

ОНЛАЙН САВДОДА ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ХУҚУҚ ВА МАНФААТЛАРИНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШНИНГ АҲАМИЯТИ ВА ЗАРУРАТИ

THE IMPORTANCE AND NECESSITY OF PROTECTING THE RIGHTS AND INTERESTS OF CONSUMERS IN ONLINE TRADE

Сопоев Рашид Шоназарович
Судьялар олий мактаби тингловчиси

Sopoyev Rashid Shonazarovich
Trainee of the Higher School of Judges
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15349542>

Аннотация

Мазкур мақолада онлайн савдода иштирок этувчи истеъмолчиларнинг ҳуқуқ ва манфаатларини суд орқали ҳимоя қилишнинг ҳуқуқий асослари, электрон тижоратда истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишга доир қонунчиликни такомиллаштириш масалалари таҳлил қилинади. Бундан ташқари, ривожланган хорижий давлатларнинг ушбу мавзуга доир тажрибаси ҳамда унинг миллий қонунчилигимизга жорий қилиш масалалари тадқиқ қилиниб, тегишли илмий хулоса, таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: онлайн савдо, электрон платформа, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, агрегатор, истеъмолчилар ҳуқуқлари устуворлиги, исботлаш юки.

Annotation

The article analyzes legal basis for judicial protection of the rights and interests of consumers participating in online commerce, and issues of improving legislation on consumer rights protection in e-commerce. In addition, the experience of developed foreign countries on this topic and issues of its implementation in national legislation were investigated, and relevant scientific conclusions, proposals, and recommendations were developed.

Key words: online trade, electronic platform, consumer rights protection, aggregator, consumer rights priority, burden of proof.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 53-моддасида “истеъмолчилар ҳуқуқининг устунлиги” белгиланган бўлиб, мазкур нормада қонун чиқарувчи истеъмолчи ҳуқуқининг устунлиги иқтисодий фаолиятда ҳисобга олинишини назарда тутди.

Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини суд томонидан ҳимоя қилишнинг назарий ва амалий жиҳатларини тадқиқ этиш бугунги кунда алоҳида аҳамият касб этмоқда. Айниқса, онлайн савдода истеъмолчиларнинг ҳуқуқ ва манфаатларини суд орқали ҳимоя қилиш масаласига доир илмий ечимлар ишлаб чиқиш ҳозирги рақамли фуқаролик муомаласида ниҳоятда долзарбдир. Дунё бўйлаб 2024 йилда 2,71 миллиард киши онлайн харидларни амалга оширган, Хитой онлайн харидорлар сони бўйича етакчилик қилмоқда, Электроника – Интернет-дўконлардаги энг талабгир товарлардир, бепул етказиб бериш бу маҳсулотларни онлайн сотиб олишининг асосий сабабидир¹. Интернет тармоғи орқали истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш ҳамда электрон савдо майдончалари орқали истеъмолчилар билан ҳуқуқий муносабатларга

¹ <https://inclient.ru/shop-online-world-stats/>

киришишга оид муносабатларнинг ҳуқуқий асосларини замон талабларига мос равишда ривожлантириб бориш мақсадга мувофиқ.

Юртимизда истеъмолчи мақоми, унинг белгилари ва тавсифи, истеъмолчига етказилган зарарни қоплаш асослари ва тартибини такомиллаштиришга эътибор берилмоқда. Хусусан, “Ўзбекистон – 2030” стратегияси билан рақамли технологияларни ривожлантирган ҳолда мамлакатни минтақавий “IT-HUB”га айлантириш, БМТнинг Электрон ҳукумат рейтингда топ-30 таликка киришга эришиш вазифаси қўйилди², 2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегиясида истеъмол бозорларида рақобатни ривожлантириш ва монополияга қарши таъсирчан чоралар кўриш лозимлиги белгиланди³.

Онлайн савдода истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишда асосан Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик кодекси, “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги, “Реклама тўғрисида”ги, “Рақобат тўғрисида”ги “Туризм тўғрисида”ги қонунлар ва бошқа норматив ҳужжатлар амалда кенг қўлланилади. Истеъмолчи билан унинг контрагентлари ўртасидаги онлайн ҳуқуқий муносабатлар доираси ва турларининг кенгайиб бориши, савдо, иш бажариш ва хизмат кўрсатишнинг янгидан янги кўринишларининг вужудга келаётганлиги истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини амалга ошириш ва ҳимоя қилишда янги муаммоларни юзага келтирмоқда. Бунда Интернет тармоғидаги фирибгар сотувчи ва ижрочиларни аниқлаш, қопланиши лозим бўлган зарар таркибини кенгайтириш, истеъмолчининг ҳуқуқлари доирасини кенгайтириш мақсадга мувофиқ.

Рақобат қўмитасига 2024 йил ҳамда 2025 йилнинг бугунги кунгача ўтган вақти давомида истеъмолчилардан жами **45 мингдан ортиқ мурожаатлар** келиб тушган. Қўмитанинг “Fair tech” ягона ахборот тизими орқали келиб тушган хабарлар бўйича текшириш ўтказилганда **1400**га яқин дорихоналарда ҳуқуқбузарлик ҳолатлари юзага келгани маълум бўлди. Шунингдек, **электрон тижорат** йўналишида **200 га яқин ҳолатда** операторларининг истеъмолчиларга тақдим этлаётган **оммавий оферталарида** амалдаги қонунчилик талабларига номувофиқликлар мавжудлиги аниқланди. Бу борада профилактик ишлар амалга оширилиши натижасида операторлар томонидан сайтлар ва оммавий оферталари давлат тилида ишлаб чиқилди ҳамда амалдаги талабларига мувофиқлаштирилди⁴.

Бундан ташқари онлайн савдода истеъмолчига етказилган зарар ҳажми ва миқдорини аниқлаш, айниқса маънавий зиён учун компенсациянинг адолатли мезонларини белгилаш, бу борада суистеъмолликка йўл қўйилмаслиги ҳам муҳимдир.

Шу ўринда истеъмолчининг товар, хизмат ва иш тўғрисида маълумот олишга ҳақли эканлиги масаласини электрон тижорат мисолида кўриб чиқсак. Қонуннинг 4-моддасидаги истеъмолчининг товар (иш, хизмат) ҳақида, шунингдек ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи) ҳақида тўғри ва тўлиқ маълумот олишга доир ҳуқуқларидан онлайн

² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 11 сентябрдаги “Ўзбекистон – 2030” стратегияси тўғрисида”ги ПФ-158-сон Фармони. <https://lex.uz/ru/docs/6600413>

³ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги «2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида»ги ПФ-60-сон Фармони. <https://lex.uz/docs/5841063>

⁴ Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш соҳасида 2024 йил ва 2025 йилнинг 1-чорагида амалга оширилган ишлар. <https://raqobat.gov.uz/istemolchilar-huquqlarini-himoya-qilish-sohasida-2024-jil-va-2025-jilning-1-choragida-amalga-oshirilgan-ishlar/>

савдода фойдаланса бўладими? Ўйлашимизча, ҳа. Ишлаб чиқарувчи (ижрочи, сотувчи) истеъмолчига ўзи реализация қилаётган товар (иш, хизмат)лар ҳақида ўз вақтида зарур, тўғри ва тушунарли маълумот бериши шарт. “Ўз вақтида, зарур, тўғри ва тушунарли маълумот” бевосита мулоқот ва музокарани талаб қилади. Гарчи, турли иловалар ва Интернет сайтларида товар ҳақида маълумотлар кўрсатилсада, улардан фойдаланиш, истеъмол қилиниш тартиби ёки ишлаш жараёни батафсил келтирилмайди. Мазкур ҳуқуқларни кафолатлаш ва таъминлаш мақсадида истеъмолчилар билан электрон савдода бевосита мулоқот қилиш механизмларини йўлга қўйиш лозим, бунда худди реал воқеалиқдаги каби истеъмолчи товар ҳақида барча маълумотларни олиш имкониятига эга бўлсин. Акс ҳолда, онлайн товар сотиб олаётган истеъмолчининг ҳуқуқлари бузилган деб, эътироф этилаверади.

Демак, электрон тижоратда иштирок этаётган тадбиркор истеъмолчига товар (иш, хизмат)лар ҳақида ўз вақтида зарур, тўғри ва тушунарли маълумот бериш имкониятини (мулоқот механизмларини) таъминлаб қўйган тақдирдагина, маълумот бериш масаласида ўз мажбуриятини бажарган деб, ҳисобланади.

Дж.Бабаев ўз тадқиқотида истеъмолчига зарарни қоплашни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни қуйидга усулларини келтириб ўтади:

- умумий ҳуқуқий тартибга солиш;
- деликт ҳуқуқий тартибга солиш;
- асоссиз бойишлик орттириш бўйича тартибга солиш;
- битимни ҳақиқий эмаслиги оқибатлари бўйича тартибга солиш;
- даъво муддатини қўлламаслик (махсус жавобгарлик) асосида тартибга солиш⁵.

Электрон тижоратда истеъмолчи ҳуқуқларини ҳимоя қилишда эътибор қаратилиши лозим бўлган илмий-методик масалалардан яна бири – бу чекланган жавобгарликнинг амал қилиши ҳисобланади. Бу ҳолат истеъмолчи ҳуқуқий муносабатга шахсий мақсадларда иштирок этиши изоҳланади. Жумладан, ФКнинг 425, 656-моддалари қоидаларида ҳам истеъмолчи шахсий мақсадларда шартнома тузиши назарда тутилган. Шу сабабли истеъмолчига зарар етказилган ФКнинг 14-моддаси иккинчи қисмида белгиланган ҳақиқий зарар ундирилиши мумкин. Бунда ФКнинг 332-моддасида белгиланган чекланган жавобгарлик қоидалари қўлланилади.

Электрон тижоратда истеъмолчи ҳуқуқларини ҳимоя қилиш учун тегишли ҳуқуққа ҳилов ҳаракатлар амалга оширилган бўлиши лозим, шулардан баъзиларига тўхталиб ўтаимиз:

- товарнинг сифатсизлиги – интернет орқали савдода товар ёки хизмат сифатининг пастлиги, олдиндан келтирилган тасвирларга ёки тавсифларга мос келмаслиги.
- етказиш муддатига риоя қилмаслик – товар белгиланган вақтидан кечроқ етказилиши.
- хавфсизлик ва шахсий маълумотларнинг бузилиши – интернет орқали савдо қилишда истеъмолчиларнинг шахсий маълумотлари (кредит карталари, шахсий маълумотлар)нинг тарқалиши.

⁵ Дж.И.Бабаев. Истеъмолчига етказилган зарарни қоплашни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш. Юр.ф.д. ... диссертация. Тошкент. 2021. – Б. 32.

Товар ёки хизмат сифатига нисбатан зарур бўлган текширувлар ва экспертлар хатти-ҳаракатлари билан зарарни аниқлаш мумкин. Бу учун ҳам махсус органлар, ҳам истеъмолчи ўз ҳуқуқларини амалга ошириш учун судга мурожаат қилиши мумкин.

Электрон тижоратда истеъмолчига етказилган зарарни қоплаш тартибига қарайдиган бўлсак, истеъмолчига етказилган зарарни қоплаш учун ҳуқуқий асослар бўлиши керак. Бу асослар қонунга мувофиқ амалга оширилади, айтиш ҳолда “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги Қонун ва Фуқаролик кодекси.

Электрон тижорат орқали истеъмолчи товар ёки хизматни қабул қилиб, агар товар сифати ёки шартномага мувофиқ бўлмаса, даъво қилиш муддатларини ўтказиб юбормаган бўлса, судга мурожаат қилишга ҳақли.

Истеъмолчи товарни қайтариш ёки алмаштириш ҳуқуқига эга, агар товар сифати мос келмаса. Масалан, агар товар ишлатишга ёки истеъмол қилишга яроқсиз бўлса, истеъмолчи ўз талабини қондириш учун товарни алмаштиришни ёки қайтаришни талаб қилиши мумкин.

Электрон тижоратда истеъмолчига етказилган зарарни қоплашнинг бир шакли компенсация тўлашдир. Масалан, зарар етказилган товарни қайтариш ёки алмаштириш билан бирга зарарни ҳам талаб қила олади.

Агар электрон тижорат натижасида истеъмолчига маънавий зарар етказилса, унинг компенсацияси ҳам кўриб чиқиши мумкин. Масалан, шахсий маълумотлар ҳимоя қилинмагани ёки қалбаки товарлар сотилгани ҳолатларида.

Электрон тижорат платформалари ишлатувчи хизматлар ва товарларнинг сифати, жавобгарлик ва талабларга мос бўлишини таъминлашлари керак. Бунинг учун зарур кўрсатмалар, қайтариш ва алмаштириш шартлари, товар сифатига оид кафолатлар ва бошқа муҳим маълумотлар аниқ ва тушунарли бўлиши зарур.

Агар истеъмолчига зарар етказилса ва муаммо ўзаро ҳал қилинмаса, истеъмолчи судга мурожаат қилиши мумкин. Судда электрон тижорат соҳасидаги низоларни ҳал қилишга қаратилган махсус нормалар ва қа-рашлар мавжуд. Суд жараёнида, зарарнинг аниқлиги ва қопланиши бўйи-ча қарор қабул қилинади. Шу тариқа, электрон тижоратда истеъмолчига етказилган зарарни аниқлаш ва қоплаш тартиби, асосан, товар сифати, хизматлар ва шартномаларга риоя этилишини таъминлашга қаратилган механизмларни ўз ичига олади.

Электрон тижоратда истеъмолчига зарар етказишга йўл қўймаслик учун бир қатор чоралар ишлаб чиқилган:

- қонуний талаблар: электрон тижорат компаниялари фаолиятида тадбиркорлик ва истеъмолчилар соҳасидаги қонунлар ва талабларга риоя қилишлари шарт;
- маълумотнинг аниқлиги: товар ёки хизматлар ҳақида ҳаққоний ва тўлиқ маълумотларни тақдим этиш, шунингдек шартлар ва тўлов шартларининг аниқ кўрсатилиши.
- маълумотларни ҳимоя қилиш: платформа истеъмолчиларнинг шахсий маълумотларини хавфсиз сақлаш ва уларни ноқонуний фойдаланишдан муҳофаза қилиш.

Юқоридагиларга асосан айтишимиз мумкинки, онлайн савдода истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишни лозим даражада амалга оширишда “истеъмолчи”

тушунчаси, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш усуллари ва электрон тижоратда истеъмолчилар манфаатини таъминлашнинг ўзига жиҳатлари муҳим аҳамиятга эга бўлиб, таҳлиллар натижасида истеъмолчи *товарни сотиб олувчи, ишга ёки хизматга буюртма берувчи, мақсади – шахсий истеъмол бўлган фуқаро ҳисобланиши, бошқа субъектларга қараганда* “истеъмолчилар ҳуқуқининг устунлиги” тамойили қўлланилиши ва истеъмолчилар ўз ҳуқуқларидан фойдаланишда бошқа шахсларнинг ҳуқуқларини ҳурмат қилишлиги, электрон тижоратда истеъмолчининг товар (иш, хизмат) ҳақида ахборот олиши, сифатли ва хавфсиз товарга нисбатан ҳуқуқлари кенгроқ бўлиши муайян даражада ўз исботини топди.

References:

Используемая литература:

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. <https://inclient.ru/shop-online-world-stats/>
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 11 сентябрдаги “Ўзбекистон – 2030” стратегияси тўғрисида”ги ПФ-158-сон Фармони. <https://lex.uz/ru/docs/6600413>
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги «2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида»ги ПФ-60-сон Фармони. <https://lex.uz/docs/5841063>
4. Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш соҳасида 2024 йил ва 2025 йилнинг 1-чорагида амалга оширилган ишлар. <https://raqobat.gov.uz/istemolchilar-huquqlarini-himoya-qilish-sohasida-2024-jil-va-2025-jilning-1-choragida-amalga-oshirilgan-ishlar/>
5. Дж.И.Бабаев. Истеъмолчига етказилган зарарни қоплашни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш. Юр.ф.д. ... диссертация. Тошкент. 2021. – Б. 32.