

“ Qüsurlu Mallara və Qüsurlu Xidmətlərə görə İstehlakçı Hüquqları



ROMAN QARAŞOV

Azərbaycan Respublikası Vəkillər Kollegiyasının üzvü

İstehlakçılara təqdim olunan mal və xidmətlərin keyfiyyətliliyini, istehlakçıların mal (xidmət) haqqında məlumatlılığını təmin etmək, onları şişirdilmiş və aldadıcı reklamlardan, habelə, bu münasibətlərdə daha güclü mövqə tutan şirkətlər tərəfindən hazırlanmış və müzakirə edilmədən təqdim edilən müqavilənin standart şərtlərindən qorumaq üçün ölkəmizdə kifayət qədər normativ-hüquqi baza mövcuddur.

İstehsal münasibətlərinin daha zəif tərəfi olan istehlakçıları qorumaq üçün

“İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu qəbul edilmişdir. Lakin, müasir dövrdə yeni

ticarət növlərinin meydana çıxması, onlayn alış-verişin daha

da genişlənməsi, bütövlükdə istehlakın artması bu münasibətləri yenidən təhlil etməyə, bu sahədə mövcud

olan normalara əlavə və dəyişikliklər etməyə rəvac

verməklə yanaşı, istehlakçıların hüquqlarının

müdafiəsi məsələsini daha da aktual edir.

Məqalədə qüsurlu mal (xidmət), həmçinin

qüsurlu maldan (xidmət) dolayı

yaranan zərər görə məsuliyyət

yətin əsasında dayanan

“qüsurlu” məfhumu

araşdırılmışdır.

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

Q ü s u r -

q ü s u r l u

malların

(x i d -

mətlərin) vur-

duğu zərərə görə

istehlakçıları tərəfin

dən satıcıya (icraçıya,

istehsalçıya) qarşı irəli

sürülən tələblərin istifadəsi və

dəymiş zərərin əvəzinin ödənilməsi

ba xımından böyük əhəmiyyət daşıyır.

Məqalədə qüsura anlayış verməklə yanaşı,

həmçinin, qüsurun növləri, qüsura görə mə-

suliyyət yaranması üçün zəruri olan şərtlər, qüsurlu

mal (xidmət) qarşısında istehlakçıların hüquqları

milli və beynəlxalq qanunvericilik çərçivəsində təhlil

edilmişdir.

Hüquq ədəbiyyatlarında qüsura müxtəlif cür anlayış verilir.

Qüsurlu malın, xidmətin istehlak dəyərini azaldan əksikliklərdir. Başqa söz

lə, qüsurlu malda olmasını gözlədiyi vacib xüsusiyyətlərin olmaması başa düşülür.

Həmçinin, müxtəlif ölkələrin qanunvericiliyində də qüsurlu mal anlayışı ilə bağlı fərqli

yanlışlar vardır.

Məsələn, Avropa İttifaqının 44/EC/1999 sayılı direktivində qüsurlu mal əsasən, malların, xid-

mətlərin müqaviləyə uyğun olmaması kimi nəzərdən keçirilir.

Türkiyə qanunvericiliyinə əsasən, malın istehlakçıya təqdim olunduğu anda tərəflərin

razılaşmış olduğu nümunə və ya modelə uyğun olmaması, xidmətin icrasının müqavilədə

göstərilən müddətdə başlamaması, ya da obyektiv olaraq malın, xidmətin sahib olmalı olduğu

xüsusiyyətləri daşıması səbəbi ilə müqaviləyə uyğun olmayan mal, xidmət qüsurludur.

Həmçinin, qablaşdırmasında, etiketində, istifadə təlimatlarında, internet portalında, ya da

reklam və elanlarında göstərilən xüsusiyyətlərdən bir və ya bir neçəsi olmayan, satıcı tərəfindən

bildirilən və ya texniki sənədlərində təsbit olunan xüsusiyyətlərə uyğun olmayan, bənzər mal-

ların istifadə edilmə məqsədlərinə uyğun gəlməyən, istehlakçının haqlı olaraq gözlədiyi fayda

ları azaldan və ya aradan qaldıran maddi, hüquqi və ya ekonomik əksiklikləri özündə ehtiva

edən mallar, xidmətlər də qüsurlu hesab olunur.

Birləşmiş Krallıq tərəfindən qəbul edilən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında

qanunvericiliyə əsasən, lazımi keyfiyyətə malik olmayan, istehlakçının məqsədlərinə uyğun

gəlməyən və ya təsvir olunmuş nümunəyə uyğun olmayan mallar qüsurlu mallar hesab olunur.

Rusiya qanunvericiliyində qüsurlu mal iki kateqoriyada nəzərdən keçirilir:

1. Qüsurlu malın istehlakçıya təqdim olunduğu anda tərəflərin razılaşmış olduğu nümunə və ya modelə uyğun olmaması, xidmətin icrasının müqavilədə göstərilən müddətdə başlamaması, ya da obyektiv olaraq malın, xidmətin sahib olmalı olduğu xüsusiyyətləri daşıması səbəbi ilə müqaviləyə uyğun olmayan mal, xidmət qüsurludur.

2. Həmçinin, qablaşdırmasında, etiketində, istifadə təlimatlarında, internet portalında, ya da reklam və elanlarında göstərilən xüsusiyyətlərdən bir və ya bir neçəsi olmayan, satıcı tərəfindən bildirilən və ya texniki sənədlərində təsbit olunan xüsusiyyətlərə uyğun olmayan, bənzər malların istifadə edilmə məqsədlərinə uyğun gəlməyən, istehlakçının haqlı olaraq gözlədiyi fayda

1) malların qanunun məcburi tələblərinə, müqavilə şərtlərinə, bu növ malların adətən istifadə olunduğu məqsədə və ya istehlakçının məqsədinə (əgər satıcıya bildirilmişdirsə), yaxud malın nümunəyə və təsvirə uyğun satışı zamanı həmin təsvir və ya nümunəyə uyğun gəlməməsi.

2) düzəldilməsi mümkün olmayan və ya qeyri-mütənasib xərclər və ya vaxt sərfiyatı olmadan aradan qaldırıla bilməyən, dəfələrlə aşkar edilən, aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən görünən qüsurlar.

“İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda qüsurlar və mühüm qüsurlar olaraq iki anlayış fərqləndirilir. Qüsurlar dedikdə malın (işin, xidmətin) normativ sənədlərin tələblərinə, müqavilə şərtlərinə, yaxud irəli sürülən başqa tələblərə, habelə icraçı və ya satıcının mal (iş, xidmət) haqqında verdiyi məlumatlara uyğunsuzluğu; mühüm qüsurlar dedikdə isə maldan (işdən, xidmətdən) onun məqsədli təyinatına müvafiq surətdə istifadə olunmasını qeyri-mümkün və ya yolverilməz edən, istehlakçı üçün aradan qaldırıla bilməyən, aradan qaldırılması üçün çoxlu əmək və vaxt məsrəfi tələb edən, malı (iş, xidməti) müqavilədə nəzərdə tutulduğundan başqa şəkllə salan, ya da aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən üzə çıxan qüsurlar başa düşülür. Lakin qanunda qüsurlar və mühüm qüsurlar anlayışı fərqləndirilsə də, qüsurlar və mühüm qüsurların hüquqi nəticələrində əhəmiyyətli bir fərq müəyyənləşdirilmir.

Qüsurlar müxtəlif meyarlara görə təsnifatlandırılır:

1. Qüsurların aşkarlığına görə açıq və gizli qüsurlar. Açıq qüsurlar ilk baxışdan aydın şəkildə görünən və ya görünməli olan qüsurlardır. Bundan fərqli olaraq, gizli qüsurlar məhsula baxış zamanı aydın görünməsə də, daha sonra istehlak prosesində üzə çıxan qüsurlardır. Məsələn, telefonun ekranında olan hər hansı bir zədə alıcı tərəfindən görünə biləcək açıq bir qüsurdur, lakin onun mikrosxemindəki qüsurların görünməyəcəyi, yalnız istifadə zamanı müəyyən edilə bilən gizli bir qüsurdur.

2. Yaranma mənbəyinə görə əsas və ikinci dərəcəli qüsurlar. Əsas qüsurlar malın, xidmətin istehlakçıya təqdim edilən anında mövcud olan qüsurlardır. İkinci dərəcəli qüsurlar isə əsas qüsurdan qaynaqlanan və müəyyən zaman içində meydana çıxan qüsurlardır. İkinci dərəcəli qüsurlar istehlak prosesi zamanı üzə çıxması əlamətinə görə gizli qüsurlara bənzərsə də, yaranma anına görə ondan fərqlənir.

3. Məzmununa görə maddi və hüquqi qüsurlar. Maddi qüsurlar malın fiziki, kimyəvi, funksional və struktur xüsusiyyətləri ilə bağlı çatışmazlıqlardır. Almaniya qanunvericiliyində maddi qüsurlar əşyanın keyfiyyəti ilə bağlı əksikliklərin olması, əşyanın müqavilədə nəzərdə tutulmuş istifadəyə uyğun olmaması, adi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş və eyni növdən olan əşyaların keyfiyyətinə malik olmaması kimi nəzərdən keçirilir. Həmçinin, satıcı və ya onun nümayəndəsi tərəfindən məhsulun razılaşdırılmış şəkildə və ya lazımcınca quraşdırılmaması və ya əşya düzgün şəkildə yığılsa belə quraşdırma təlimatının qüsurlu olması, habelə daha az miqdarda malın verilməsi maddi qüsurlar kimi qəbul edilir. Hüquqi qüsurlar isə bütövlükdə əşyanın və ya onun bir hissəsinin alıcı tərəfindən istifadəsində yaranan hüquqi məhdudiyətlərdir. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinin 572.1-ci maddəsinə əsasən satıcının üçüncü şəxslərin hüquqlarından azad əşya vermək vəzifəsi vardır. Başqa sözlə, alıcının üçüncü şəxslərin hüquqları ilə yüklü olan əşyanı qəbul etməyə razılıq verdiyi hal istisna olmaqla, satıcı alıcıya üçüncü şəxslərin hüquqlarından azad əşya verməyə borcludur. Məsələn, girovda olan əşyanın bu barədə alıcıya heç bir məlumat verilmədən satılması halında malda hüquqi qüsurlar yaranmış olur.

Türkiyə qanunvericiliyində məzmununa görə, maddi və hüquqi qüsurlar yanaşı həmçinin, ekonomik qüsurlar da fərqləndirilir. Ekonomik qüsurlar dedikdə istehlakçının maldan gözlədiyi şəkildə gəlir və ya fayda əldə edə bilməməsi başa düşülür. Məsələn, daha az yanacaq sərf etməyi söylənilərək satılan avtomobilin qeyd ediləndən daha çox yanacaq sərf etməsi ekono-

mik qüsura nümunə göstərilə bilər.

4. BMT-nin Ticarət və İnkişaf üzrə Konfransının “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi üzrə təlimatı”nda qüsurların aşağıdakı kimi təsnifatı aparılmışdır:

a) İstehsal qüsuru - istehsal prosesində hər hansı bir səhvin baş verməsi və ya qüsurlu xammalın istifadəsi nəticəsində yaranan qüsurlardır.

b) Görünüş (dizayn) qüsuru - bütün məhsul seriyasında və ya bir modeldə məhsulun fiziki görünüşü ilə bağlı qüsurun olmasıdır.

c) İstifadə təlimatının olmaması qüsuru. Məhsulun təhlükəsiz şəkildə istifadə edilməsi ilə əlaqədar olan zəruri təlimatları təmin etmək istehsalçının vəzifəsidir. Bu mənada məhsulun özü mahiyyət etibarilə qüsurlu olmasa da, belə bir təlimatın olmaması qüsurla sayıla bilər.

d) İstifadə təlimatının olmamasından yaranan qüsurlar. Bu qüsurların c) bəndində qeyd edilən qüsurlardan fərqli cəhəti ondadır ki, birincidə təlimatın olmaması öz-özlüyündə qüsurla sayıldığı halda, bu növ qüsurdan bəhs edə bilmək üçün məhsuldan istifadə qaydaları barədə təlimatın olmaması nəticəsində hər hansı bir təhlükənin yaranması lazımdır.

e) İnkişaf riskli qüsurlar – yalnız məhsul bazara çıxarıldıqdan sonra yaranan qüsurlardır.

f) Post-marketing qüsurları – bunlara sonradan aşkar edilən qüsurlar daxildir və bu məhsulların təhlükəsizliyi barədə xəbərdarlıq edilməməsi ilə bağlı onların geri çağırılması və ya təhlükə aşkar edildikdən sonra digər tədbirlərin görülməsi ilə əlaqədardır.

Satıcının (icraçının) malda (xidmətdə) olan qüsurlara görə məsuliyyət daşımaması üçün ümumi məsuliyyət şərtləri ilə yanaşı aşağıdakı şərtlərin də olması lazımdır.

1) Malın (xidmətin) istehlakçıya təqdim edilməsi anında qüsurların mövcud olması. Bir qayda olaraq, mal satıldıqdan və ya xidmət göstərildikdən sonra (istehlakla əlaqədar olaraq) malda (xidmətdə) meydana gələn qüsurlara görə satıcı (icraçı) məsuliyyət daşımır. Ancaq əgər həmin qüsurlar ikinci dərəcəli, yəni əvvəlcədən malda mövcud olan qüsurlara bağlı yaranan qüsurlarsa, bu halda satıcı (icraçı) məsuliyyət daşıyır.

2) Qüsurların gizli olması. Qüsurlar alıcı üçün gizli olmalıdır. Satıcının bu qüsurları bilib-bilməməsi nəticəni dəyişdirmir. Alıcının bilərək qəbul etdiyi əksikliklər qüsurla sayılır.

Təcrübədə sual doğuran məsələlərdən biri müqavilənin obyektinə əşyanın əvəzinə tamamilə başqa bir əşyanın verilməsinin qüsurla sayılıb-sayılmaması ilə bağlıdır. Hüquq ədəbiyyatlarında bu hal qüsurla deyil, “aliud” adlanır. Qeyd edildiyi kimi qüsurlu malın və ya xidmətin satıcı (icraçı) tərəfindən vəd edilən və ya vacib olan xüsusiyyətlərə uyğun olmamasıdır. Aliud isə satıcının (icraçının) istehlakçıya müqavilədə razılaşdırılan əşyadan başqa bir əşya (xidmət) təqdim etməsidir. Başqa sözlə, mal və ya xidmət istehlakçıya müqavilədə razılaşdırılan keyfiyyətdə, xüsusiyyətdə təslim edilmədiyi halda qüsurlu, müqavilədə razılaşdırılmış deyil, başqa bir məhsul verildiyi halda isə aliud hesab edilir. Mal (xidmət) qüsurlu olduqda müqavilə lazımı şəkildə icra edilməmiş, aliud halında isə heç icra edilməmiş sayılır və satıcı (icraçı) müvafiq hala görə məsuliyyət daşıyır.

Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsində, “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda, həmçinin, 44/EC/1999 sayılı Avropa İttifaqının direktivində və digər ölkələrin qanunvericiliyində zəmanət və yararlılıq müddəti ərzində malda və ya xidmətdə qüsurlar aşkar edildikdə istehlakçının satıcıya (icraçıya) qarşı bir sıra tələblər irəli sürmək hüququ nəzərdə tutulmuşdur.

1. **Malın dəyişdirilməsini və ya xidmətin (işin) yenidən göstərilməsini tələb etmək hüququ.** Qüsurlu mal lazımı keyfiyyətli, eyni modeli (markalı, tipli və i. a.) mala dəyişdirilərkən qiymət dəyişərsə, istehlakçı qiymət fərqi ödəmir. Qüsurlu mal lazımı keyfiyyətli, eyni əlamətləri olan, lakin başqa modeli (markalı, tipli və i. a.) mala dəyişdirilərkən qiymətlər dəyişdikdə, malın dəyəri göstərilən malın alındığı vaxt qüvvədə olmuş qiymətlər əsas götürülməklə yenidən hesablanır.

2. Müqavilədən imtina etmək hüququ. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinin 587-ci maddəsində qeyd olunur ki, əşyanın keyfiyyətinə aid tələblər əhəmiyyətli dərəcədə pozulduqda (aradan qaldırıla bilməyən qüsurlar, tənəsübsüz xərclər və ya vaxt sərf etmədən aradan qaldırıla bilməyən qüsurlar aşkar edildikdə və ya dəfələrlə aşkar edilən və ya aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən üzə çıxan və digər bu cür qüsurlar olduqda) alıcının ixtiyarı var ki, öz seçimi ilə alqı-satqı müqaviləsinin icrasından imtina etsin və əşya üçün ödədiyi pul məbləğinin qaytarılmasını tələb etsin. Bu halda hər iki tərəf aldığı malı qarşılıqlı olaraq bir-birinə geri verməlidir. İstehlakçının aldığı malı istifadə etməsi səbəbilə görünüşünün pozulması, qüsür səbəbilə malın tələf olması və ya qarşısızalmaz səbəbdən malın tələf olması istehlakçının müqavilədən imtina etmək tələbindən istifadə etməsinə mane deyildir. Müqavilə ləğv edildikdə, istehlakçı ilə hesablaşmalar mala qiymətlər artan hallarda eyni dərəcəli malların qiymətlərinin artması nəzərə alınmaqla, qiymətlər aşağı düşdükdə isə malın alındığı vaxt dəyəri əsas götürülməklə aparılır .

3. Satış qiymətini uyğun məbləğdə azaltmağı tələb etmək hüququ. Bu tələb satış qiymətinin malın qüsurlu dəyəri nəzərə alınmaqla endirim edilərək yenidən hesablanmasını nəzərdə tutur.

4. Qüsurun aradan qaldırılmasını tələb etmək hüququ. Malın qüsuru həm icraçının (istehsalçının, satıcının), həm də istehlakçının və ya üçüncü şəxslərin hesabına aradan qaldırıla bilər. Qüsür istehlakçının və ya üçüncü şəxslərin hesabına aradana qaldırıldıqda (məsələn məhsul istehlakçının vəsaiti hesabına təmir etdirilsə) satıcı (icraçı, istehsalçı) istehlakçının çəkdiyi xərclərin əvəzini ona ödəməlidir.

5. Dəymiş ziyanın ödənilməsinə tələb etmək hüququ. Bu hüquqdan istifadə edilməsi yuxarıda qeyd edilən digər hüquqlardan hər hansı birinin tələb edilməsinə mane deyildir. Başqa sözlə, istehlakçı yuxarıda qeyd edilən hər hansı bir hüquqdan istifadə etməklə yanaşı, qüsurlu mal və ya xidmət nəticəsində ona dəymiş ziyanın da ödənilməsinə tələb etmək hüququnu özündə saxlayır.

44/EC/1999 sayılı Avropa İttifaqının Direktivində qeyd olunur ki, istehlakçı ilk növbədə satıcıdan malı təmir etməyi və ya dəyişdirməyi tələb edə bilər. Əgər bu vasitələr qeyri-mümkün və ya qeyri-mütənasibdirsə (hüquqi müdafiə vasitəsinin qeyri-mütənasib olub-olmaması obyektiv şəkildə müəyyən edilməlidir) və ya digər müdafiə vasitəsi ilə müqayisədə tənəsübsüz xərc tələb edərsə (xərclərin tənəsübsüz olması üçün bir müdafiə vasitəsinin xərcləri digər müdafiə vasitəsinin xərclərindən əhəmiyyətli dərəcədə yüksək olmalıdır) satıcı digər vasitəni seçə bilər. Burada diqqət ediləcək əsas məqam istehlakçının seçim hüququndan mərhələli şəkildə istifadə edə bilməsidir. Yəni, öncəlik malın təmir edilməsinə, dəyişdirilməsinə verilir, yalnız bunlar mümkün olmadıqda müqavilənin ləğv edilməsindən söhbət gedə bilər. Bir digər məsələ, əgər malın təmiri xərcləri, həmin malın yenisi ilə əvəz edilməsindən daha çoxdursa, o zaman da məhsul dəyişdirilməlidir.

Beləliklə, qeyd edilənlərə əsasən, qüsür, bir qayda olaraq, malın (işin, xidmətin) tərəflər arasında bağlanmış müqavilə şərtlərinə, normativ-texniki tələblərə, mal haqqında verilən məlumatlara və ya istehlakçının gözləntisinə uyğun gəlməməsidir.

Ölkəmizdə təcrübədə ən çox qarşılaşılan qüsurlara aşağıdakılar misal göstərilə bilər:

- 1) Nümunəyə, təsvirə, reklama əsasən satılmış malların onlara uyğun gəlməməsi;
- 2) Malların keyfiyyətinin qənaətbəxş olmaması;
- 3) Malların istehlakçının məqsədinə uyğun olmaması;
- 4) Müqavilədə razılaşdırılmış çəkiyə və ölçüyə uyğun gəlməyən malların verilməsi;

- 5) Malın razılaşdırılmış müddətdə çatdırılmaması;
- 6) Malın, xidmətin müqavilənin şərtlərinə uyğun gəlməməsi;
- 7) Malın (xidmətin) onun haqqında verilən məlumatlara (həmçinin, texniki pasportlara) uyğun gəlməməsi;
- 8) Satıcı və ya satıcının nümayəndəsi tərəfindən malların düzgün quraşdırılmaması;
- 9) Qablaşdırmada səhvlik olması;
- 10) Komplektə aid malın bir hissəsinin olmaması və istehlakçıların hüquqlarını pozan, istehlakçının maldan istifadə etməsini və fayda götürməsini məhdudlaşdıran bir sıra digər qüsurlar.

İstehlakçının malda və ya xidmətdə yaranmış qüsura görə satıcıya, istehsalçıya və ya icraçıya qarşı bir sıra tələblər irəli sürmək hüququ vardır. Lakin istehlakçıların bu hüquqlardan istifadə edə bilməsi üçün istehlakçının mövcud olan qüsurlar barədə məlumatlı olması, qüsurların malın və ya xidmətin istehlakçıya təqdim edildiyi ana qədər mövcud olmuş olması (əsas qüsurların nəticəsində istehlakçıya mal və ya xidmət təqdim olunduqdan sonra yaranan qüsurlar istisnadır) lazımdır. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı qeyd olunan tələblərini satıcı (istehsalçı, icraçı) əsassız və qanunsuz olaraq təmin etmədikdə, qanunvericiliyə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyır.

İstifadə olunmuş ədəbiyyat siyahısı:

1. A.Zevklilər/M.Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Cild, Ankara 2004, s.104; M.Aydoğdu/N.Kahveci, Türk Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri (Sözleşmeler Hukuku), Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 3. Cild, Ankara 2017, s. 137.
2. A.Fahrettin/H.Ayrancı, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 11. Cild, Ankara 2018, s.117
3. Türkiye Cumhuriyetinin 6502 sayılı “Tüketicinin korunması hakkında kanun”, m. 8, m. 13
4. “Consumer Rights Act 2015” UK
5. “Российская Федерация Закон О защите Прав Потребителей” 07.02.1992
6. “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının 1999-cu il tarixli Qanunu, m. 1
7. German Civil Code BGB, s. 434.
8. A.Zevklilər/M.Aydoğdu, s. 109; M.Aydoğdu/N.Kahveci, s. 141.
9. United Nations Conference on Trade and Development “Manual on Consumer Protection”, 12.07.2018
10. M.Aydoğdu/N.Kahveci, s. 142.
11. “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, m. 7