



**ПРАВОВЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) КАК МЕХАНИЗМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА МАРКЕТПЛЕЙСАХ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН**

**Хасанова Нозанин Зафаржон кизи**

Студент магистратуры Ташкентского государственного юридического университета

e-mail: [nozankhasanova@gmail.com](mailto:nozankhasanova@gmail.com)

***Аннотация:** В данной статье рассматриваются правовые аспекты и перспективы внедрения систем онлайн разрешения споров (ODR) в национальную юрисдикцию Республики Узбекистан. Автор анализирует текущее состояние защиты прав потребителей на цифровых платформах и выявляет пробелы в традиционных методах судебной защиты. Особое внимание уделяется зарубежному опыту и возможности интеграции механизмов ODR в деятельность крупнейших маркетплейсов страны. В работе предлагаются конкретные законодательные инициативы по совершенствованию нормативно-правовой базы для легализации цифрового посредничества и автоматизированного разрешения конфликтов.*

***Ключевые слова:** ODR, онлайн разрешение споров, маркетплейсы, защита прав потребителей, электронная коммерция, цифровое право, Узбекистан.*

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA MARKETPLEYSLAR SONIDAGI ISTE'MOLCHILAR HUQUQLARINI HIMOYA QILISH MEKANIZMI SIFATIDA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) TIZIMLARINI JORIY ETISHNING HUQUQIY ISTIQBOLLARI**

**Xasanova Nozanin Zafarjon qizi**

Toshkent davlat yuridik universiteti

Magistratura talabasi

***Annotatsiya:** Ushbu maqolada O'zbekiston Respublikasining milliy yurisdiksiyasiga nizolarni onlayn hal qilish (ODR) tizimlarini joriy etishning huquqiy jihatlari va istiqbollari ko'rib chiqiladi. Muallif raqamli platformalarda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning hozirgi holatini tahlil qiladi va an'anaviy sud himoyasi usullaridagi kamchiliklarni aniqlaydi. Xorijiy tajribaga hamda mamlakatimizdagi*



## Learning and Sustainable Innovation

yirik marketpleyslar faoliyatiga ODR mexanizmlarini integratsiya qilish imkoniyatlariga alohida e'tibor qaratilgan. Ishda raqamli vositachilik va nizolarni avtomatlashtirilgan tarzda hal qilishni qonuniylashtirish uchun normativ-huquqiy bazani takomillashtirish bo'yicha aniq qonunchilik tashabbuslari taklif etilgan.

*Kalit so'zlar:* ODR, nizolarni onlayn hal qilish, marketpleyslar, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, elektron tijorat, raqamli huquq, O'zbekiston.

### LEGAL PERSPECTIVES OF IMPLEMENTING ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) SYSTEMS AS A MECHANISM FOR PROTECTING CONSUMER RIGHTS ON MARKETPLACES IN THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN

**Khasanova Nozanin Zafarjon qizi**

Student of magistracy

Tashkent State University of Law

**Abstract:** *This article examines the legal aspects and prospects for introducing Online Dispute Resolution (ODR) systems into the national jurisdiction of the Republic of Uzbekistan. The author analyzes the current state of consumer protection on digital platforms and identifies gaps in traditional methods of judicial protection. Particular attention is paid to international experience and the possibility of integrating ODR mechanisms into the activities of the country's largest marketplaces. The paper proposes specific legislative initiatives to improve the regulatory framework for the legalization of digital mediation and automated conflict resolution.*

**Keywords:** *ODR, online dispute resolution, marketplaces, consumer protection, e-commerce, digital law, Uzbekistan.*

### ВВЕДЕНИЕ

Стремительная цифровая трансформация экономики Республики Узбекистан и масштабное внедрение электронных торговых площадок в повседневную жизнь граждан обуславливают необходимость качественного пересмотра традиционных институтов защиты прав потребителей. В условиях, когда количество транзакций на маркетплейсах исчисляется миллионами, классические механизмы судебного разбирательства зачастую оказываются неэффективными из-за территориальной удаленности сторон, высокой стоимости судебных издержек и длительных сроков рассмотрения малозначительных споров.



Актуальность данного исследования продиктована принятой стратегией «Цифровой Узбекистан - 2030», которая ставит целью не только рост объема электронной коммерции, но и создание безопасной цифровой среды [17]. На сегодняшний день в национальном законодательстве, в частности в Законе «Об электронной коммерции» и Законе «О защите прав потребителей», отсутствуют комплексные нормы, регулирующие функционирование специализированных систем онлайн разрешения споров (Online Dispute Resolution - ODR). Это создает правовой вакуум, в котором потребитель остается уязвимым перед лицом трансграничных или технологически сложных сделок.

Научная проблема заключается в отсутствии правовой дефиниции ODR в правовом поле Узбекистана и неопределенности юридического статуса решений, вынесенных автоматизированными системами или онлайн медиаторами. Несмотря на наличие базового закона «О медиации», его нормы не в полной мере адаптированы под специфику алгоритмического правосудия и асинхронных коммуникаций на цифровых платформах.

**Целью данной работы** является проведение комплексного анализа правовых барьеров, препятствующих внедрению ODR в Республике Узбекистан, а также выработка предложений по созданию гибридной модели защиты прав потребителей, сочетающей в себе государственное регулирование и частную инициативу маркетплейсов. Для достижения указанной цели необходимо изучить зарубежные прецеденты применения систем ODR и оценить их адаптивность к правовой системе нашей страны.

Объектом исследования выступают общественные отношения, возникающие в процессе разрешения конфликтов между субъектами электронной коммерции с использованием информационно-коммуникационных технологий. Предметом исследования являются нормы национального и международного права, регламентирующие внесудебные способы защиты прав граждан в цифровой среде.

## МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методологическую основу данного исследования составляет диалектический метод познания, позволяющий рассматривать системы ODR в их постоянном развитии и взаимосвязи с общими тенденциями цифровизации правосудия. В работе активно применяется сравнительно-правовой метод, в рамках которого проводится сопоставление регламентов разрешения споров в Европейском Союзе - Regulation (EU) No 524/2013 и текущего законодательства



## Learning and Sustainable Innovation

Республики Узбекистан - Закон «Об электронной коммерции», Закон «О медиации».

Для достижения поставленных целей использовался метод логического анализа и синтеза, что позволило вычлениить специфические риски, возникающие при автоматизированном вынесении решений алгоритмами искусственного интеллекта. Эмпирическую базу исследования составили статистические данные Агентства по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан и анализ пользовательских соглашений крупнейших маркетплейсов региона - Uzum Market, Olx.uz.

Обзор литературы демонстрирует эволюцию концепции онлайн-урегулирования споров. Фундаментальный вклад в доктрину внесли И. Катш и Дж. Рифкин, определившие технологию как «четвертую сторону» - The Fourth Party конфликта, выполняющую активные организационные функции. П. Кортес в своих трудах обосновывает стандарты качества ODR, подчеркивая риски «платформенной аффилированности» и необходимость государственной аккредитации провайдеров. В рамках правового поля СНГ М. А. Рожкова и В. В. Головинский акцентируют внимание на признании юридической силы асинхронных коммуникаций и интеграции цифровых посредников с государственными системами идентификации [4]. Таким образом, теоретический базис подтверждает, что ODR является сложным междисциплинарным институтом, требующим не только технической интеграции, но и глубокой правовой трансформации.

### РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проведенный комплексный анализ состояния цифровой экономики Республики Узбекистан свидетельствует о наличии глубокого разрыва между темпами роста электронной коммерции и эффективностью существующих механизмов правовой защиты участников рынка. Статистические показатели подтверждают масштабность данной проблемы: в 2023 году объем рынка e-commerce в стране превысил порог в 12 трлн сумов, а ежегодный прирост активных пользователей таких платформ, как Uzum Market, Olcha.uz и Wildberries, стабильно сохраняется на уровне 35–40% [8]. В условиях, когда крупнейшие маркетплейсы ежедневно обрабатывают миллионы транзакций, традиционные судебные механизмы демонстрируют институциональную неэффективность, обусловленную высокими судебными издержками, территориальной удаленностью сторон и длительностью процедур, что делает их



экономически нецелесообразными для разрешения споров по малозначительным потребительским требованиям.

В рамках исследования был проведен детальный сравнительно-правовой анализ трех ключевых регуляторных моделей ODR, каждая из которых предлагает уникальные инструменты для национальной юрисдикции. Европейская модель, базирующаяся на Регламенте ЕС № 524/2013, демонстрирует успешный пример государственно-частного партнерства, где единая ODR-платформа выступает в роли связующего звена между потребителями и аккредитованными центрами альтернативного разрешения споров [9]. Высокая эффективность этой модели подтверждается обработкой более 600 000 жалоб в период с 2016 по 2023 годы. Напротив, опыт КНР характеризуется доминированием «платформенного саморегулирования» и интеграцией частных систем маркетплейсов, таких как Alibaba, с государственными интернет-судами в Ханчжоу, Пекине и Гуанчжоу, что позволяет рассматривать свыше 500 млн споров ежегодно в полностью автоматизированном режиме [11]. Смешанная модель, развивающаяся в Российской Федерации, акцентирует внимание на придании юридической силы онлайн-медиативным соглашениям, что является важным вектором для повышения исполнимости внесудебных решений.

Формально-юридическая экспертиза текущего законодательства Узбекистана выявила ряд критических барьеров, препятствующих имплементации систем ODR. Ключевой процедурной проблемой является статья 17 Закона «О медиации» (2018), которая устанавливает императивное требование о личном присутствии сторон при подписании соглашения, что де-факто делает невозможным легальный онлайн-формат процедуры [14]. Кроме того, правовой вакуум наблюдается в вопросах доказательственной силы цифровых материалов: действующие нормы не содержат четких критериев допустимости использования скриншотов переписки или видеозаписей онлайн-сессий в качестве полноценных юридических доказательств. Ситуация осложняется отсутствием уполномоченного органа по надзору за беспристрастностью ODR-провайдеров, что создает риски аффилированности внутренних механизмов маркетплейсов с интересами самих площадок.

На основании выявленных факторов обоснована необходимость внедрения в Узбекистане концептуальной смешанной модели регулирования. Данная модель предполагает законодательное закрепление обязанности по созданию внутренних ODR-механизмов для маркетплейсов, чей годовой оборот



превышает 5 млрд сумов, при одновременном обеспечении государственного надзора со стороны Агентства по защите прав потребителей. Важнейшим шагом должно стать признание юридической силы квалифицированной электронной подписи (ЭЦП) в качестве эквивалента собственноручной подписи в процедурах медиации, что позволит легализовать асинхронное разрешение конфликтов. Поэтапная реализация данных предложений, включая запуск государственной ODR-платформы на портале [my.gov.uz](http://my.gov.uz) в период до 2027 года, позволит не только существенно разгрузить судебную систему страны, но и сформировать безопасную и инклюзивную цифровую среду, соответствующую международным стандартам.

### ОБСУЖДЕНИЕ

Интерпретация полученных результатов позволяет утверждать, что текущая правовая модель защиты прав потребителей в Узбекистане находится в состоянии «цифрового диссонанса». С одной стороны, государство активно стимулирует рост e-commerce, с другой, сохраняет консервативные процессуальные требования, такие как обязательное личное присутствие сторон при медиации. Это подтверждает теоретический тезис Э. Катша о том, что без интеграции технологий как активного участника процесса «четвертой стороны», правосудие в цифровой среде остается формальным и недоступным [1].

Сравнительный анализ показал, что для Узбекистана наиболее опасным является риск «платформенной аффилированности», описанный П. Кортесом. Если маркетплейсы будут развивать внутренние ODR-системы без государственного надзора и аккредитации, это может привести к созданию закрытых корпоративных экосистем, где интересы бизнеса всегда будут превалировать над правами потребителя. В связи с этим, предлагаемая в работе смешанная модель регулирования выступает необходимым балансирующим механизмом [3].

Особого внимания заслуживает дискуссия о юридической силе решений, принятых в цифровой среде. В контексте стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030» и Указа Президента № ПП-358, легализация автоматизированных медиативных соглашений через квалифицированную ЭЦП видится логичным шагом [16]. Однако это требует пересмотра статьи 17 Закона «О медиации», что станет фундаментальным сдвигом в национальной правовой доктрине: переходом от физического документа к цифровому протоколу, обладающему силой исполнительного документа.



Сравнение с опытом КНР и ЕС показывает, что Узбекистан имеет возможность миновать этап создания громоздких физических интернет-судов, перейдя к модели «облачного правосудия». Интеграция ODR с государственным порталом позволит не только разгрузить судебную систему, но и обеспечит прозрачность процедур, исключая алгоритмическую предвзятость. Таким образом, обсуждение подтверждает, что технологическая готовность страны значительно опережает нормативную базу, что требует немедленной законодательной реакции для формирования инклюзивной цифровой среды.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что внедрение систем онлайн-урегулирования споров (ODR) на маркетплейсах Республики Узбекистан является не только технологическим новшеством, но и правовым императивом в условиях тотальной цифровизации экономики. Сравнительно-правовой анализ опыта Европейского Союза, Китая и Российской Федерации подтверждает универсальность принципов эффективного регулирования ODR: независимость провайдеров, доступность для потребителей и исполнимость принимаемых решений. Установлено, что ODR-системы способны кардинально повысить доступность правосудия, устраняя финансовые и территориальные барьеры для граждан.

На основании выявленных правовых пробелов в национальном законодательстве предлагается комплекс мер по совершенствованию нормативно-правовой базы:

- Рекомендуется разработать и принять Закон РУз «Об онлайн-урегулировании потребительских споров», который закрепит легальные дефиниции ODR-платформы и онлайн-медиатора, а также установит требования к их аккредитации.
- Необходимо внести изменения в статью 17 Закона «О медиации», легализовав онлайн-формат и установив, что подписание соглашения посредством квалифицированной электронной подписи (ЭЦП) равнозначно собственноручному.
- Предлагается внедрить норму об обязательном создании внутренних ODR-механизмов для маркетплейсов, чей годовой оборот превышает 5 млрд сумов.



- Целесообразно наделить Агентство по защите прав потребителей полномочиями по надзору за ODR-провайдерами и создать государственную ODR-платформу в составе портала [my.gov.uz](http://my.gov.uz) по аналогии с моделью ЕС.
- Требуется внесение дополнений в Гражданский процессуальный кодекс РУз, закрепляющих доказательственную силу материалов онлайн-процедур и статус ODR как факультативной досудебной процедуры.

Реализация данных предложений обеспечит поэтапную интеграцию ODR в правовое поле: от принятия закона в 2025–2026 годах до полного охвата рынка к 2027 году. Такой подход позволит Узбекистану занять лидирующие позиции в сфере цифровой защиты прав потребителей в Центральноазиатском регионе, обеспечив баланс интересов бизнеса и граждан в условиях глобальной цифровой трансформации.

#### REFERENCES

1. Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford University Press.
2. Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International.
3. Cortés, P. (2011). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge.
4. Рожкова, М. А. (2020). *Право в сфере Интернета*. Статут.
5. Sela, A. (2016). *Streamlining Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenges of Contemporary Litigation*. *Flinders Law Journal*, 18, 1–53.
6. Zou, M. (2020). *The Algorithmic Court: China's Experience with Online Dispute Resolution*. *Oxford Journal of Legal Studies*, 40(2), 345–368.
7. Министерство цифровых технологий Республики Узбекистан. (2024). *Отчёт о состоянии рынка электронной коммерции*.
8. European Commission. (2013). *Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*. Official Journal of the European Union.
9. European Commission. (2013). *Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes*.
10. Supreme People's Court of the People's Republic of China. (2017). *China Internet Court Rules*.
11. UNCITRAL. (2017). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. United Nations.
12. Закон Республики Узбекистан. (1996). *О защите прав потребителей* (№ 221-



I).

13. Закон Республики Узбекистан. (2018). О медиации (№ ЗРУ-482).

14. Закон Республики Узбекистан. (2022). Об электронной коммерции (№ ЗРУ-792)

15. Указ Президента Республики Узбекистан. (2024). О Стратегии развития технологий искусственного интеллекта до 2030 года (№ ПП-358).

16. Указ Президента Республики Узбекистан. (2020). Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан - 2030» и мерах по ее эффективной реализации (№ УП-6079)