Do`stlik tuman axborot-kutubxona markazi

15 mart – Butunjahon iste'molchilar huquqlarini himoya qilish kuni.

Bbliografik sharx.

DO`STLIK SHAHRI-2025

Tuzuvchi Axborot bibliografiya xizmati rahbari M.Raximova.

Kun tarixi

Ushbu kunni Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni (ingl. World Consumer Rights Day) sifatida e’tirof etilishi tarixi Amerika Qo‘shma Shtatlari prezidenti Jon Kennedining AQSh Kongressida nutq so‘zlagan sanasi (15.03.1061 yil)ga mos keladi. Unda ilk marotaba “iste’molchi” tushunchasiga yuqori darajada e’tibor qaratilib, J.Kennedi iste’molchilarning 4 ta huquqlari bo‘yicha asosiy tamoyillarni taklif qilgandi. Bular iste’molchilarning: axborot olish huquqi; xavfsizlik huquqi; tanlash huquqi va eshitilgan bo‘lish huquqlari edi.

Keyinchalik iste’molchilarning ushbu huquqlari Xalqaro iste’molchilar tashkiloti (Consumers International) tomonidan yana 4 ta huquqlar, ya’ni zararlarni qoplatish huquqi, sog‘lom atrof-muhitga bo‘lgan huquq, iste’molchilik ta’limini olish huquqi, asosiy ehtiyojlarni qondirish huquqi bilan to‘ldirilib, tashkilotning bu boradagi asosiy tamoyillari sifatida qabul qilingan. 15 mart BMT tomonidan 1983 yilda Butujahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni sifatida e’tirof etildi va shu yildan boshlab har yili butun dunyo bo‘ylab keng nishonlanib kelmoqda.

O‘zbekistonda iste’molchilik ijtimoiy harakati vujudga kelishi

O‘zbekiston Respublikasida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish harakati 1996 yil 26 aprelda O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi tomonidan qabul qilingan “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunining 4 va 30-moddalariga muvofiq vujudga keldi. 1997 yilda aholining sifatsiz mahsulot va xizmatlardan himoya qilishga o‘z ulushini qo‘shish va o‘z imkoniyatlarini birlashtirishga qaror qilgan bir qator hamfikrlar tashabbusi bilan poytaxtimizning Shayxontohur tumanida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish ijtimoiy harakati – O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyati shaklida tashkil topdi. Jamiyat 1999 yili Respublika iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyati sifatida ro‘yxatdan o‘tdi. Bu vaqtda respublikamizning 7 ta viloyatida hududiy jamiyatlar tashkil topgan edi.

2000 yil O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatining navbatdan tashqari II s’ezdida jamiyatga O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi nomi berildi. Bu vaqtda 9 ta viloyat va Toshkent shahrida jamiyatlar tashkil etilgan edi. Faol iste’molchilarning sa’y-harakatlari tufayli ushbu jamoat tashkilotiga davlat tarafidan alohida e’tibor qaratilib, qo‘llab-quvvatlash maqsadida

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan 2002 yil 28 noyabrda «Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda jamoatchilik ishtirokini kengaytirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi 414-qarorining qabul qilinishi mazkur ijtimoiy harakat taraqqiyotida yangi bosqichni boshlab berdi. Shu bilan birga, mazkur qaror bilan Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlarining tashkiliy tuzilmasi hamda Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi ijro etuvchi apparatining tuzilmasi ma’qullandi. 2003 yil 17 yanvardagi federatsiyaning III ta’sis konferensiyasi Qoraqalpog‘iston Respublikasi Federatsiyasi, Toshkent shahri hamda respublikaning 12 viloyatidagi hududiy birlashmalarni birlashtirdi.

15 mart – Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni

Har yili 15 mart sanasida butun dunyoda Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni keng nishonlanadi. Mazkur sana jahonning 130 dan ziyod davlatida 1983 yildan beri u yoki bu shaklda bayram qilinadi. Xususan, O‘zbekistonda ham bir necha yillardan beri sana bilan bog‘liq turli tadbirlar o‘tkazib kelinmoqda.

Bu kun dastlab Birlashgan Millatlar Tashkiloti tomonidan 1983 yil ta’sis etilgan bo‘lib, 1985 yil 9 aprel kuni BMT Bosh Assambleyasi iste’molchilar huquqlarini himoya qilish prinsiplarini qonunan mustahkamlab qo‘ygan. Aytish joizki, Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kunining tarixiy ildizi AQSH Prezidenti Jon Kennedining 1962 yil 15 mart kuni mamlakat Kongressida so‘zlagan nutqiga borib taqaladi. O‘sha kuni Jon Kennedi dunyo bo‘yicha ilk marotaba “iste’molchi huquqlari” iborasini yuksak darajada qo‘llagan edi. Uning nutqida iste’molchilarning to‘rtta ustuvor huquqlari ko‘rsatib berilgan. Bular:

– axborot olish huquqi;

–xavfsizlik huquqi;

–tanlov huquqi;

–eshitilish huquqi.

Keyinchalik bu ustuvor huquqlar dunyoning aksariyat davlatlari, xususan, mamlakatimizda ham iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonunchilik asosini tashkil qildi. Yana kun tarixiga qaytadigan bo‘lsak, 1960 yili dunyoda iste’molchilar huquqlarini himoya qilishga bel bog‘lagan nodavlat tashkilot – Xalqaro iste’molchilar uyushmasi (Consumers International) tuzilgan. Oltmish yildan ziyod vaqt mobaynida faoliyat ko‘rsatayotgan bu tashkilotga bugun dunyoning 100 dan ziyod mamlakatlaridagi iste’molchilar huquqlarini himoya qilish bilan bog‘liq 200 ortiq jamoat va davlat tuzilmalari a’zo hisoblanadi. Uyushma tamoyillari esa quyidagilardan iboratdir:

–axborot olish huquqi;

–xavfsizlik huquqi;

–tanlov huquqi;

–eshitilish huquqi;

–zararlarning qoplanishi huquqi;

–sog‘lom atrof tabiiy muhitga egalik huquqi;

–iste’molchilik madaniyati huquqi;

–birlamchi ehtiyojlarni qondirish huquqi.

Mazkur uyushma iste’molchilar huquqlarini YUNESKO va BMT darajasida himoya qiladi, fuqarolarga iste’molchilik sohasi bo‘yicha ta’lim beradi va huquqiy yordam ko‘rsatadi. Mamlakatimizda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida ham ko‘plab islohotlar amalga oshirilmoqda. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida ham iqtisodiy faoliyatda Davlat iste’molchilarning huquqi ustunligini hisobga olishi kafolatlangan bo‘lib, iste’molchilar huquqlarini himoya qilishga oid yaxlit qonun 1996 yilning 26 aprelida qabul qilingan.

Zamon rivojlanishi sari yangi ish, xizmat va tovarlarning yangi turlari paydo bo‘lishi bilan iste’molchilarning turli sohalarda huquqlarini himoya qilishni va qonunchilikni mos ravishda takomillashtirib borishni taqazo etadi. Shu asosda, milliy qonunchiligimiz xalqqa xizmat qiladigan holda yildan-yilga mukammallashtirib borildi. Xususan, o‘tgan yilda qonunga iste’molchi va sotuvchi (ishlab chiqaruvchi, ish va xizmat ko‘rsatuvchi) o‘rtasidagi munosabatlarni huquqiy tartibga solishning yangicha mexanizmlari, shartnomaviy munosabatlarda iste’molchiga o‘zining qonunchilikda belgilangan talablarini qanoatlantirishda ustuvor huquq berilishi, ishlab chiqaruvchi haqidagi, savdo va xizmat ko‘rsatish qoidalari va umuman, tovar to‘g‘risidagi axborotni iste’molchilarga davlat tilida yetkazilishi va shartnomaga iste’molchining qonunchilikda nazarda tutilgan huquqlarini kamsitadigan shartlarni kiritishga yo‘l qo‘yilmasligi kabi talablar kiritildi.

Shuningdek, tovarlarni axborot tizimlaridan foydalangan holda realizatsiya qilishda iste’molchilarning huquqlari buzilishiga yo‘l qo‘ymaslik va oldini olish maqsadida ushbu munosabatlarni tartibga soluvchi talablar alohida yangi modda sifatida qonunda mustahkamlab berildi. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish va reklama bozorini tartibga solish sohasida yagona davlat siyosatini olib borish hamda davlat organlari va tashkilotlari faoliyatini

muvofiqlashtirish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 11 sentyabrdagi “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy va institutsional tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi

farmoni bilan O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyaga qarshi kurashish qo‘mitasi huzurida Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish agentligi tuzildi.

Farmon bilan uning asosiy vazifalari belgilab berildi. Xususan, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish va reklama bozorini tartibga solish sohasida yagona davlat siyosatini ishlab chiqish hamda amaliy ijrosini ta’minlash, iste’molchilarning tovarlar (ishlar, xizmatlar), ularning ishlab chiqaruvchisi, ijrochisi va sotuvchisi to‘g‘risidagi haqqoniy va to‘liq ma’lumotlarni, shu jumladan, axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo‘llagan holda olish imkoniyatlarini ta’minlash, aholining iste’molchilik bilimi va savodxonligini oshirishga qaratilgan dasturlarni ishlab chiqish va amalga oshirish, iste’molchilarga ularning huquq hamda manfaatlarini himoya qilishda yordam ko‘rsatish, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini amalga oshirish, shuningdek, tovarlar (ishlar, xizmatlar) xavfsizligi va ularning sifatini nazorat qilish sohasida hamkorlik qilish uning eng prinsipial vazifalari etib belgilandi.

Qolaversa, o‘tgan davr mobaynida agentlik tomonidan iste’molchilar huquqi buzilishi sabablarini tahlil qilish, ularni bartaraf etish yuzasidan takliflar tayyorlash hamda iste’molchilar huquqi buzilishi holatlarining oldini olish, normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, tadbirkorlik va iste’molchilik madaniyatini takomillashtirish, reklama sohasida nohalol raqobatga hamda noto‘g‘ri reklamaning yuzaga kelishiga yo‘l qo‘ymaslik maqsadida reklama bozorini tartibga solish, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida fuqarolik jamiyati institutlari hamda boshqa tashkilotlar bilan hamkorlik qilish bo‘yicha ham bir qator ishlar qilindi.

Aholining iste’molchilik bilimi va savodxonligini oshirish maqsadida ommaviy axborot vositalarida turli mavzularda jami 4 ming 286 ta material va huquqiy axborotlar berildi. Yoshlar o‘rtasida huquqiy bilimdonlikni kuchaytirish, ularning iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi faolliklarini yanada oshirish maqsadida respublika miqyosida o‘quvchilar o‘rtasida “Moliyaviy savodxon yosh iste’molchi” bilimlar tanlovi onlayn olimpiadasi o‘tkazildi. Joylarda 30 mingga yaqin iste’molchilar, shu jumladan yoshlar ishtirokida 541 ta turli tadbirlar tashkil qilindi.

Iste’molchilarning uy-joy kommunal, transport xizmatlari, savdo va umumiy ovqatlanish, aloqa, moliya va ijtimoiy xizmatlar, reklama munosabatlari va boshqa masalalardagi 25 ming 644 ta murojaatlari ko‘rib chiqilib, ularning 81 foizi iste’molchilar foydasiga qanoatlantirilishi ta’minlangan. Birgina, iste’molchilarga nuqsonli tovarlar sotilishi bo‘yicha kelib tushgan murojaatlarni

o‘rganib chiqish natijasida 15 ming 645 ta mahsulotda jami 4,5 milliard so‘mlik nuqsonlar aniqlangan. Shundan, 675 ta mahsulotdagi 1,7 milliard so‘mlik nuqsonlar sotuvchi tomonidan bartaraf etilgan va 3,8 milliard so‘mlik jami 14 ming 970 ta nuqsonli mahsulotlar sotuvchi tomonidan almashtirib berilgan.

Iste’molchilarning nomuayyan doiradagi huquqlarni himoya qilish bo‘yicha o‘tkazilgan o‘rganishlarga asosan, jami 3 million 259 ming nafar iste’molchiga 75 milliard 600,6 million so‘m zarar yetkazilgani aniqlanib, 2 million 133 ming nafar aholining qonuniy huquqi tiklangan. Ichki bozorlarda sifatsiz va normativ hujjatlar talablariga javob bermaydigan mahsulotlardan iste’molchilarni himoya qilish maqsadida chakana savdo ob’ektlarida 242 nomdagi (50 turdagi) mahsulotlarning nazorat xaridi amalga oshirilgan, 51 nomdagi (12 turdagi) mahsulotlar belgilangan talablarga javob bermasligi aniqlangan va tegishli choralar ko‘rilgan. Reklamalarning joylashtirilishi va tarqatilishi bo‘yicha o‘tkazilgan 66 ming 303 ta monitoringning 19 ming 425 tasida turli kamchiliklar aniqlanib, ularni tezkor bartaraf etish choralari ko‘rilgan.

O‘tgan davr mobaynida keng qamrovli ishlar amalga oshirilgan bo‘lsada, bu sohaning mamlakatimizda olib borilayotgan davlat siyosatidagi hamda xalqimiz turmush darajasidagi ahamiyatini inobatga olib, O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyaga qarshi kurashish qo‘mitasi va uning huzuridagi Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish agentligi O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasiga aylantirildi. Bu o‘z navbatida qo‘mitaga katta ishonch va mas’uliyatni yuklashi bilan birga, oldimizga qo‘yilgan vazifalarni sidqidildan, og‘ishmay bajarishga zamin bo‘ladi, albatta.

O‘tkazilgan o‘rganishlar va iste’molchilardan kelib tushayotgan murojaatlar tahlili iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida juda ko‘p ishlarni amalga oshirishimiz lozimligini ko‘rsatmoqda. Jumladan, onlayn xaridlardagi mahsulotlarning sifati bilan bog‘liq masalalar, moliyaviy xizmatlar sohasida iste’molchilarga noto‘g‘ri ma’lumot berish, tushunarsiz taklif va ofertalardan foydalanish orqali zarar yetkazish, mahsulotlarning sifat va xavfsizlik ko‘rsatkichlari bo‘yicha talablarga amal qilinmagani, reklama iste’molchilarini chalg‘itish hamda boshqa shu kabi muammo va yechimini topishimiz lozim bo‘lgan masalalar mavjud.

Sevara TO‘LAGANOVA,
Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi Axborot xizmati mas’ul xodimi.

– Darhaqiqat, 15 mart kuni Xalqaro iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni butun dunyoda “Antibiotiklarsiz taomnoma” shiori ostida nishonlandi. 120 ta mamlakatning 240 dan oshiq iste’molchilar tashkilotlarini birlashtirgan

Xalqaro iste’molchilar tashkiloti – Consumers International iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilishga oid dolzarb muammolarga jahon jamoatchiligi e’tiborini qaratish maqsadida har yili shunga o‘xshash biror shiorni o‘rtaga tashlaydi.

Iste’molchilar huquqlari inson huquqlarining ajralmas qismi ekani hech kimga sir emas. Mamlakatimizda ham mustaqillikning dastlabki yillaridan beri ushbu masalaga jiddiy e’tibor qaratilib kelinmoqda. Bunga 1996 yili qabul qilingan “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunni misol qilib keltirish mumkin. Ushbu qonunda iste’molchilar huquqlarini davlat hokimiyati va boshqaruv idoralari bilan bir qatorda jamoat birlashmalari yoki nodavlat notijorat tashkilotlari (NNT) ham himoya qilishi belgilab qo‘yilgan.

O‘tgan davr mobaynida O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi nodavlat notijorat tashkiloti sifatida mamlakatimizda rivojlanib borayotgan bozor munosabatlari sharoitida iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda tegishli davlat idoralariga yaqindan yordam bera oladigan, ishlab chiqarish va servis sohasida faoliyat yuritayotgan tashkilotlarning iste’molchilar oldidagi burchi va mas’uliyatini oshirishga ta’sir ko‘rsata oladigan yaxlit bir tizimga aylandi.

O‘zbekiston Respublikasining “Ijtimoiy sheriklik to‘g‘risida”, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunlari asosida Federatsiya va uning quyi tuzilmalarining tashkiliy-huquqiy mexanizmlarini takomillashtirish hamda faoliyat samaradorligini oshirish, mamlakatimizdagi iste’molchilar huquqlarini himoya qilish borasidagi amaldagi qonun va qonunosti me’yoriy hujjatlarini keng targ‘ib qilishda davlat boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlari, nodavlat notijorat tashkilotlari, shuningdek, o‘zini-o‘zi boshqarish va nazorat qiluvchi idoralar bilan o‘zaro hamkorlikda faoliyat ko‘rsatmoqda.

– Mamlakatimizda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha qanday huquqiy baza yaratilgan? Ularni takomillashtirib borish borasida federatsiya mamlakat parlamenti bilan yo‘lga qo‘yilgan hamkorlik haqida gapirsangiz.

– NNT va fuqarolik jamiyati boshqa institutlarini tashkil etish va faoliyatini qo‘llab-quvvatlash borasida mamlakatimizda keng ko‘lamli ishlar amalga oshirilmoqda va ushbu tashkilotlar demokratik qadriyatlar, inson huquqlari, erkinliklari va manfaatlarini himoya qilish, fuqarolarning ijtimoiy-iqtisodiy faolligi va huquqiy madaniyatini yuksaltirishda muhim omil bo‘lib xizmat qilayotir.

1996 yili nomi zikr etilgan qonunning qabul qilingani iste’molchilarning asosiy huquqlarini va ularni himoya qilishning aniq mexanizmlarini belgilab berishi barobarida iste’molchilarning huquqlarini ham davlat idoralari, ham nodavlat notijorat tashkilotlari himoya qilishini kafolatladi.

Vazirlar Mahkamasining 2002 yil 28 noyabrda qabul qilingan “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda jamoatchilik ishtirokini kengaytirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarorida belgilangan vazifalarni bajarish maqsadida O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi tashkil etildi.

Ayni paytda iste’molchilar hamda ularga savdo-sotiq va boshqa xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar o‘rtasidagi munosabatlar 40 dan ortiq qonun, 70 dan ortiq hukumat qarori va boshqa me’yoriy hujjat bilan tartibga solinadi.

Federatsiya iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning ishchan mexanizmlarini yaratish, ularning huquqiy bilim va iste’mol madaniyatini oshirish maqsadida Oliy Majlis Qonunchilik Palatasi qo‘mitalari bilan yaqin hamkorlikda faoliyat olib bormoqda. Xususan, federatsiya mas’ul xodimlari qabul qilinayotgan qonun loyihalarining qo‘mita, fraktsiyalarda o‘tkaziladigan dastlabki muhokamalarida, shuningdek, qonun loyihalarini jamoatchilik ekspertizasidan o‘tkazishga bag‘ishlangan turli konferentsiyalarida faol ishtirok etmoqda.

Masalan, 2015 yil 13 noyabr kuni Farg‘ona shahrida Sanoat, qurilish, savdo masalalari qo‘mitasi bilan hamkorlikda va manfaatdor tashkilotlar vakillari ishtirokida “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish borasidagi qonunchilikni takomillashtirishning muhim jihatlari” mavzusida milliy konferentsiya o‘tkazildi. O‘ylaymizki, bu kabi anjumanlarda bildirilgan fikr va mulohazalar mamlakatimiz parlamenti tomonidan tayyorlanadigan sohaga oid hujjatlarda yanada mustahkamlanadi.

– Iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish faqat huquqni muhofaza qilish idoralari yoki shu sohaga ixtisoslashgan nodavlat tashkilotlarininggina vazifasi emasligi ayon. Sizningcha, ushbu masalada jamoatchilikning ishtiroki qanday bo‘lmog‘i lozim?

– Jamoatchilik nazorati degan tushuncha kecha yoki bugun paydo bo‘lgan emas. Xalqimiz azal-azaldan hayotining muhim jihatlariga daxldor masalalarni yechishda har doim maslahatlashib, kengashib ish tutgan. Har yili yilboshi o‘tkazib, qishloq yoki mahalla ko‘pni ko‘rgan va obro‘li kishilar orasidan oqsoqol, mirob va boshqa kasb egalarini saylagan yoki tayinlagan. Ayni paytga kelib esa ushbu an’analar qabul qilinayotgan qonunlarda ham o‘z aksini topmoqda. Davlat ijro organlari faoliyati, ishlab chiqarilayotgan tovarlar va aholiga ko‘rsatilayotgan xizmatlar ustidan jamoatchilik nazoratini o‘rnatishning huquqiy mexanizmi shakllantirildi. “Jamoatchilik nazorati” iborasining 80 dan ortiq qonun va me’yoriy hujjatlar, jumladan, “Fuqarolarning o‘zini-o‘zi boshqarish organlari to‘g‘risida”gi, “Kasaba uyushmalari, ularning huquqlari va faoliyatining kafolati to‘g‘risida”gi, “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunlardan joy olgani fikrimiz dalilidir.

Jamoatchilik nazoratidan ko‘zlangan asosiy maqsad fuqarolarning huquq va erkinliklari, ijro organlari mansabdor shaxslarining xizmat vakolatlarini suiiste’mol qilmasligi, davlat hokimiyati va boshqaruv organlari qabul qilayotgan qarorlar va ular ijrosi oshkoraligini ta’minlashdan iboratdir.

Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi zimmasiga esa tovar ishlab chiqaruvchilar va iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish yuklangan. Buning uchun tegishli vazirlik va idoralar bilan hamkorlik dasturlari ishlab chiqilib, amalga oshirilmoqda.

Har bir tashkilotning ish samaradorligini aniqlashda jamoatchilik fikrini so‘rab bilish muhim ahamiyatga ega. Shu maqsadda federatsiya tarkibiga kiruvchi hududiy birlashmalar va iste’molchilar jamiyatlari aholi o‘rtasida ijtimoiy so‘rovlar o‘tkazmoqda. Ular yordamida iste’molchilarning muayyan yo‘nalishdagi fikr-mulohazalari o‘rganilib, umumlashtirilib, mahalliy hokimiyat organlari, tegishli vazirlik va idoralarga taqdim etilmoqda hamda so‘rovnomalar orqali o‘rganilgan muammolarni mahalliy hokimiyat va tegishli davlat organlari bartaraf etmoqda. Buni bemalol jamoatchilik nazoratini tashkil etishning, u yoki masalani hal etishda jamoatchilik ishtirokining aniq mexanizmi deb atash mumkin.

– Federatsiya iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish borasida aynan qaysi sohalarga e’tibor qaratadi?

– O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 44-moddasi har bir shaxsga o‘z huquq va erkinliklarini sud orqali himoya qilish, davlat organlari, mansabdor shaxslar, jamoat birlashmalarining g‘ayriqonuniy xatti-harakatlari ustidan sudga shikoyat qilish huquqini kafolatlaydi.

Aynan shu konstitutsion me’yordan kelib chiqib, federatsiya iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish borasida quyidagi yo‘nalishlarda ish olib bormoqda: savdo va umumiy ovqatlanish, tibbiy xizmat, uy-joy kommunal xizmatlari, aloqa va kommunikatsiya, transport va xizmat ko‘rsatish sohasi. Ushbu sohalarda iste’molchilardan kelib tushayotgan ariza, murojaat va shikoyatlar ijobiy yechim topishi, ya’ni iste’molchilarning buzilgan huquqlarini tiklashga amaliy yordam ko‘rsatilmoqda.

Fuqarolarning ariza, murojaat va shikoyatlari yozma ravishda berilganda ularning pochta orqali yetib kelishi va ularni ko‘rib chiqib, ko‘tarilgan muammo(lar)ni hal etish ancha vaqt olishi hech kimga sir emas. Murojaatlarni qabul qilishni samarali tashkil etish va muammolarni tezkorlik bilan hal etish maqsadida, 2015 yili Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi bilan hamkorlikda federatsiya huzurida 1091 qisqa raqamli “ishonch telefoni” ishga tushirildi. Mazkur ishonch telefoni orqali fuqarolarning murojaatlari tegishli tartibda qabul qilinib, ijro uchun hududiy birlashmalar va tegishli nazorat organlariga yuborilmoqda. Shu tariqa

iste’molchi bo‘lmish jismoniy shaxslarga, amaldagi qonunchilikka asosan, vakolat doirasida tushuntirish va maslahatlar berib borilmoqda.

Shuningdek, federatsiya va uning barcha quyi tuzilmalarida ishonch telefonlari ishlab turibdi, yana fuqarolarning ariza va shikoyatlari elektron (onlayn) tarzda ham qabul qilinmoqda.

Masalan, 2015 yilda federatsiya va uning quyi tuzilmalariga iste’molchilardan jami 7501 ta (5116 ta (68,2 foiz) yozma, 2385 ta (31,8 foiz) og‘zaki, ishonch telefoni va internet (onlayn) orqali ariza (taklif va shikoyat) kelib tushdi.

Mazkur ariza va shikoyatlarning 6932 tasi, ya’ni 92,4 foizi ijobiy hal etilishi natijasida jami 3 milliard so‘mga yaqin yetkazilgan zarar iste’molchilar foydasiga qayta hisob-kitob qilib berildi.

Bundan tashqari, federatsiya fuqarolar murojaatlari bilan ishlashda Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali kelib tushgan ariza va shikoyatlarni ko‘rib chiqishda ham faol ishtirok etib kelmoqda. Federatsiya va uning hududiy birlashmalari ular ijrosini ta’minlab beryapti.

– Keyingi paytlarda iste’mol madaniyati degan ibora tez-tez tilga olina boshladi…

– Iste’mol madaniyati haqida gapirishdan oldin huquqiy madaniyat nima ekani xususida bir-ikki og‘iz so‘z yuritish kerak bo‘ladi. Chunki tamaddunning qaror topishi mukammal, yuksak talablarga javob beradigan qonunlar qabul qilish bilangina emas, fuqarolarning huquqiy madaniyati, ya’ni o‘sha qonunlarga ongli tarzda itoat etishi bilan ham bog‘liqdir.

Prezidentimiz ta’kidlaganidek, «Jamiyatning demokratiya yo‘lidan jadal rivojlanishi va bu borada amalga oshirilayotgan islohotlarning muvaffaqiyati ko‘p jihatdan odamlarning huquqiy ongi va huquqiy madaniyat darajasiga bog‘liqdir. Yuksak huquqiy madaniyat – demokratik jamiyat poydevori va huquqiy tizimning yetuklik ko‘rsatkichidir».

Endi huquqiy madaniyatning bir qismi bo‘lgan «iste’mol madaniyati» tushunchasiga kelsak, bola esini taniganidan boshlab shakllantirib borilishi kerak, chunki hayot davomida u bilan qayta-qayta to‘qnash kelaveramiz.

Iste’mol madaniyatini kapitalizm davrida qaror topgan moliyaviy farovonlikka intilish, kerak-nokerak moddiy boyliklarni tinmay to‘plab borish deb emas, har bir iste’molchining o‘z ehtiyojlarini oqilona qondirishi deb tushunish lozim bo‘ladi. Shu ma’noda u kecha yoki bugun paydo bo‘lgan emas. Ota-bobolarimiz azal-azaldan ushbu tushunchani farzandlari ongiga “Nonni isrof qilma, uvol qilma”, “Izzat tilasang — ko‘p dema, sihat tilasang – ko‘p yema”, “Besh panjangni og‘zingga tiqma” singari maqolu matallar bilan singdirib kelgan.

Lekin shuni ham qayd etish lozimki, iste’mol madaniyati bunday serma’no maqollarni takrorlayvergan bilan paydo bo‘lib qolmaydi. Har bir jamiyat uni shakllantirishning amaliy mexanizmini yaratishi lozim. Mamlakatimizda ana shunday mexanizm yaratilgani va u yangi davr talabi asosida takomillashtirib borilayotgani quvonarli holdir.

Bu ishda jamiyatning har bir ijtimoiy instituti: oila, maktab, mahalla, OAV, qolaversa, iste’molchilar huquqlarini himoya qiladigan NNT ham faol ishtirok etmog‘i lozim. Sababi, ichki bozorga chiqayotgan tovarlar va ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifati ko‘p jihatdan ular qay darajada nazorat qilinishi va bu jarayonda jamoatchilik faol ishtirok etishiga ham bevosita bog‘liq.

– Iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish ko‘p jihatdan ularning huquqiy savodxonligini oshirish, shu sohada qabul qilinayotgan qonun va qonunosti hujjatlari targ‘iboti bilan ham bog‘liq. Federatsiyaning bu boradagi faoliyatiga ham to‘xtalib o‘tsangiz…

– Iste’molchilarning huquqiy savodxonligini oshirish, qabul qilinayotgan qonunlarni targ‘ib qilish federatsiya va quyi tuzilmalarining asosiy faoliyat turlaridan biri hisoblanadi. Masalan, 2015 yilda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish, ijtimoiy sheriklik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatiga oid qonunlar, shuningdek, plastik kartochkalardan foydalanish, yo‘l harakati xavfsizligi singari mavzularda mamlakatimizning barcha tuman va shaharlarida minglab o‘quv seminarlari va davra suhbatlari o‘tkazildi.

Shuningdek, Xalq ta’limi, Oliy va o‘rta maxsus ta’limi vazirliklari bilan hamkorlikda talaba va o‘quvchilarning huquqiy savodxonligini oshirishga oid qo‘shma chora-tadbirlar dasturlari ishlab chiqilib, amalga oshirilmoqda. Ushbu dasturlar doirasida federatsiya va uning quyi tizimlari mutaxassislari maktab, akademik litsey, kasb-hunar kollejlari va oliy o‘quv yurtlariga borib, “Yoshlarning huquqiy bilim va iste’mol madaniyatini oshirishda nodavlat notijorat tashkilotlarning o‘rni va roli”, “Iste’mol madaniyati va yoshlar” singari ko‘plab mavzularda suhbatlar tashkil etmoqda va ularga haq-huquqlarini tanib olish, iste’mol madaniyatini shakllantirishda ko‘maklashmoqda.

Federatsiya hududiy birlashmalari targ‘ibot ishlarini amalga oshirishning samarali usullaridan biri sifatida har yili akademik litsey va kasb-hunar kollejlari o‘quvchilari o‘rtasida “Eng iqtidorli yosh iste’molchi”, “Men yosh iste’molchiman” deb nomlangan ko‘rik-tanlovlarni tashkil etib kelmoqda. Masalan, joriy yil boshida Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari Farg‘ona viloyati hududiy birlashmasi kasb-hunar kollejlari hamda akademik litsey o‘quvchilari o‘rtasida “Men yosh iste’molchiman” mavzusida insholar tanlovini o‘tkazdi va unda g‘olib chiqqan o‘quvchilar uchun Toshkent shahriga sayohat uyushtirdi. O‘quvchilar sayohat davomida O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi faoliyati bilan tanishish imkoniga ham ega bo‘ldi.

Bunday tadbir ishtirokchilari va g‘oliblarini rag‘batlantirib borish iste’mol madaniyati va huquqiy savodxonlikni oshirish borasidagi targ‘ibot ishlarining ta’sirchan vositasidir.

– Federatsiya va uning quyi tuzilmalari qonunlar va iste’mol madaniyati targ‘ibot masalasida OAV bilan qanday hamkorlik qilyapti?

– Federatsiya iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish bo‘yicha amaldagi qonun hujjatlarini keng targ‘ib qilish, bu borada qanday faoliyat yuritayotganini muntazam yoritib borish uchun markaziy, hududiy va mahalliy ommaviy axborot vositalari bilan mustahkam hamkorlik aloqalari o‘rnatgan. Bunga Milliy teleradiokompaniyaning bir qancha tele- va radiokanallari, “Uzreport” nodavlat telekanali bilan hamkorlikni misol qilib keltirish mumkin. Ularda federatsiya va quyi tuzilmalari faoliyatiga oid xabarlar bilan birga “Iste’molchilarning asosiy huquq va erkinliklari”, “Iste’molchi va xarid madaniyati” singari mavzularda reportajlar ham berib borilmoqda.

Federatsiya mutaxassislari “O‘zbekiston” teleradiokanalining “Biz uchun muhim”, “Biznes start”, “Munosabat”, “Tadbirkorlar teleklubi”, “Bu ham muhim”, “Toshkent” teleradiokanalining “Poytaxt-intervyu”. “Dolzarb mavzu” ko‘rsatuvlarida muntazam ravishda ishtirok etib kelmoqda hamda tomoshabinlarga savdo qonun-qoidalari, iste’molchilarning oziq-ovqat va sanoat mahsulotlari sotib olish, servis xizmatlari ko‘rsatish jarayonida qanday huquqlarga ega ekani haqida ma’lumotlar berib bormoqda.

O‘zbekiston Milliy teleradiokompaniyasining “Toshkent” teleradiokanalida federatsiya tashabbusi bilan “Sifat nazorati” ko‘rsatuvi tashkil etildi. Bundan ko‘zlangan maqsad aholining huquqiy va iste’mol madaniyatini yanada yuksaltirish, yurtimizdagi korxonalar ishlab chiqarayotgan oziq-ovqat hamda nooziq-ovqat mahsulotlari sifati va xavfsizligi, ularni xarid qilish tartib-qoidalari borasida iste’molchilarga zarur ma’lumotlar berishdir.

Bundan tashqari, bir qancha matbuot nashrlarida ham iste’molchilarning huquqlarini himoya qilishga yo‘naltirilgan “Iste’molchi huquqi”, “Iste’molchi alifbosi”, “So‘ragan edingiz” ruknlarida savdo-sotiq, kommunal xizmatlar, jamoat transporti, sog‘liqni saqlash va ta’lim sohalari, ichimlik suvi, gaz va elektr energiyasi, maishiy servis xizmatlari ko‘rsatish bo‘yicha turkum maqolalar chop etilmoqda.

Shuningdek, www.istemol.uz vebsaytida mamlakatimiz hayoti, federatsiya hududiy tuzilmalari faoliyati muntazam yoritilib kelmoqda. Ushbu vebsaytning “Iste’molchi minbari”, “Murojaat va natija” sahifalarida iste’molchilardan tushayotgan murojaatlar va ularning yechimiga oid ma’lumotlar joylashtirilmoqda.

– Dunyo tajribasidan ma’lumki, iste’molchilar tashkilotlari faoliyatini baholashda ular iste’molchilarning huquq va majburiyatlariga oid qo‘llanmayu broshyuralar chop qilganiga alohida e’tibor qaratiladi…

– Federatsiyada “Iste’molchi kutubxonasi” turkumi tashkil etilgan bo‘lib, shu paytgacha o‘nlab qo‘llanmayu broshyuralar chop qilindi va iste’molchilarga tarqatildi. Bunga turli yillarda chop etilgan “Tibbiy xizmatlar (Bepul va pullik xizmatlar nima?)”, “Tovar yorliqlari va shtrixli kodlash”, “Savdo xizmati va umumiy ovqatlanish sohalarida iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish”, “Savdo xizmati va umumiy ovqatlanish sohalarida iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish”, “O‘zbekiston iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi ustavi, ustav asosida faoliyatini tashkil etish bo‘yicha ichki me’yoriy hujjatlar (nizom, tartib va yo‘riqnomalar) singari qo‘llanmayu broshyuralarni misol qilib keltirish mumkin.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2015 yil 6 maydagi “Tijorat banklarining moliyaviy barqarorligini yanada oshirish va ularning resurs bazasini rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori bilan tasdiqlangan kompleks chora-tadbirlar dasturining ijrosini ta’minlash maqsadida esa “Bank plastik kartochkalari zamonaviy, qulay va ishonchli to‘lov vositasi” mavzuidagi plakat federatsiya huzuridagi iste’molchilar huquqlarini himoya qilish ijtimoiy harakatini rivojlantirishni qo‘llab-quvvatlash jamg‘armasi mablag‘lari hisobidan 7000 nusxada chop ettirildi va hududiy birlashmalarga yetkazib berildi.

Federatsiyaning Xorazm, Farg‘ona, Andijon, Jizzax, Navoiy, Samarqand, Toshkent viloyat hududiy birlashmalari kommunal, gaz ta’minoti, elektr energiyasi, sog‘liqni saqlash, dori vositalari, chakana savdo qoidalari, mehmonxona, pochta va telefon aloqasi, jamoat transporti, temir yo‘l va havo transporti, maishiy xizmat sohalarida ko‘rsatiladigan xizmatlarda iste’molchilarning huquqiy va iste’mol madaniyatini oshirishga qaratilgan turli targ‘ibot vositalari tayyorlanmoqda va ulardan tashkil etilayotgan ma’rifiy tadbirlar ta’sirchanligini yanada oshirishda foydalanilmoqda.

– Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish borasida dunyoning yetakchi mamlakatlari bilan tajriba almashish haqida ham fikringizni bilishni istardik?

– Federatsiya xorijiy mamlakatlarning milliy va hududiy iste’molchilar tashkilotlari bilan ham aloqalar jug‘rofiyasini kengaytirib va rivojlantirib bormoqda.

O‘tgan yillar mobaynida Hindiston iste’molchilar uyushmasi, Vetnam iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi va Koreya Respublikasi iste’molchilar agentligi, Xitoyning Shanxay iste’molchilar huquqlarini himoya qilish komissiyasi, Malayziyaning “Standart Malayziya”, “SIRIM” va “HALAL” kompaniyalari bilan ilk bor hamkorlik ishlari boshlangan bo‘lsa, bugungi kunda Frantsiyaning Parij shahar iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyati, Germaniyaning Gessen viloyati (Frankfurt) iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyati bilan o‘zaro aloqalar yo‘lga qo‘yildi. Shuningdek, federatsiya ekspertlari Germaniya Xalqaro hamkorlik agentligi –

GIZ O‘zbekistonda amalga oshirayotgan moliyaviy savodxonlik va kommunikatsiya bo‘yicha loyihasida ishtirok etmoqda.

Bunday hamkorlik aloqalarini rivojlantirishdan maqsad tajriba almashish, qolaversa, xorijiy mamlakatlarda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish borasida orttirgan ilg‘or tajribani o‘rganish va ularni kundalik ish faoliyatimizga tatbiq qilib borishdir.

Rizvonoy NIZOMOVA.

Ijtimoiy tarmoqlardan foydalanildi.