофиқлик сертификатини қайси орган расмийлаштиради?

Мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш сертификатлаш органлари томонидан амалга оширилади.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлдаги "Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чоратadbирлар тўғрисида"ги 318-сонли қарорига 1-илова 17-банд.*

## **11. Ишлаб чиқарилаётган маҳсулотга мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш учун ишлаб чиқарувчи сертификатлаш органига қандай муурожат қилади?**

Ишлаб чиқарилаётган маҳсулотга мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш учун сертификат олувчи сертификатлаштириш органига **ариза** билан муурожаат қилади. Аризага қуйидаги ҳужжатлар илова қилинади:

– ишлаб чиқарилаётган маҳсулотга норматив ҳужжат нусхаси;

– маҳсулотни маркировка қилиш намунаси (маҳсулот тўғрисида ахборот);

– санитария-эпидемиологик хулоса нусхаси. Ариза берувчи томонидан айти бир вақтда санитария-эпидемиологик хулоса ва мувофиқлик сертификати олишга ариза берилган тақдирда санитария-эпидемиологик хулоса нусхаси.

Четдан олиб келинаётган маҳсулотни сертификатлаштириш учун маҳсулотни маркировка қилиш намунаси (маҳсулот тўғрисида ахборот) тақдим этилади.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлдаги “Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чоратадбирлар тўғрисида”ги 318-сонли қарорига 1-илова 19-банд.*

## **12. Сертификатлаштириш органи қанча муддатда мувофиқлик сертификатини расмийлаштиради?**

Сертификатлаштириш органи тақдим этилган ҳужжатлар ва синовларнинг ижобий натижалари асосида икки иш куни мобайнида мувофиқлик сертификатини расмийлаштиради.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлдаги “Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чоратадбирлар тўғрисида”ги 318-сонли қарорига 1-илова 26-банд.*

### 13. Мувофиқлик сертификати қанча муддатга берилади?

Четдан олиб келинаётган маҳсулотларга мувофиқлик сертификати уларнинг яроқлилик муддатига (маҳсулот яроқлилигининг кафолатли муддатига);



– яроқлилик муддатига (маҳсулот яроқлилигининг кафолатли муддатига) эга бўлмаган маҳсулотларга эса амал қилиш муддати кўрсатилмасдан, кўплаб ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар учун 3 йилга берилади. Кўплаб ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар учун берилган

мувофиқлик сертификатининг амал қилиш даврида ишлаб чиқарилган маҳсулотлар сертификатланган деб ҳисобланади.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлдаги "Маҳсулотларни сертификатлаштириши тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чоратадбирлар тўғрисида"ги 318-сонли қарорига 1-шлова 26-банд.*

### 14. Товар (иш, хизмат)нинг нуқсони нима?

**Товар (иш, хизмат)нинг нуқсони** – товар (иш, хизмат)нинг норматив ҳужжатларнинг мажбурий талаблари, шартнома шартлари ёхуд товар (иш, хизмат) сифатига қўйиладиган талабларга номувофиқлиги.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги "Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида"ги 221-сон қонунининг 1-моддаси.*

### 15. Товар (иш, хизмат)нинг жиддий нуқсони нима?

**Товар (иш, хизмат)нинг жиддий нуқсони** – товар (иш, хизмат)дан белгиланган мақсадда фойдаланиб бўлмайдиган қилиб қўядиган ёхуд уни баргараф этиш учун кўп меҳнат ва вақт сарфлаш талаб қиладиган камчилик.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

## **16. Кафолат муддати нима?**

**Кафолат муддати** – товар (хизмат)дан фойдаланишнинг (ойлар ҳисобидаги) норматив муддати ёки товар (хизмат)нинг муайян вазифани (неча соатда, нечта иш жараёнида, қанча километр масофани босиб ўтиб ва ҳ.к.) бажариш вақти тарзида белгиланган муддати бўлиб, бу муддат ичида ишлаб чиқарувчи (ижрочи), башарти товарни ишлатиш (хизматдан фойдаланиш) қоидаларига риоя этилган бўлса, товар (хизмат)нинг сифатига нисбатан норматив ҳужжатларда назарда тутилган талаблар бажарилишини кафолатлайди ва таъминлайди.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

## **17. Товарнинг кафолат муддатини ҳисоблаш тартиби қандай?**

Агар олди-сотди шартномасида бошқача тартиб назарда тутилган бўлмаса, кафолат муддати товар сотиб олувчига топширилган пайтдан эътиборан ўта бошлайди.

Агар сотиб олувчи сотувчига боғлиқ бўлган ҳолатлар туфайли олди-сотди шартномасида кафолат муддати белгиланган товардан фойдаланиш имкониятидан маҳрум бўлса, сотувчи тегишли ҳолатларни бартараф этмагунча кафолат муддатининг ўтиши бошланмайди.

Товар (бутловчи буюм) алмаштирилганда, кафолат муддати янгидан ўта бошлайди.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг “Фуқаролик кодекси” 404-модда.*

## 18. Хизмат муддати нима?



**Хизмат муддати** – товардан фойдаланишнинг белгиланган муддати бўлиб, у тамом бўлгач, товарнинг техник ҳолатидан қатъи назар, ундан фойдаланиш тўхтатилиши лозим.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*



## 19. Яроқлилик (сақлаш) муддати нима?

**Яроқлилик (сақлаш) муддати** муайян давр бўлиб, бу даврда товар фойдаланишга яроқли бўлади ва у тамом бўлгач, товар инсон ҳаёти

ҳамда соғлиғи учун хавф туғдириши мумкин.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

## 20. Товарнинг яроқлилик муддатини ҳисоблаш тартиби қандай?

Товарнинг яроқлилик муддати товар тайёрланган кундан бошлаб фойдаланиш учун яроқли бўлган давр ёки товар фойдаланиш учун яроқли бўлиб турадиган сана билан белгиланади.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг “Фуқаролик кодекси” 406-модда.*

## **21. Касса чеки нима?**

**Касса чеки** – товар сотиб олинганлиги ёки иш (хизмат)нинг ҳақи тўланганлигини тасдиқлайдиган, товар (иш, хизмат)нинг баҳоси, ҳақ тўланган сана ва касса апаратининг номери кўрсатилган ҳужжат.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-1-сон қонунининг 1-моддаси.*

**22. Сотиб олинган товарлар (бажарилган ишлар) ва кўрсатилган хизматлар учун харидорларга бериладиган касса чекларида қандай маълумотлар бўлиши керак?**

Сотиб олинган товарлар (бажарилган ишлар) ва кўрсатилган хизматлар учун харидорларга бериладиган касса чекларида қуйидаги маълумотлар бўлиши керак:

а) солиқ тўловчининг – хўжалик юритувчи субъектнинг номи ва идентификация рақами;

б) тўлов суммаси;

в) товарлар ва хизматлар номи;

г) тўлов санаси ва вақти;

д) назорат-касса машинасининг завод рақами;

е) чекнинг тартиб рақами;

ж) фискал режим белгиси.

Касса чекларида бошқа реквизитлар ҳам бўлиши мумкин.

*Асос: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2011 йил 17 ноябрдаги “Фискал хотирага эга бўлган назорат-касса машиналарининг қўлланишини янада такомиллаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 306-сон қарор билан тасдиқланган “Аҳоли билан пулли ҳисоб-китобларни амалга оширишда фискал хотирага эга бўлган назорат-касса машиналарини қўллаш тартиби тўғрисида”ги низомнинг 16-банди.*

### **23. Товар чеки нима?**

**Товар чеки** – товар сотиб олинганлиги ёки иш (хизмат)нинг ҳақи тўланганлигини тасдиқловчи, товар (иш, хизмат)нинг баҳоси, ҳақ тўланган сана ҳамда сотувчининг номи ва жойлашган манзили ҳақидаги маълумот кўрсатилган ҳужжат.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

### **24. Товар (иш, хизмат)ни истеъмолчидан қайтариб олиш нима?**

**Товар (иш, хизмат)ни истеъмолчидан қайтариб олиш** – агар товар (иш, хизмат) истеъмолчи мулкига айланган ёки унга таклиф этилган бўлса, ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи) томонидан амалга ошириладиган, товар (иш, хизмат) хавфсизлиги талабларига мос бўлмаган товар (иш, хизмат)ни қайтариб олишга қаратилган ҳар қандай чора.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*

### **25. Товар (иш, хизмат)ни муомаладан чиқариш нима?**

**Товар (иш, хизмат)ни муомаладан чиқариш** – ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи) томонидан амалга ошириладиган, товар (иш, хизмат) хавфсизлиги талабларига мос бўлмаган товар (иш, хизмат)га офертани тугатиш ва бунга йўл қўймасликка қаратилган ҳар қандай чора.

*Асос: Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 26 апрелдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-И-сон қонунининг 1-моддаси.*



## **26. Улгуржи савдо ёки чакана савдо сотувчиси ким?**

**Улгуржи савдо ёки чакана савдо сотувчиси** – савдо фаолиятини амалга оширувчи ва олди-сотди шартномасининг бир томони сифатида иш кўрувчи юридик шахс ёки якка тартибдаги тадбиркор (жисмоний шахс).

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қоидалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

## **27. Сотувчи-ходим ким?**

**Сотувчи-ходим** – сотувчи номидан иш кўрувчи ва товарни бевосита сотувчи ёки истеъмолчиларга хизмат кўрсатувчи шахс.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қоидалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

## **28. Сотувчи агент ким?**

**Сотувчи агент** – турғун савдо шохобчалари орқали товарларни бевосита сотувчи, шунингдек, уйга буюртма олиш воситасида, муассасалар, ташкилотлар, корхоналарда, транспорт ёки кўчада потенциал харидорлар билан ишлайдиган, даромади фақат сотув ҳажмига боғлиқ бўлган жисмоний шахс – юридик шахс ташкил этмаган якка тартибдаги тадбиркор.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қоидалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

## **29. Чакана савдо нима?**

**Чакана савдо** – тижорат мақсадларида фойдаланиш ҳуқуқисиз аҳолига доналаб ёки унча кўп бўлмаган миқдорда товарлар сотиш.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

### **30. Воситачилик савдоси нима?**

**Воситачилик савдоси** – чакана савдо фаолиятининг воситачилар томонидан воситачилик шартномалари бўйича сотиш учун уларга берилган товарлар сотилишини назарда тутувчи тури.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

### **31. Савдо объекти нима?**

**Савдо объекти** – мулкчилик шакли, сотув ҳажми, иншоот ўлчами ва ҳоказолардан қатъи назар, товарлар ва хизматларни сотишга мўлжалланган (мослаштирилган) жой ёки иншоот.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

### **32. Тургун савдо шохобчалари нима?**

**Тургун савдо шохобчалари** – давлат ҳокимияти маҳаллий органлари томонидан белгиланган жойларда доимий асосда жойлашган савдо объектлари (дўконлар, киоскалар, ларёклар, павильонлар, дорихоналар, оптика, автомобиль ёнилғиси қуйиш шохобчалари).

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

### **33. Кўчма савдо объектлари нима?**

**Кўчма савдо объектлари** – вақтинча жойлашган ва мавсумий ёки мақсадли хусусиятга эга бўлган, шунингдек, иш куни тамом бўлгандан кейин йиғиштириб олиш ва объект

кўчирилишини талаб этиш асосида жойлаштирилган савдо объектлари (лотоклар, пештахталар, палаткалар, автодўконлар ва ҳоказолар).

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

#### **34. Савдо зали нима?**

**Савдо зали** – товарларнинг оммавий офертасига ва/ёки товарларнинг чакана олди-сотди шартномаларини амалга оширишга мўлжалланган савдо объекти майдони.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

#### **35. Тармоқли маркетинг нима?**

**Тармоқли маркетинг** – тармоқли ташкилот томонидан товарларни мустақил тарқатадиган сотувчи агентлар ташкил этилишига асосланган товарларни чакана сотиш тури.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

#### **36. Тармоқли ташкилот нима?**

**Тармоқли ташкилот** – Ўзбекистон Республикаси ҳудудида мустақил равишда ёхуд тармоқли маркетинг йўли билан сотувчи агентлар орқали савдони амалга оширувчи Ўзбекистон Республикаси юридик шахси.

*Асос: Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қондалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*

## II. ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ҲУҚУҚЛАРИНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ БИЛАН БОҒЛИҚ АСОСИЙ НОРМАТИВ-ҲУҚУҚИЙ ҲУЖЖАТЛАР

1. Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик кодекси. – Т.: Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, 2018.
2. Ўзбекистон Республикаси Уй-жой кодекси. – Т.: Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, 2018.
3. Ўзбекистон Республикасининг 26.04.1996 йилдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги 221-І-сон қонуни.
4. Ўзбекистон Республикасининг 2009 йил 30 сентябрдаги “Энергетика тўғрисида”ги ЎРҚ–225-сон қонуни.
5. Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 7 ноябрдаги “Кўп квартиралар уйлари бошқариш тўғрисида”ги ЎРҚ–581-сон қонуни.
6. Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 1 ноябрдаги “Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида”ги ЎРҚ–578-сон қонуни.
7. Ўзбекистон Республикасининг 2015 йил 26 августдаги “Аҳолининг санитария-эпидемиологик осойишталиги тўғрисида”ги ЎРҚ–393-сон қонуни.
8. Ўзбекистон Республикасининг 1996 йил 29 августдаги “Фуқароларнинг соғлиғини сақлаш тўғрисида”ги 265-І-сон қонуни.
9. Ўзбекистон Республикасининг 1998 йил 25 декабрдаги “Реклама тўғрисида”ги 723-І-сон қонуни.
10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 11.09.2019 йилдаги “Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишнинг ҳуқуқий ва институционал тизимини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ–5817-сон фармони.
11. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 октябрдаги “Электр энергетикаси тармоғини жадал

ривожлантириш ва молиявий барқарорлигини таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–3981-сон қарори.

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 апрелдаги “Деҳқон бозорлари ва савдо комплекслари фаолиятини ташкил қилишни янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–1326-сон қарори.

13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 31 октябрдаги “Аҳолини дори-дармон воситалари ва тиббиёт буюмлари билан таъминлашни янада яхшилашга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ–2647-сон қарори.

14. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 19.12.2019 йилдаги “Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш кўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 1015-сон қарори.

15. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2011 йил 17 ноябрдаги “Фискал хотирага эга бўлган назорат-касса машиналарининг қўлланишини янада такомиллаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 306-сон қарори.

16. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 28.11.2002 йилдаги “Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишда жамоатчилик иштирокини кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 414-сон қарори.

17. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 15.07.2014 йилдаги “Коммунал хизматлар кўрсатиш қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида”ги 194-сон қарори.

18. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 20.08.2019 йилдаги “Юридик ва жисмоний шахсларнинг электр энергияси, табиий газ, ичимлик ва иссиқ сувни ҳисобга олиш ускуналари (ҳисоблагичлар)ни ечиш, қиёслашдан ўтказиш ва ўрнатиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида”ги 698-сон қарори.

19. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 16.01.2017 йилдаги “Кўп квартиралли уйлари қуриш ва реконструкция қилишни молиялаштириш, шунингдек, ёш оилаларга, эскирган уй-жойларда яшайётганларга ва уй-жой шароитларини яхшилашга муҳтож бўлган фуқароларнинг бошқа тоифаларига сотиш тартиби тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 14-сон қарори.

20. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 01.08.2014 йилдаги “Ўзбекистон Республикасида автомобиль транспортида юкларни ташиш қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида”ги 213-сон қарори.

21. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 13.02.2003 йилдаги “Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қоидаларини ҳамда Ўзбекистон Республикасида умумий овқатланиш маҳсулотларини (хизматларини) ишлаб чиқариш ва сотиш қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида”ги 75-сон қарори.

22. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 04.09.1998 йилдаги “Бозорларда сифатсиз озиқ-овқат товарлари сотилишини бартараф этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 378-сон қарори.

23. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 22.01.2018 йилдаги “Гўшт ва гўшт маҳсулотларининг хавфсизлиги тўғрисидаги умумий техник регламентни тасдиқлаш ҳақида”ги 36-сон қарори.

24. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 07.01.2011 йилдаги “Хусусий тадбиркорлар юридик шахс ташкил этмасдан шуғулланиши мумкин бўлган фаолият турлари рўйхатини тасдиқлаш тўғрисида”ги 6-сон қарори.

25. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 07.03.2018 йилдаги “Алоқа, ахборотлаштириш ва телекоммуникация хизматлари сифатини янада яхшилашга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги 185-сон қарори.

26. Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя

этилиши юзасидан таҳлил (ўрганиш, кўрик) ўтказиш тартиби тўғрисида йўриқнома (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 18.02.2011 йилда 2196-сон билан рўйхатга олинган).

27. Монополиядан чиқариш ва рақобатни ривожлантириш давлат қўмитасининг 10.02.2011 йилдаги “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этилиши юзасидан таҳлил (ўрганиш, кўрик) ўтказиш тартиби тўғрисидаги йўриқномани тасдиқлаш ҳақида”ги қарори (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 18.02.2011 йилда 2196-сон билан рўйхатга олинган).

28. Электр энергияда назорат бўйича давлат инспекцияси “Ўздавэнергоназорат” бошлиғининг 09.07.2004 йилдаги “Истеъмолчиларнинг электр қурилмаларидан техник фойдаланиш қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида”ги буйруғи. (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2004 йил 9 июлда 1383-сон билан давлат рўйхатидан ўтказилган).

29. Ўзбекистон Республикаси парвозлар хавфсизлигини назорат қилиш давлат инспекцияси бошлиғининг 29.06.2011 йилдаги “Ҳаво транспортида йўловчи ва багаж ташиш қоидаларини тасдиқлаш ҳақида”ги буйруғи. (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2011 йил 29 июнда 2238-сон билан рўйхатдан ўтказилган).

### III. ҲУРМАТЛИ ИСТЕЪМОЛЧИ, БИЛАСИЗМИ?

#### 1. Биласизми?

*Нуқсонли товар сотилганда, истеъмолчи ўз хоҳишига қараб қўидагилардан бирини талаб қилишга ҳақли (агар бу ҳол шартномада қайд этилмаган бўлса):*

- ✓ товарни айни шундай маркали (моделли, артикулли) мақбул сифатли товарга алмаштириб бериш;
- ✓ товарни бошқа маркали (моделли, артикулли) шундай товарга алмаштириб, унинг харид нарҳини тегишинча қайта ҳисоб-китоб қилиш;
- ✓ товарнинг нуқсонларини бепул бартараф этиш ёки нуқсонларни бартараф этишга қилинган харажатларни қоплаш;
- ✓ харид нарҳини нуқсонга мутаносиб равишда камай-тириш;
- ✓ шартномани бекор қилиб, кўрилган зарарни қоплаш.

#### 2. Биласизми?

Истеъмолчининг ҳуқуқлари бузилиши туфайли унга етказилган маънавий зарар учун уни етказган шахс, башарти у айбдор бўлса, **ҳақ тўлаши лозим**. Маънавий зарар учун тўланадиган ҳақ миқдорини суд белгилайди.

Маънавий зарар учун ҳақ тўлаш мулкӣ зиён ва истеъмолчи кўрган зарарнинг ўрни қопланишидан қатъи назар, амалга оширилади.

#### 3. Биласизми?

Кафолат муддати даврида товарда топилган нуқсонларни сотувчи истеъмолчи тегишли талаб қўйган пайтдан эътиборан **20 кун ичида**, ишлаб чиқарувчи эса **10 кун ичида** бепул бартараф этиши лозим.

#### 4. Биласизми?

Истеъмолчи мақбул сифатли ноозиқ-овқат товарини харид қилган кунидан эътиборан **ўн кун ичида** ушбу товар сотиб



олинган жойдаги сотувчидан уни айни шундай товарга алмаштириб олишга, бундай товар сотувда бўлмаса, пулини қайтариб олишга ҳақли.

## 5. Биласизми?

*Машииний савдо соҳасида нуқсонли товар сотилганда, истеъмолчи ҳуқуқлари:*

- ✓ товарни шундай маркали товарга алмаштириб олиш;
- ✓ товарни бошқа маркали (моделли) товарга алмаштириб, нархини қайта ҳисоб-китоб қилиш;
- ✓ нуқсонларни бепул бартараф этиш ёки харажатларни қоплашни талаб қилиш;
- ✓ нархни нуқсонга мутаносиб равишда камайтириш;
- ✓ шартномани бекор қилиш ва кўрилган зарарни қоплашни талаб қилишга ҳақли.

Мазкур ҳуқуқларни амалга ошириш учун **товарнинг нуқсони қуйидаги муддатларда аниқланган бўлиши лозим**, яъни:

- ✓ товарнинг кафолат муддати ёхуд яроқлилик муддати мобайнида;
- ✓ кафолат муддати ва яроқлилик муддати белгиланмаган товарлар бўйича 6 ой мобайнида;
- ✓ кўчмас мулк истеъмолчига сотилган кундан бошлаб 2 йил ичида;
- ✓ мавсумий товарлар учун ҳукумат томонидан белгиланган муддатда.

## 6. Биласизми?

*Нуқсонли товар сотувчига қуйидагилар билан бирга қайтарилади:*

- ✓ товарнинг касса (товар) чеки;
- ✓ товарнинг техник паспорти (кафолат муддати белгиланган товарлар учун).

## 7. Биласизми?

*Истеъмолчи товарда камчиликлар ёки бошқа нуқсонларни аниқлаган тақдирда сотувчи (ишлаб чиқарувчи):*

- ✓ уни айти шундай маркали товарга 7 кунлик муддатда;
- ✓ товар сифатини кўшимча текшириш зарур бўлганда 20 кун ичида;
- ✓ айти шундай маркали товар бўлмаганда 1 ой ичида;
- ✓ чўл ва олис жойларда, товарлар вақти-вақти билан олиб бориладиган жойларда эса ушбу жойларга навбатдаги товар етказиб бериш учун кетадиган муддат ичида, лекин 2 ойдан кечиктирмай алмаштириб бериши шарт.

## 8. Биласизми?

Истеъмолчи сифатли ноозиқ-овқат товарини (масалан, совун, идиш-товок, ўйинчоқлар, канцелярия моллари ва шу кабилар) сотиб олган кунидан бошлаб **10 кун ичида** айти шундай товарга алмаштириб олишга ҳақли.

Агар сотувчида бундай товар мавжуд бўлмаса, истеъмолчи тўланган пулни қайтариб олиши мумкин.

Алмаштириладиган товарларнинг нархида тафовут бўлса, қайта ҳисоб-китоб қилинади.

## 9. Биласизми?

*Сотувчи томонидан нуқсонли товарни алмаштириб бериш рад этилса:*

- ✓ ваколатли органларга;
- ✓ суд органларига мурожаат қилиш мумкин.

## 10. Биласизми?

Ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи) истеъмолчига ўзи сотаётган товар (иш, хизмат)лар ҳақида ўз вақтида зарур, тўғри ва тушунарли маълумот бериши шарт.

## 11. Биласизми?

Товарлар сотиладиган (ишлар бажариладиган ва хизматлар кўрсатиладиган) жойларда аҳоли билан назорат-касса машинаси орқали ҳисоб-китобни амалга оширишда пул маблағларининг тўлиқ ҳисобга олинишини назорат қилиш қонун ҳужжатларига мувофиқ давлат солиқ хизмати органлари томонидан амалга оширилади.

## 12. Биласизми?

*Товар (иш, хизмат) ҳақидаги маълумотда қуйидагилар кўрсатилиши шарт:*

- ✓ товар (иш, хизмат) мажбурий талабларига мувофиқ келиши шарт бўлган норматив ҳужжатнинг номи;
- ✓ товар (иш, хизмат)нинг асосий истеъмол хусусиятлари, шу жумладан, ўзига хос хусусиятлари рўйхати;
- ✓ баҳоси (тарифи) ва сотиб олиш шартлари;
- ✓ айрим турдаги товарларнинг ишлаб чиқарилган санаси;
- ✓ ишлаб чиқарувчи (ижрочи)нинг кафиллик мажбуриятлари;
- ✓ товардан самарали ва хавфсиз фойдаланиш қоидалари ҳамда шартлари;
- ✓ товарнинг хизмат (яроқлилик) муддати ва ушбу муддат тугаганидан кейин истеъмолчи нима ишлар қилиши зарурлиги;
- ✓ ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи)нинг номи ва мулкчилик шакли, рўйхатга олиш ва лицензия гувоҳномасининг номери;
- ✓ ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи)нинг ҳамда улар истеъмолчидан даъво қабул қилишга ваколат берган корхоналарнинг манзиллари;
- ✓ товарларни сақлаш, хавфсиз утилизация қилиш усуллари ҳамда қоидалари;
- ✓ театр-концерт тадбирлари ўтказилаётганда, фонограммадан фойдаланиш тўғрисидаги ахборот.

### 13. Биласизми?

*Ишлаб чиқариш соҳасида нуқсонли товар сотилганда, истеъмолчи, агар бу ҳол шартнома тузиш пайтида айтиб ўтилмаган бўлса, ўз хоҳишига қараб қуйидагилардан бирини талаб қилишга ҳақли:*

- ✓ товарни айти шундай маркали (моделли, артикулли) мақбул сифатли товарга алмаштириб бериш;
- ✓ товарни бошқа маркали (моделли, артикулли) шундай товарга алмаштириб, унинг харид нархини тегишинча қайта ҳисоб-китоб қилиш;
- ✓ товарнинг нуқсонларини бепул бартараф этиш ёки нуқсонларни бартараф этишга қилинган харажатларни қоплаш;
- ✓ харид нархини нуқсонга мутаносиб равишда камай-тириш;
- ✓ шартномани бекор қилиб, кўрилган зарарни қоплаш.

### 14. Биласизми?

Истеъмолчи мақбул сифатли ноозиқ-овқат товарини харид қилган кунидан эътиборан **ўн кун ичида** ушбу товар сотиб олинган жойдаги сотувчидан уни айти шундай товарга алмаштириб олишга бундай товар сотувда бўлмаса, пулини қайтариб олишга ҳақли.

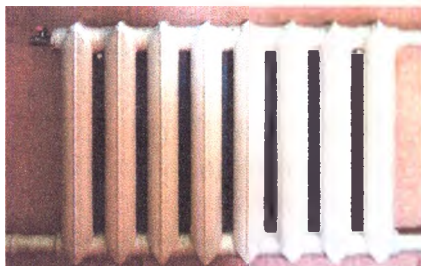
### 15. Биласизми?

Электр тармоқларига янгидан уланадиган уй-жойлар ва хонадонларда электр энергиясини ҳисобга олиш асбоблари ҳудудий электр тармоқлари корхонаси ҳисобидан сотиб олинади, ўрнатилади, рўйхатга олинади ва пломбланади. Ҳисобга олиш приборини монтаж қилиш учун материаллар **истеъмолчи томонидан** сотиб олинади.

Ҳисобга олиш прибори уй-жой ёки хонадон эгасининг буюртманомасига биноан бир ҳафта муддатда, унинг иштирокида ҳудудий электр тармоқлари корхонасининг вакили томонидан ўрнатилади.

## 16. Биласизми?

Истеъмолчи томонидан иссиқлик таъминоти (отопление) учун икки ҳафта давомида тўлов қилинмаганда, етказиб берувчи қарздорлик ва **7 кундан кейин** таъминотни узиб қўйиш тўғрисида унга ёзма хабар беради, хабарнома муддати тамом бўлгач, етказиб берувчи иссиқ сув беришни узиб қўйишга ҳақли.



## 17. Биласизми?

Аҳоли ва ижтимоий соҳа объектларига кундалик ҳаётда фойдаланиш учун суюлтирилган углеводород газини етказиб бериш тартиби тўғрисидаги низомга мувофиқ, газ таъминоти ташкилотлари битта истеъмолчи учун бир ойда камида битта маиший газ баллони (20 кг) етказиб беради.

Бунда газ таъминоти ташкилотлари истеъмолчининг аризаси асосида маиший газ баллоини тўлов ундирмасдан вақтинча фойдаланишга бериши лозим.



## 18. Биласизми?

Истеъмолчи иссиқлик энергияси тўлиқ узиб қўйилиши ва иссиқлик таъминоти хизматлари кўрсатишдаги танаффуслар тўғрисида **ёзма шаклда кўп квартиралли уйнинг барча кириш жойларидаги эълонлар тахтаси** ёки кўп квартиралли уй жойлашган ер участкаси доирасида эълон жойлаштириш, шунингдек, танаффуслар вақти кўрсатилган ҳолда оммавий ахборот воситалари орқали огоҳлантирилиши керак.

## 19. Биласизми?

*Кафолат ва яроқлилик муддати белгиланмаган товарларда нуқсон аниқланадиган бўлса, истеъмолчи олти ой мобайнида сотувчидан қўидагиларни талаб қилишга ҳақли:*

- ✓ товарни алмаштириб бериш;
- ✓ товарнинг нуқсонларини бепул бартараф этиш;
- ✓ товарнинг нархини камайтириш;
- ✓ пулини қайтариб бериш ва кўрилган зарарни қоплаш.

## 20. Биласизми?

Табиий газ истеъмолини ҳисобга олиш приборларини (счётчик) кўздан кечириш **соат 08:00 дан 20:00 гача** амалга оширилади.

Мажбурий ижро бюроси ходимини табиий газ истеъмолини ҳисобга олиш приборларини кўздан кечиришга йўл қўймаслик ҳолати далолатнома билан расмийлаштирилади.

Истеъмолчи мазкур далолатнома билан танишиши лозим.

Истеъмолчи далолатномани имзолашни рад этган тақдирда, далолатномада бу қайд этилади.

**Рад этиш ҳолати икки гувоҳ ёки маҳалла йиғини вакили томонидан тасдиқланиши керак.**

Истеъмолчи далолатномани имзолашни рад этиш сабабини баён қилиш ҳуқуқига эга ва бу далолатномага қайд этилиши шарт.

## 21. Биласизми?

*Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонунга мувофиқ:*

✓ товарда нуқсонлар аниқланган тақдирда сотувчи (ишлаб чиқарувчи) уни айни шундай товарга етти кунлик муддатда, кўшимча равишда текшириш зарур бўлганда эса истеъмолчи талаб қўйган пайтдан эътиборан йигирма кун ичида алмаштириб бериши шарт;

✓ айни шундай товар бўлмаган тақдирда, истеъмолчининг алмаштириб бериш хусусидаги талаби даъво қилинган пайтдан эътиборан бир ой ичида қондирилиши лозим;

✓ муддатларнинг ўтказиб юборилган ҳар бир куни учун сотувчи (ишлаб чиқарувчи) истеъмолчига алмаштирилган товарни бериш билан бир вақтда товар баҳосининг бир фоизи миқдоридан неустойка (пеня) тўлайди.

## 22. Биласизми?

Электр, газ, иссиқлик, сув таъминоти ва сув чиқариб ташлаш тармоқларига уланиш Давлат хизматлари марказлари томонидан амалга оширилади.

Давлат хизматлари маркази расмийлаштирилган электр таъминоти шартномаси тушгандан сўнг бир соат ичида бу ҳақида истеъмолчини ахборот-коммуникация тизимлари орқали хабардор қилади.

## 23. Биласизми?

Истеъмолчи товарда нуқсонларни аниқлаган тақдирда сотувчи (ишлаб чиқарувчи) уни айни шундай товарга **етти кунлик муддатда**, товар сифатини кўшимча равишда текшириш зарур бўлганда эса истеъмолчи талаб қўйган пайтдан эътиборан **йигирма кун ичида** алмаштириб бериши шарт.

Айни шундай товар бўлмаган тақдирда, истеъмолчининг алмаштириб бериш хусусидаги талаби даъво қилинган пайтдан эътиборан **бир ой ичида** қондирилиши керак.

Муддатларнинг ўтказиб юборилган ҳар бир куни учун сотувчи (ишлаб чиқарувчи) истеъмолчига алмаштирилган товарни бериш билан бир вақтда **товар баҳосининг бир физи микдорида** неустойка (пеня) тўлайди.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 14-моддаси).*

#### **24. Биласизми?**

Агар Ўзбекистон Республикаси иштирок этган халқаро шартнома ёки битимда истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида назарда тутилганидан бошқача қоидалар белгиланган бўлса, халқаро шартнома ёки битим қоидалари қўлланилади.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 3-моддаси).*

#### **25. Биласизми?**

Дори воситалари ва тиббий буюмларда, озиқ-овқат ва маиший кимё товарларида уларнинг ишлаб чиқарилган санаси, яроқлилиқ муддати ҳамда уларни сақлаш шартлари кўрсатилган бўлиши лозим. Сотувчиларга ишлаб чиқарилган санаси ва яроқлилиқ муддати кўрсатилмаган ёки яроқлилиқ муддати ўтган товарларни қабул қилиш ҳамда реализация қилиш ман этилади.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 11-моддаси).*

#### **26. Биласизми?**

*Истеъмолчиларнинг ҳаёти, соғлиғи, мол-мулки ҳамда атроф-муҳит учун хавф тугдирувчи товар ишлаб чиқар-*



ганлик (иш бажарганлик, хизмат кўрсатганлик) учун қонун ҳужжатларига мувофиқ:

- ✓ ишлаб чиқарувчи (ижрочи);
- ✓ норматив ҳужжатларни тасдиқлаган орган;
- ✓ мувофиқлик сертификати берган орган;
- ✓ соғлиқни сақлаш, экология ва атроф-муҳитни муҳофаза

қилиш, ветеринария хизмати органлари ёки хавфли товар (иш, хизмат)ни ишлаб чиқариш ёхуд реализация қилишга рухсат берган бошқа органлар жавобгар бўлади.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 12-моддаси).*

### **27. Биласизми?**

Агар ишлаб чиқарувчи (сотувчи) хавфли хоссаларга эга бўлган товарни қайтариб олиш юзасидан **барча зарур чораларни кўрган бўлса**, у истеъмолчи мазкур товардан фойдаланишни давом эттиравериши туфайли етказилган зарар учун жавобгарликдан озод қилинади.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 12-моддаси).*

### **28. Биласизми?**

Товар (иш, хизмат)нинг нуқсонлари туфайли етказилган зарар учун мулкий жавобгарлик масалалари Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 20-моддаси ҳамда Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик кодексининг 1017–1020-моддаларида ўрнатилган тартибда амалга оширилади.

### **29. Биласизми?**

Муҳандислик-коммуникация тармоқларига уланиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисидаги Ҳукумат (ВМҚ-256, 05.04.2018 й.) қарори қабул қилинди.

Ушбу қарор билан юридик ва жисмоний шахсларни электр, газ, иссиқлик ва сув таъминоти ҳамда сув чиқариб ташлаш тармоқларига улаш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентлари тасдиқланди.

*Маъмурий регламентларга мувофиқ:*

✓ 2018 йил 1 апрелдан бошлаб истеъмолчилар электр, газ, иссиқлик ва сув таъминоти ҳамда сув чиқариб ташлаш тармоқларига уланиш учун Давлат хизматлари марказларига ўзи келиб мурожаат этади ёки Ягона интерактив давлат хизматлари порталида давлат хизматидан электрон тарзда фойдаланиш учун рўйхатдан ўтади;

✓ истеъмолчи зарур маълумотларни расмийлаштиригандан ва сўровномага киритгандан сўнг уни ўз электрон рақамли имзо билан тасдиқлайди;

✓ электр, газ, иссиқлик ва сув таъминоти ҳамда сув чиқариб ташлаш тармоқларига уланиш учун давлат хизматларини кўрсатиш учун энг кам ойлик иш ҳақининг 10 фоизи миқдорида йиғим ундирилади.

### **30. Биласизми?**

Қуйидагилар истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш учун махсус ваколат берилган давлат органларидир:

✓ Монополияга қарши курашиш қўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги;

✓ “Ўзстандарт” агентлиги;

✓ Соғлиқни сақлаш вазирлиги;

✓ Қурилиш вазирлиги;

✓ Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси;

✓ Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонун ҳужжатларига риоя этилишини ўз ваколатлари доирасида назорат қилувчи бошқа давлат бошқаруви органлари.

### **31. Биласизми?**

Истеъмолчилар ўз ҳуқуқлари ва манфаатларини ҳимоя қилиш мақсадида ихтиёрий равишда истеъмолчилар бирлашмаларини тузишлари мумкин.

Истеъмолчиларнинг бирлашмалари ўз фаолиятини қонун ҳужжатларига мувофиқ амалга оширувчи жамоат бирлашмаларидир.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 30-моддаси).*

### **32. Биласизми?**

**Ҳажми катта ёки вази беш килограмдан зиёд** товарни таъмирлаш, нархини тушириш, алмаштириш учун элтиш ва истеъмолчига қайтариб келтириб бериш сотувчи (ишлаб чиқарувчи)нинг кучи билан ва унинг ҳисобидан амалга оширилади. Ушбу мажбурият бажарилмаган тақдирда товарни элтиш ва қайтариб олиб келиш истеъмолчи томонидан амалга оширилиши мумкин. Бунда истеъмолчининг товарни элтиш ва қайтариб олиб кетиш билан боғлиқ харажатларини сотувчи (ишлаб чиқарувчи) қоплаши шарт.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 17-моддаси).*

### **33. Биласизми?**

Чакана савдонинг савдо объектларига қуйидагилар тегишлидир:

бозор, гипермаркет, супермаркет, савдо маркази, савдо комплекси, универсам, универмаг, минимаркет, озиқ-овқатлар дўкони, ихтисослаштирилган дўконлар, палаткалар, лотоклар, автодўконлар, павильонлар, киоскалар, ларёклар.

Савдо объектлари **турғун ва кўчма** объектларга бўлинади.

*Ўзбекистон Республикасида чакана савдо қоидалари (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 13 февралдаги 75-сон қарори).*



#### **34. Биласизми?**

Маъмурий жазо чораси қўлланилганлиги ишлаб чиқарувчилар (ижрочилар, сотувчилар)ни йўл қўйилган қоидабузарликларни бартараф қилиш мажбуриятидан озод этмайди.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 27-моддаси).*

#### **35. Биласизми?**

Молиявий хизматлар кўрсатадиган ижрочи ўзининг тугатилиши ёки банкрот бўлиши эҳтимолини назарда тутган ҳолда истеъмолчининг талабларини қондириш мақсадида ўз жавобгарлигини суғурта қилдириши шарт.

Молиявий хизматлар ижрочиси истеъмолчига етказилган зарар учун ўзининг жавобгарлиги тўғрисида суғурта шартномаси борлиги ҳақида истеъмолчига ахборот бериши зарур.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 28-моддаси).*

### **36. Биласизми?**

Суғурта шартномасига мувофиқ, бир тараф (суғурталовчи) шартномада шартлашилган ҳақ (суғурта мукофоти) эвазига шартномада назарда тутилган воқеа (суғурта ҳодисаси) содир бўлганда, бошқа тараф (суғурта қилдирувчи) ёки шартнома қайси шахс фойдасига тузилган бўлса, ўша шахс (наф олувчи)га бу ҳодиса оқибатида суғурталанган мулкка етказилган зарар ёхуд суғурталанувчининг бошқа мулккий манфаатлари билан боғлиқ зарарни шартномада белгиланган сумма (суғурта пули) доирасида тўлаш (суғурта товони тўлаш) мажбуриятини олади.

### **37. Биласизми?**

Истеъмолчининг ҳуқуқлари бузилган тақдирда, у судга мурожаат қилишга ҳақлидир. Даъволар, агар қонунларда бошқача қоида белгиланмаган бўлса, жавобгар истеъмолчи жойлашган ер ёки зарар етказилган жойдаги судга тақдим этилади.

*(Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик процессуал кодексининг 145-, 146- ва 147-моддалари).*

### **38. Биласизми?**

Истеъмолчилар ўз ҳуқуқлари бузилиши билан боғлиқ даъволар бўйича, шунингдек, товар (иш, хизмат)ларнинг хавфсиз бўлиши уларнинг сифати устидан назоратни амалга оширувчи давлат органлари, истеъмолчиларнинг жамоат бирлашмалари истеъмолчи (истеъмолчиларнинг номуайян доираси) манфаатларини кўзлаб кўзғатиладиган даъволар бўйича давлат божи тўлашдан озод қилинади.

*(Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонуннинг 29-моддаси).*

## IV. СЎРАГАН ЭДИНГИЗ...

1. Кўп қаватли уйда яшайман. Иссиқлик таъминоти (отопление) уйни яхши иситмайди. Шунинг учун хонадонимни иситиш тармоғидан узмоқчиман. Лекин иссиқ сувдагилар мумкинмас, дейишяпти. Шу тўғрими? (Ф.А. Тошкент шахри)

Истеъмолчига кўп қаватли уйнинг иситиш ва иссиқ сув таъминоти тизимидан алоҳида турар ва нотурар жойларнинг иситиш асбобларини демонтаж қилиш орқали узиб қўйиш тақиқланади.

Бу Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 15 июлдаги қарори билан тасдиқланган, кўп квартирали уйларда иссиқлик таъминоти хизматлари кўрсатиш қоидаларида белгиланган.

Шу билан бирга, истеъмолчи иссиқлик таъминоти хизматлари зарур сифат ва тартибда кўрсатилмаганда, неустойка тўлаш ва қайта ҳисоб-китоб амалга оширилишини талаб қилиши мумкин.

Зарур сифат дейилганда, иситиш даврида (иситиш даври вилоят ва шаҳар ҳокими қарори билан белгиланади) турар жой хоналари ҳавосининг норматив ҳарорати камида  $20^{\circ}\text{C}$  бўлиши назарда тутилади.

Иситиш даврида уйда ҳаво ҳарорати ушбу кўрсаткичдан паст бўлганда, ҳароратдан четга чиқишнинг ҳар бир даражаси учун тўлов миқдори амалда белгиланган тўловнинг 0,15 фоизига камаяди.

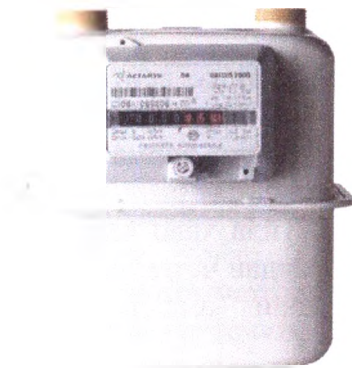


*2. Газ ҳисоблагичларни лабораториядан ўтказиш пулликми ёки бепул? Агар пуллик хизмат бўлса, лаборатория ким томонидан ўтказиб келинади? (Э.С. Андикжон вилояти, Бўз тумани)*

Табиий газдан фойдаланиш қоидаларига мувофиқ, табиий газ истеъмолини ҳисобга олиш приборларини таъмирлаш ва давлат қиёсловидан ўтказиш сарф-харажатлари ҳисобга олиш прибори мулкдори томонидан қопланади.

Бунда ҳисобга олиш прибори истеъмолчи томонидан сотиб олиб ўрнатилган бўлса, унинг мулкдори истеъмолчи бўлади, акс ҳолатда у газ таъминоти ташкилотига тегишли бўлади.

Табиий газ истеъмолини ҳисобга олиш приборларини давлат қиёсловидан ўтказиш метрология хизмати органлари томонидан амалга оширилади.



*3. Саволим чиқинди масаласида. Деярли 2 ой прописка қилинган жойда яшамадик. Қолган коммунал тўловлар тушунарли, ҳисоблагичи бор. Чиқиндига пул тўлаш керакми ё йўқ? Махсустрандагилар тўлайсан, деийияпти. Ахир уйдан чиқинди чиқмаган-ку? Шу тўғрими? (Ш.Х. Тошкент шаҳри)*

Мазкур ҳолатда доимий яшаш жойида бўлмаганлик факти исботлаб берилиши лозим.

Қаттиқ ва суюқ маиший чиқиндиларни тўплаш ҳамда олиб чиқиб кетиш хизматлари кўрсатиш қоидаларига мувофиқ, истеъмолчи доимий яшаш жойида вақтинча бўлмагани ҳужжатлар билан тасдиқланган давр учун қаттиқ ва суюқ маиший чиқиндиларни олиб чиқиб кетиш хизматлари учун ҳақ тўлашдан озод қилинади.



4. *Электросет ходимлари бизнинг хонадонга келиб, электр ҳисоблагични кўриб, уни алмаштиринг, дейишди. Ўзларидан қўйиб бериш 200 000 сўм экан. Ўз ҳисобимдан қўйиб бер, деб ариза ёзиб беринг, дейишяпти. Шу тўғрими? Маслаҳат беришингизни сўрайман. (Ф.О, Андижон вилояти, Марҳамат тумани)*

Электр энергиясидан фойдаланиш қоидаларига мувофиқ:

❖ маиший истеъмолчиларга электр энергиясини ҳисобга олиш приборларини, шу жумладан, мавжуд асбобларни алмаштириш, ўрнатиш, рўйхатдан ўтказиш ва пломбалаш ҳудудий электр тармоқлари корхонаси маблағлари ҳисобига амалга оширилади;

❖ ҳисобга олиш прибори уй-жой ёки хонадон эгасининг буюртманомасига биноан бир ҳафта муддатда ўрнатилади;

❖ ҳисобга олиш прибори истеъмолчининг айби билан бузилган тақдирда уларни алмаштириш истеъмолчи



маблағлари эвазига ҳудудий электр тармоқлари корхонаси томонидан амалга оширилади.



*5. Кун ичидан кеча уйимизга мажбурий ижро бюроси ходимлари келиб, газдан 900 минг сўм қарз бор, дейишди. Қарздорликни узиш учун неча кун муддат берилади?*

Табиий газдан фойдаланиш қоидаларига кўра (ВМК-22-сон, 22.01.2018 й.), истеъмол қилинган табиий газ учун тўлов банк муассасалари ва коммунал тўловларни қабул қилиш кассалари, шунингдек, электрон тўловлар орқали ёки бевосита нақд бўлмаган шаклда тўлов қабул қилиш имкониятига эга бўлган Бюро вакили орқали амалга оширилиши мумкин.

Истеъмолчи тегишли хабарномани олгандан кейин қарзни **беш кун ичида** тўлаши лозим.

Газ таъминоти ташкилоти **ҳар ойнинг 11-санасидан кечиктирмай**, етказиб берилган табиий газ учун қарздор бўлган истеъмолчилар рўyxатини шакллантиради ва ягона электрон идоралараро база орқали Бюрога тақдим қилади.

Истеъмолчига қарздорлигини тўлаш бўйича хабарнома Бюро томонидан берилади.

*6. Дўкондан ўзларида қадоқланган маҳсулотдан шакар сотиб олгандим. Маҳсулотнинг устидаги ёрлиқда 5 кг деб ёзилган, аммо кўринишидан вазни камга ўхшайди. Ишонч ҳосил қилиш учун назорат тарозига тортиб кўрмоқчи эдим,*

*аммо уни топа олмадим. Мен эса шубҳада қолдим. Аслида, назорат тарозилари қаерларда ўрнатилиши керак?*

Ўзбекистон Республикаси “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги қонунининг 8-моддасига мувофиқ, истеъмолчи сотиб олинган маҳсулотнинг сифати, бутлиги, вазни ва нархини текшириш ҳуқуқига эга.

Албатта, мурожаатчининг бу саволи ўринли. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 75-сон қарори Чакана савдо қоидаларида 3 ва ундан ортиқ иш ўрнига эга озиқ-овқат дўконларида 1 та назорат тарозиси, майдони 1500 кв.м ва ундан ортиқ бўлган савдо залларида эса иккита жойда назорат тарозилари ўрнатилиши белгилаб қўйилган.

Ҳар бир истеъмолчи ўзи харид қилган маҳсулотини мазкур назорат тарозиларида тортиб, текшириб олиш ҳуқуқига эга.

Шу билан бир қаторда, Вазирлар Маҳкамасининг Ўзбекистон Республикасида савдо комплекслари фаолиятини ташкил этиш қоидаларига мувофиқ, бозорлар ва савдо комплекслари ҳудудида харидорлар учун қулай бўлган жойларда назорат тарозилари бўлиши лозимлиги белгиланган.

Юқорида қайд этилган меъёрий ҳужжатлар талабларидан келиб чиқиб, истеъмолчиларнинг қонуний ҳуқуқларини таъминлаш ва уларнинг ишончли хариди учун қулайлик яратиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш қўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги томонидан, ҳудудларда жойлашган чакана савдо билан шуғулланувчи барча озиқ-овқат бозорлари ва савдо комплексларида кўзга яққол ташланадиган ишонч тамғасига ёки гувоҳномасига эга бўлган назорат тарозиларининг ўрнатилганлиги доимий назоратга олинган.



*7. Хонадонимизга 20 метр гилам қоплама харид қилдик. Аммо бир ҳафтадан сўнг гилам гулларининг ранги ўчиб, янги ҳолидагидан ўзгариб қолди. Дўкон сотувчисига бу ҳақда телефон орқали айтганимизда, алмаштириб берилмаслигини айтди. Сотувчи ҳақ бўлса, мен гилам қопламага тўланган пулимга қўйиб қолавераманми?*

Бу борада Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 13 февраль 2003 йилдаги 75-сон қарори Чакана савдо қоидалари мавжуд.

Унга кўра, истеъмолчи харид қилган гилам қопламаси зарур сифатга эга бўлмаган тақдирда, уни назорат-касса чеки билан дўкондан айнан шундай товарга алмаштириб олиши, бундай товар бўлмаган тақдирда, сотувчи билан зарур ҳисоб-китоб қилган ҳолда бошқасига алмаштиришга ҳақлидир. Ёки истеъмолчи товарга тўланган пулнинг қайтарилишини талаб қилиши ҳам мумкин.

Харид қилинган товар сифатли бўлса, албатта, қайтариб олинмайди ва алмаштириб берилмайди.

Мазкур қоидада берилган зарур сифатдаги, қайтариб олинмайдиган ёки шунга ўхшаш товарга алмаштирилмайдиган ноозик-овқат товарларининг қўйидаги рўйхатини келтириб ўтиш мумкин:

1. Уй шароитларида касалликларни профилактика қилиш ва даволаш учун товарлар (металл, резина, тўқимачилик ва бошқа материаллардан тайёрланган санитария ва гигиена

буюмлари, тиббий буюмлар, приборлар ва аппаратлар, оғиз бўшлиғи гигиенаси воситалари, кўзойнак линзалари, болаларни парвариш қилиш буюмлари, дори воситалари).

2. Шахсий гигиена буюмлари (тиш чўткалари, тароқлар, соч тўғноғичлар, соч бигудилари, улама сочлар, шиньонлар ва бошқа шу каби товарлар).

3. Атторлик-пардоз товарлари.

4. Тўқимачилик товарлари (ип-газлама, зиғир толали, ипак, жун ва синтетик газламалар, газлама тусидаги нотўқима материаллардан тайёрланган товарлар – ленталар, жияклар, тўрлар ва бошқалар); кабель маҳсулотлари (симлар, шнурлар, кабеллар); қурилиш ва пардозлаш материаллари (линолеум, плёнка, гилам қопламалар ва бошқалар) ҳамда метрлаб сотиладиган бошқа товарлар.

Тикувчилик ва трикотаж буюмлари (тикувчилик буюмлари ва трикотаж ички кийимлар, пайпоқ ва қўлқоп буюмлари).

6. Полимер материаллардан тайёрланган, озиқ-овқат материаллари билан боғлиқ бўлган, шу жумладан, бир марта фойдаланиладиган буюм ва материаллар (ошхона идиш-товоклари ва анжомлари, озиқ-овқат маҳсулотларини сақлаш ва ташиш учун идишлар ва ўров материаллари).

7. Маиший кимё товарлари, пестицидлар ва агрохимикатлар.

8. Мебель (мебель гарнитурлари ва тўпламлари).

9. Қимматбаҳо тошлардан фойдаланган ҳолда қимматбаҳо металллардан тайёрланган, ярим қимматбаҳо ва синтетик тошлардан фойдаланган ҳолда қимматбаҳо металллардан тайёрланган буюмлар, силлиқланган қимматбаҳо тошлар.

10. Автомобиллар ва мотовелотоварлар, уларга тиркама-лар ва номерли агрегатлар; қишлоқ хўжалиги ишлари учун кичик механизация кўчма воситалари; сайр қилиш қайиқлари ва бошқа маиший сузиш воситалари.

11. Кафолат муддатлари белгиланган техник жиҳатдан мураккаб маиший товарлар (металл қирқувчи ва ёғочга ишлов

берувчи маиший дастгоҳлар; маиший электр машиналари ва маиший электр приборлари; маиший радиоэлектрон аппарат; маиший ҳисоблаш ва кўпайтириш техникаси; фото ва киноаппаратлар; телефон аппаратлари ва факсимиль аппарати; электр мусиқа асбоблари; электрон ўйинчоқлар).

## 12. Ҳайвонлар ва ўсимликлар.



8. Яқинда сотиб олинган кўп квартирали янги уйнинг электр ҳисоблагичи носозлиги маълум бўлди. Бу масалада қаерга мурожаат қилишим керак?

Аввал сотиб олинган кўп квартирали янги уйнинг электр ҳисоблагичи реламент бўйича ким томонидан ва қай тартибда қўйилганлигига аниқлик киритиш лозим. Шундан сўнг мурожаат қилиш мумкин. Кўп қаватли уйни қурган пудратчи ташкилот ҳисобидан электр ҳисоблагичи ўрнатилган бўлса, белгиланган тартибда алмаштириб берилади.

Худудий электр тармоқлари корхонаси томонидан электр ҳисоблагич ўрнатилган бўлса, ҳисоблагич носоз чиққан тақдирда, ушбу корхона томонидан белгиланган тартибда янгиси ўрнатилади.

## V. ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ҲУҚУҚЛАРИНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ АГЕНТЛИГИ

1. Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш қўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги (кейинги ўринларда Агентлик деб юритилади) Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 19.12.2019 й. “Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш қўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 1015-сон қарори асосида ташкил этилган.

2. Агентлик истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама бозорини тартибга солиш соҳасида ягона давлат сиёсатини амалга оширувчи ваколатли давлат бошқаруви органи ҳисобланади.

3. Қуйидагилар Агентликнинг асосий вазифалари ҳисобланади:

✓ истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама бозорини тартибга солиш соҳасида ягона давлат сиёсатини ишлаб чиқиш ва амалий ижросини таъминлаш;

✓ истеъмолчиларнинг товарлар (ишлар, хизматлар), уларнинг ишлаб чиқарувчиси, ижрочиси ва сотувчиси тўғрисидаги ҳаққоний ва тўлиқ маълумотлар, шу жумладан, ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда олиш имкониятларини таъминлаш;

✓ аҳолининг истеъмолчилик билими ва саводхонлигини оширишга қаратилган дастурларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш;

✓ истеъмолчиларга уларнинг ҳуқуқ ва манфаатларини ҳимоя қилишда ёрдам кўрсатиш;

✓ истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонун ҳужжатларига риоя этилиши устидан давлат назоратини амалга ошириш, шунингдек, товарлар (ишлар,

хизматлар) хавфсизлиги ва уларнинг сифатини назорат қилиш соҳасида ҳамкорлик қилиш;

✓ истеъмолчилар ҳуқуқи бузилиши сабабларини таҳлил қилиш, уларни бартараф этиш юзасидан таклифлар тайёрлаш ҳамда истеъмолчилар ҳуқуқи бузилиши ҳолатларининг олдини олиш;

✓ тадбиркорлик ва истеъмолчилик маданиятини такомиллаштириш, реклама соҳасида ноҳалол рақобат ва нотўғри рекламанинг юзага келишига йўл қўймаслик мақсадида реклама бозорини тартибга солиш;

✓ истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама бозорини тартибга солиш соҳасида фуқаролик жамияти институтлари ва бошқа ташкилотлар билан ҳамкорлик қилиш;

✓ истеъмол бозори, давлат томонидан нарх-навоси тартибга солинадиган товарлар (ишлар, хизматлар) нархларининг динамикаси ва шаклланиши механизмларини ўрганиш;

✓ истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама бозорини тартибга солиш масалалари бўйича хорижий ташкилотлар билан ҳамкорлик қилиш.

#### 4. Қуйидагилар Агентликнинг асосий ҳуқуқлари ҳисобланади:

а) чакана савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларида товарлар ва хизматларнинг назорат харидини ўтказиш, уларнинг истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонун ҳужжатларига мослиги жиҳатидан экспертиза (тест)дан ўтказилишини ташкил қилиш;

б) истеъмолчилардан ариза ва шикоятлар тушган ҳолларда истеъмолчилар ҳуқуқларига риоя қилинишини ўрганиш;

в) истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилиши ҳолатлари мавжуд бўлганда, тадбиркорлик субъектларида (молиявий-хўжалик фаолиятига аралашмаган ҳолда) текширишлар ўтказиш;

г) истеъмолчиларга товарлар (ишлар, хизматлар)нинг яроқлилик муддати, сақлаш ва хизмат кўрсатиш муддатини бузган ҳолда реализация қилиш ҳолати аниқланганда:

➤ ўз ваколатлари доирасида истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама тўғрисидаги қонун ҳужжатлари

бузилиши ҳолатларини бартараф этиш юзасидан давлат органларига, мулкчилик шаклидан қатъи назар, ташкилот, муассаса ва корхоналарга, шунингдек, яқка тартибдаги тадбир-корларга бажарилиши мажбурий бўлган кўрсатмалар киритиш;

➤ истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилиши аломатлари аниқланганда, материалларни ваколатли органларга, шунингдек, тегишли фаолиятни амалга ошириш учун берилган лицензия (рухсат берувчи ҳужжатлар)нинг амал қилишини тўхтатиб туриш, тугатиш (бекор қилиш) тўғрисидаги масалани ҳал этиш учун тегишли органлар ва ташкилотларга юбориш;

➤ истеъмолчиларнинг номуайян доираси ҳуқуқлари ва манфаатларини ҳимоя қилиш, шунингдек, истеъмолчилар ҳуқуқларини бузган шахсларга нисбатан ҳуқуқий таъсир кўрсатиш чораларини қўллаш учун судларга аризалар билан мурожаат қилиш;

д) даврий босма нашрлар, китоб маҳсулотлари назорат нусхалари, теле ва радиодастурлар эфирларида жойлаштирилган ҳужжатли материаллар, реклама тайёрлаш, жойлаштириш ва тарқатишга оид материалларни бепул олиш.

Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлигининг ягона ишонч рақами – **(71) 207-46-00**.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаати бўйича ишонч телефони рақами – **1159**.

Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлигининг расмий веб-сайти – **www.consumer.uz**

Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш Агентлиги директори – **Ҳайметов Элмурат Сидикматович** (қабул кунлари: душанба-жума, 09-00 дан 11-00 гача, e-mail: [info@consumer.uz](mailto:info@consumer.uz)).

Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш Агентлиги директори ўринбосари – **Қурбонов Аъзам Бешимович** (қабул кунлари: душанба-жума, 09-00 дан 11-00 гача, e-mail: [info@consumer.uz](mailto:info@consumer.uz)).



## VI. ИСТЕЪМОЛЧИ БУРЧАГИ

“Истеъмолчи бурчаги” – муаммоли ҳолатларда истеъ-молчига ёрдамчи бўлади. Бугунги кунда “Истеъмолчи бурчаги” – истеъмолчилар учун маҳсулотлар харид қилишда ўзига зарур бўлган тавсияларни олишда қулай восита ҳисоб-ланади.

Унда истеъмолчининг асосий ҳуқуқлари ҳақида маълумот берилиши билан бир қаторда, ҳуқуқлари бузилган тақдирда истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишда ваколат берилган органлар ва уларга мурожаат қилиш тартиблари ҳақидаги маълумотлар жойлаштирилади. Асосийси, унда истеъмолчилар маҳсулотларни харид қилиш жараёнида баъзи эътибор бериш керак бўлган жиҳатлар ҳам ифода этилади.

Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши кураш кўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш Агентлиги томонидан аҳолининг маҳсулотларни тўғри танлаш ва харид қилиш борасидаги билим ва кўникмаларини янада ошириш мақсадида мамлакатимизда фаолият юритувчи бозорлар ва савдо комплексларида, аҳолига қулай жойда “Истеъмолчи бурчаги”ни жойлаштириш бўйича ишлар амалга оширилмоқда.

Мазкур тадбирлар Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 3 декабрдаги “Конституция ва қонун устуворлигини таъминлаш, бу борада жамоатчилик назоратини кучайтириш ҳамда жамиятда ҳуқуқий маданиятни юксалтириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ–4551-сон қарори билан тасдиқланган “Конституция ва қонун устуворлигини таъминлаш, бу борада жамоатчилик назоратини кучайтириш ҳамда жамиятда ҳуқуқий маданиятни юксалтириш бўйича чора-тадбирлар дастури”нинг Жамиятда ҳуқуқий онг ва ҳуқуқий маданиятни юксалтириш бўлимидаги 14.3-бандида белгиланган вазифалар ижросини таъминлаш мақсадида ташкил этилди.

Маълумки, ҳозирги кенг қамровли ислохотлар даврида қонунлар ва қонуности ҳужжатларига киритилаётган кўплаб ўзгартириш ва қўшимчалардан истеъмолчи ўз вақтида хабардор бўлиб туриши керак. Бунинг учун **“Истеъмолчи бурчаги”**даги маълумотлар доимо янгилаб борилиши талаб этилади.

**ВАЛИЖОНОВ ДАЛЕР ДИЛШОДОВИЧ**

**ФАОЛ ИСТЕЪМОЛЧИ:  
ХУҚУҚИНГИЗ БОР**

**Рисола**

*Масъул муҳаррир: Ҳ. Салоева  
Муҳаррир: Ф. Муҳаммадиева  
Техник муҳаррир: У. Сапаев  
Компьютерда саҳифаловчи: Д. Ражапов*

Босишга рухсат этилди: 16.06.2021.  
Ҳажми: 3.1 б.т. Адади: 40. Буюртма: № 24.

Тошкент давлат юридик университети.  
Типография бўлимида чоп этилди.  
Тошкент шаҳри, Сайилгоҳ кўчаси, 35-уй.