



**Elektron tijoratda iste’molchilar huquqlarini himoya
qilish qonunchiligining tendensiyasi**

Allamberganova Farida Bazarbay qizi

Toshkent davlat yuridik universiteti magistratur
bosqichi talabasi “Biznes huquqi” yo‘nalishi
talabasi. Toshkent, O‘zbekiston

Tel: +998 99 752 81 98

Email: faridaallamberganova98@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur ishda O‘zbekiston Respublikasida elektron tijoratda iste’molchi huquqlarini himoya qilishga oid qonunchilikning rivojlanish tendensiyalari chuqur tahlil qilinadi. Yangi tahrirdagi qonunlar, Prezident farmonlari hamda xalqaro standartlarga moslashtirish zarurati asosida elektron savdoda shaffoflik, javobgarlik va iste’molchi manfaatlarini kafolatlash mexanizmlari yoritilgan. Yangi qonunlar mazmuni, xorijiy tajribaning ta’siri, raqamli shartnomalar, platformalarning javobgarligi hamda fuqarolarning shikoyatlarini ko‘rib chiqish mexanizmlari o‘rganilgan va takliflar bildirilgan.

Kalit so‘zlar: elektron tijorat, iste’molchi huquqlari, raqamli shartnoma, normativ-huquqiy baza, platforma javobgarligi, axborot xavfsizligi, xalqaro standartlar.

Abstract: This paper provides an in-depth analysis of the development trends in the legislation on consumer protection in e-commerce in the Republic of Uzbekistan. It highlights the content of newly adopted laws, Presidential decrees, and the necessity to align national regulations with international standards in ensuring transparency, accountability, and consumer rights in digital trade. Key aspects such as digital contracts,



platform liability, and consumer complaint mechanisms are examined and supported by proposals.

Keywords: e-commerce, consumer rights, digital contract, legal framework, platform liability, information security, international standards.

Аннотация: В данной работе проводится углублённый анализ тенденций развития законодательства по защите прав потребителей в сфере электронной торговли в Республике Узбекистан. Освещены содержание новых редакций законов, указы Президента и необходимость гармонизации законодательства с международными стандартами в целях обеспечения прозрачности, ответственности и защиты интересов потребителей в цифровой торговле. Изучены цифровые договоры, ответственность платформ и механизмы рассмотрения жалоб потребителей, предложены рекомендации.

Ключевые слова: электронная торговля, права потребителей, цифровой договор, нормативно-правовая база, ответственность платформ, информационная безопасность, международные стандарты.

Kirish

So‘nggi yillarda elektron tijoratning jadal rivojlanishi raqamli iqtisodiyotning ajralmas tarkibiy qismiga aylanib, iste’molchilar va tadbirkorlar o‘rtasidagi huquqiy munosabatlarda tub o‘zgarishlarga sabab bo‘lmoqda. Shu bilan birga, elektron savdoning o‘ziga xos xususiyatlari — masofaviylik, avtomatlashtirilgan jarayonlar, shaxsiy ma’lumotlar bilan ishlash va to‘lov tizimlarining raqamlashtirilishi — iste’molchilar huquqlarini himoya qilish masalasini ilgari hech kuzatilmagan murakkab bosqichga olib chiqdi.



Ushbu holat milliy qonunchilikni xalqaro standartlar bilan uyg'unlashtirish, elektron tijorat ishtirokchilari faoliyatining huquqiy asoslarini takomillashtirish va mavjud bo'shliqlarni bartaraf etishni taqozo qilmoqda. Shu sababli, elektron tijorat sohasida iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga oid normativ-huquqiy bazaning shakllanishi va rivojlanish tendensiyalarini o'rganish bugungi kunda dolzarb ilmiy-amaliy vazifalardan biri hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasida elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga qaratilgan normativ-huquqiy baza mustahkamlanib bormoqda. Jumladan, "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonun (1996 y.), "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonun (2015 y., yangi tahrir 2023 y.), "Reklama to'g'risida"gi Qonun (2021 y.) singari hujjatlar raqamli savdo muhitida iste'molchilar manfaatlarini ta'minlashga yo'naltirilgan. Ayniqsa, 2023-yilda qabul qilingan "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonunning yangi tahririda elektron tijorat subyektlari, raqamli platformalar va axborot vositachilarining javobgarligi, shuningdek, foydalanuvchiga axborot taqdim etish, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, xavfsiz to'lov mexanizmlarini joriy etish kabi prinsipial normalar mustahkamlab qo'yildi[1].

Bundan tashqari, Prezidentning 2020-yil 5-oktyabrdagi PF-6079-sonli Farmoni bilan tasdiqlangan "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasida elektron tijorat va elektron to'lovlar tizimini rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishi sifatida belgilangan[2]. Ushbu hujjat asosida elektron tijorat platformalarini raqamli identifikatsiya qilish, masofaviy shartnomalarni himoya qilish va xalqaro standartlarga muvofiq axborot xavfsizligini ta'minlash choralarga urg'u berilgan.

So'nggi yillarda ushbu sohadagi qonunchilikda kuzatilayotgan tendensiyalar quyidagi yo'nalishlarda ifodalanmoqda: birinchidan, elektron tijorat subyektlarining huquqiy maqomini aniq belgilashga bo'lgan intilish ortib bormoqda; ikkinchidan, platformalarning axborot taqdim etish majburiyati hamda to'lov va yetkazib berish zanjiridagi javobgarligi qat'iylashtirilmoqda; uchinchidan, ODR (onlayn nizolarni hal



etish) mexanizmlarini joriy etish orqali iste'molchilarning shikoyatlarini soddalashtirilgan tartibda ko'rib chiqish tizimi kengaytirilmoqda[3].

Shuningdek, xalqaro tajriba, xususan, Yevropa Ittifoqining 2019/770/EU-sonli Direktivasi, Buyuk Britaniyaning “Consumer Rights Act 2015” va BMTning UN Guidelines for Consumer Protection hujjatlari asosida raqamli kontent, ongli rozilik, avtomatlashtirilgan qarorlar va transchegaraviy nizolarga oid normalarni milliy qonunchilikka uyg'unlashtirish zarurati kuchaymoqda[4].

Ushbu tendensiyalarni kuchaytirish uchun huquqni qo'llash amaliyotida aniq mexanizmlarni joriy etish zarur. Jumladan, elektron tijorat bilan bog'liq fuqarolik nizolarini sudlarda alohida toifadagi ishlar sifatida yuritish, bu borada maxsus statistika yuritish va sudyalarning malakasini oshirish muhim ahamiyat kasb etadi. Shuningdek, elektron tijoratda iste'molchi huquqlari buzilgan taqdirda shikoyat berish tartibi soddalashtirilishi, onlayn ariza topshirish tizimlari (masalan, “e-Consumer” portali)ni yaratish orqali fuqarolarning murojaat qilish huquqi real amaliyotda ta'minlanishi kerak[5].

Bundan tashqari, raqamli tovar va xizmatlar sifatining kafolatlanishi, platformalarning javobgarlik doirasi va xaridorlarga ma'lumot taqdim etish majburiyati doirasida huquqiy aniqlik kiritish lozim. Xususan, shartnoma tuzilgunga qadar va tuzilgandan keyin iste'molchiga berilishi shart bo'lgan ma'lumotlar ro'yxati qonun darajasida mustahkamlanishi, ularning buzilishi esa ma'muriy va fuqaroviy javobgarlikni yuzaga keltirishi lozim[6].

Shuningdek, xalqaro andozalardan kelib chiqib, O'zbekistonning amaldagi qonunchiligida “ongli rozilik”, “raqamli izoh” (clickwrap, browsewrap), “algoritmik qaror qabul qilish” kabi tushunchalarning huquqiy maqomi aniq belgilanmagan. Bu esa, zamonaviy elektron tijorat shartnomalarining samarali himoyasini ta'minlashda huquqiy bo'shliqni keltirib chiqaradi. Shu bois, kelgusida “Elektron shartnomalar to'g'risida”gi alohida qonunni ishlab chiqish va qabul qilish maqsadga muvofiq bo'ladi[7].



Umuman olganda, O'zbekiston Respublikasida elektron tijorat orqali amalga oshirilayotgan xaridlar soni va hajmining yil sayin ortib borayotganini hisobga olgan holda, ushbu sohaga oid qonunchilikning izchil rivojlanishi va uni xalqaro standartlarga muvofiqlashtirish — iste'molchilar manfaatlarini samarali himoya qilishning asosiy omilidir. Raqamli iqtisodiyotga o'tish davrida iste'molchi huquqlarining raqamli savdo muhitida kafolatlanishi — nafaqat huquqiy, balki iqtisodiy barqarorlikni ta'minlovchi muhim vositaga aylanmoqda[8].

Elektron tijoratda iste'molchi huquqlarini huquqiy jihatdan himoya qilish zamonaviy raqamli iqtisodiyotning ajralmas qismiga aylangan. An'anaviy savdo munosabatlaridan farqli ravishda, raqamli muhitda tuziladigan shartnomalar, to'lov tizimlari va yetkazib berish mexanizmlarining o'ziga xos xususiyatlari mavjud bo'lib, bu holatlarni huquqiy tartibga solish alohida e'tiborni talab etadi. O'zbekiston Respublikasining “Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi Qonunida iste'molchilarga to'g'ri va to'liq axborot berish majburiyati, xavfsizlik va shikoyat bilan murojaat qilish huquqlari belgilangan bo'lsa-da, ushbu normalar raqamli tijoratga to'liq tatbiq etilishi amaliyotda murakkablik tug'dirmoqda[9].

2024-yil 26-dekabrda qabul qilingan yangi tahrirdagi “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonun orqali buyurtma agregatori, raqamli kontent operatori va platforma xizmatlarini ko'rsatuvchi subyektlar faoliyati qonuniy maqomga ega bo'ldi[10]. Bu o'zgarishlar, iste'molchilarning elektron vositalar orqali tuzgan bitimlari yuzasidan kimga va qanday tartibda murojaat qilishi mumkinligini aniq belgilab berdi. Ayniqsa, platformaning to'lovda, buyurtmani qabul qilishda va yetkazishda ishtirok etgan holatlarda u asosiy javobgar subyekt sifatida e'tirof etilmoqda[11].

Biroq, amaldagi qonunchilikda xalqaro huquqiy tajribalarga xos ba'zi muhim institutlar, xususan, raqamli kontentning nosozligi uchun javobgarlik, ongli rozilik asosida tuzilgan shartnomalar va mahsulotni qaytarish huquqlari yetarlicha yoritilmagan. Yevropa Ittifoqining 2011/83/EU-sonli Direktivasi, shuningdek, 2019/770-sonli “Digital Content Directive” da ushbu institutlar aniq belgilab qo'yilgan. Ular iste'molchiga raqamli kontent



yoki xizmat nosoz bo'lsa, bepul tuzatish, pulini qaytarib berish, yoki shartnomani bekor qilish huquqini kafolatlaydi[12].

Buyuk Britaniyaning 2015-yilgi “Consumer Rights Act” qonunida ham raqamli mahsulot sifati, shartnomaviy shaffoflik, shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligi va avtomatik algoritmik qarorlarga nisbatan inson nazorati kabi muhim jihatlar qamrab olingan[13]. O'zbekiston qonunchiligida esa, hozircha bunday qoidalar alohida normativ asosda ko'zda tutilmagan. Mazkur huquqiy bo'shliqlar, iste'molchining raqamli savdodagi himoyasini zaiflashtirib, fuqarolarning adolatli sud muhofazasiga bo'lgan huquqini cheklab qo'yishi mumkin.

Shu bois, milliy qonunchilikda elektron shartnoma tuzishning shaffof shartlari, kontent sifati uchun kafolat, da'vo mexanizmlarining soddalashtirilgan elektron shakllari, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish mexanizmlari alohida e'tibor bilan ishlab chiqilishi lozim.

O'zbekiston Respublikasida iste'molchilarning raqamli huquqlarini huquqiy jihatdan samarali himoya qilish bo'yicha islohotlar bosqichma-bosqich amalga oshirilmoqda. Ayniqsa, 2020–2024-yillarda qabul qilingan Prezident farmonlari, Hukumat qarorlari va qonunlar raqamli iqtisodiyotning huquqiy asoslarini shakllantirishga xizmat qildi. Jumladan, “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi doirasida elektron tijorat subyektlari o'rtasida masofaviy shartnomalar, to'lov xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlar himoyasi, platformalar faoliyati kabi yo'nalishlarda normativ asoslar takomillashtirilmoqda[14].

Biroq, amaliyotda elektron tijorat ishtirokchilari orasida nizo yuzaga kelgan hollarda sudlar tomonidan bu munosabatlar huquqiy jihatdan yetarli darajada farqlanmayapti. Bu esa, bir tomondan, elektron tijorat subyektlarining o'ziga xos javobgarlik choralari belgilanmaganidan, ikkinchi tomondan esa, raqamli xizmatlar va kontent uchun alohida normativ asos mavjud emasligidan dalolat beradi. Yevropa Ittifoqining “Platform to Business” (P2B) reglamenti bu borada ilg'or tajriba sifatida e'tirof etiladi. Mazkur reglamentda platformalar va tadbirkorlar o'rtasidagi shartnomaviy munosabatlar,



reytinglar, sharhlar va shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi qat'iy normativ asosda belgilanadi[15].

Shunga ko'ra, O'zbekiston Respublikasida ham “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonunning yangi tahririda platformalarning mas'uliyati belgilangan bo'lsa-da, iste'molchilarning to'liq huquqiy himoyasini ta'minlash uchun qo'shimcha normativ hujjatlar va sharhlarga ehtiyoj mavjud. Masalan, Buyuk Britaniyada “Consumer Contracts Regulations 2013” hujjati orqali masofaviy tuzilgan bitimlarning shaffofligi, og'zaki rozilik, qaytarish huquqi va avtomatik to'lovlar bo'yicha maxsus qoidalar joriy etilgan.

Bundan tashqari, iste'molchilarning raqamli savdodagi huquqiy savodxonligi pastligi sababli ko'plab huquqbuzarliklar va nohaq shartnomalar tuzilishi holatlari uchramoqda. Raqamli vositalardan foydalangan holda onlayn ta'lim, davlat xizmatlari, to'lov tizimlari va elektron platformalar orqali keng ko'lamli bitimlar tuzilmoqda. Bu jarayonda iste'molchining “ongli roziligi” printsipini huquqiy asosda mustahkamlash, shuningdek, shartnoma tuzishdan oldin to'liq va aniq axborot berish majburiyatini qonun doirasida qat'iylashtirish lozim.

Shu bois, iste'molchi huquqlarini samarali himoya qilish uchun, O'zbekiston Respublikasining “Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi Qonuni elektron tijoratga oid qo'shimcha modda va bandlar bilan boyitilishi, shuningdek, sudlar, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari va platformalar o'rtasidagi aloqalar mexanizmi aniq belgilanishi zarur. Bu esa fuqarolarning huquqiy ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Elektron tijoratning jadal rivojlanishi, axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining iqtisodiy hayotga chuqur kirib borishi iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish sohasida tub yangilanishlar zaruratini keltirib chiqarmoqda. Ayniqsa, shartnomalar masofaviy tuzilayotgan, to'lovlar raqamli kanallar orqali amalga oshirilayotgan, xaridor va sotuvchi o'rtasida bevosita aloqaning o'zni susaygan bugungi raqamli muhitda iste'molchilar himoyasi masalasi faqat klassik yondashuvlar bilan cheklanmasligi kerak. Shu nuqtai nazardan, O'zbekiston Respublikasida elektron tijoratga oid huquqiy



mexanizmlarning shakllanishi va rivojlanish tendensiyalarini tahlil qilish amaliy va nazariy ahamiyatga ega.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston qonunchiligida iste'molchi huquqlarini elektron savdo doirasida himoya qilishga qaratilgan muayyan qadamlar qo'yilgan bo'lsa-da, hali hanuz ayrim fundamental masalalar ochiq qolmoqda. Jumladan, raqamli kontent sifati, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, elektron shartnoma tuzishning shaffofligi, to'lov xavfsizligi va elektron platformalarning javobgarlik chegarasi bo'yicha normativ aniqlik yetarli emas. Yangi qabul qilingan “Elektron tijorat to'g'risida”gi qonunning yangi tahriri bir qator muhim tushunchalarni qonuniy aylanish doirasiga olib kirgan bo'lsa-da, ushbu normalarning amaliyotda to'g'ri qo'llanishi uchun sharhlar, qo'llanmalar va sud amaliyotida birxillikni ta'minlovchi yondashuvlar zarur.

Xalqaro tajriba, xususan, Yevropa Ittifoqining 2011/83/EU-sonli Direktivasi, 2019/770-sonli Direktivasi va Buyuk Britaniyaning “Consumer Rights Act 2015” kabi huquqiy hujjatlari, iste'molchilarning raqamli muhitdagi huquqlarini mustahkamlashda aniq huquqiy asoslarni belgilab bergan. Ayniqsa, “ongli rozilik”, “oldindan axborot berish”, “avtomatik obuna to'lovlarining cheklanishi”, “raqamli kontent sifatiga kafolatlar” kabi me'yorlar O'zbekiston qonunchiligi uchun dolzarb va ko'chirishga yaroqli tamoyillar sifatida e'tirof etiladi.

Xulosa

Shunday ekan, milliy qonunchilikda elektron tijoratga oid huquqiy munosabatlar kompleks tarzda ko'rib chiqilishi, iste'molchilar huquqlarini himoya qiluvchi asosiy qonunlar – “Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida”, “Elektron tijorat to'g'risida” va “Shaxsiy ma'lumotlar to'g'risida”gi qonunlar o'zaro muvofiqlashtirilgan holda takomillashtirilishi zarur. Shu bilan birga, sud organlari va vakolatli organlar uchun huquqni qo'llashda yagona izohli sharhlar, statistik monitoringlar, raqamli nizolarni hal etuvchi maxsus mexanizmlar (arbitraj, mediatsiya platformalari) joriy qilinishi talab etiladi.



Yakunda aytish mumkinki, raqamli iqtisodiyot sharoitida iste'molchilar huquqlarini huquqiy himoya qilish – bu faqat alohida bir qonun bilan emas, balki kompleks yondashuv, samarali institutsional mexanizmlar, xalqaro tajribaga mos yondashuvlar va raqamli savodxonlikni oshirishga qaratilgan siyosat orqali erishiladigan ustuvor vazifadir. O'zbekiston qonunchiligida aynan elektron tijorat kontekstida iste'molchini himoya qilish bo'yicha normativ-texnik asoslarning izchil takomillashuvi kelgusidagi huquqiy barqarorlik va iste'molchi ishonchining kafolati bo'lib xizmat qiladi.

Adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasining 2023-yil 29-dekabrdagi O'RQ-905-sonli “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonuni.
2. PF-6079-sonli Farmon, 2020-yil 5-oktyabr, lex.uz
3. European Parliament Directive 2013/11/EU va ODR Platform Regulation (EU) No 524/2013.
4. Consumer Rights Act 2015 (UK); Directive (EU) 2019/770; UNCTAD Guidelines on Consumer Protection (2016).
5. O'zbekiston Respublikasi Oliy sudi sud platformasi: www.sud.uz
6. Consumer Contracts Regulations 2013 (UK); Directive 2011/83/EU (EU)
7. UNCTAD, “Legal aspects of e-commerce and digital contracts,” 2020
8. OECD, “Protecting consumers in e-commerce: 2022 update,” www.oecd.org
9. O'zbekiston Respublikasi “Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi Qonuni, 1996-yil 26-aprel, O'RQ-221-son. lex.uz
10. “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonunning yangi tahriri, 2024-yil 26-dekabr. president.uz
11. “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonunning yangi tahriri Yangi tahrir, 11-modda, uchinchi qism.



12. Directive 2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services. OJ L 136, 22.5.2019, p. 1–27.
13. Consumer Rights Act 2015 (UK), Chapter 15. legislation.gov.uk
14. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF–6079-sonli Farmoni – “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi. lex.uz
15. Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 – on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services.
16. UK Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013. legislation.gov.uk