



ISTE'MOLCHILAR HUQUQLARINI ELEKTRON TIJORAT
SHAROITIDA HIMOYA QILISHNING HUQUQIY MUAMMOLARI
LEGAL PROBLEMS OF PROTECTING CONSUMER RIGHTS IN THE
CONTEXT OF ELECTRONIC COMMERCE

Jalilova Sabrina Hamza qizi

Termiz davlat universiteti

Yuridik fakulteti I bosqich talabasi (bakalavr)

Annotatsiya. Mazkur maqolada elektron tijoratning jadal rivojlanishi sharoitida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bilan bog'liq huquqiy muammolar tahlil qilinadi. O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi, iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga oid huquqiy normalar hamda elektron tijorat sohasidagi munosabatlar o'rganiladi. Shuningdek, masofaviy savdo shartnomalari, elektron to'lovlar xavfsizligi, shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish, elektron platformalarning javobgarligi va nizolarni hal etish mexanizmlariga alohida e'tibor qaratiladi. Xorijiy davlatlar tajribasi asosida milliy qonunchilikni takomillashtirish yuzasidan ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqiladi.

Abstract. This article analyzes the legal issues related to the protection of consumer rights in the rapidly developing field of electronic commerce. It examines the current legislation of the Republic of Uzbekistan regulating consumer protection and e-commerce relations. Particular attention is paid to distance sales contracts, the security of electronic payment systems, the protection of personal data, the liability of online platforms, and mechanisms for resolving consumer disputes. Based on international experience, the article proposes practical recommendations for improving national legislation.

Kalit so'zlar: Elektron tijorat, iste'molchi huquqlari, masofaviy shartnoma, elektron savdo, elektron to'lov, shaxsga doir ma'lumotlar,



iste'molchilarni himoya qilish, onlayn savdo, raqamli iqtisodiyot, huquqiy tartibga solish.

Keywords: *Electronic commerce, consumer rights, distance contract, online trade, electronic payment, personal data, consumer protection, digital economy, legal regulation, dispute resolution.*

Kirish. So'nggi yillarda dunyoda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi natijasida elektron tijorat iqtisodiyotning eng tez sur'atlarda rivojlanayotgan yo'nalishlaridan biriga aylandi. Internet tarmog'i, mobil ilovalar va zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng qo'llanilishi natijasida tovarlar va xizmatlarni masofadan turib xarid qilish imkoniyatlari sezilarli darajada kengaydi. Bu esa iste'molchilar uchun qulaylik yaratish, vaqt va mablag'ni tejash, tadbirkorlik subyektlari uchun esa yangi bozorlarni egallash imkoniyatini yuzaga keltirdi. Shu bilan birga, elektron tijoratning kengayishi iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida yangi huquqiy muammolarni ham keltirib chiqarmoqda. O'zbekiston Respublikasida ham raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri etib belgilangan. Mamlakatda elektron tijoratni rivojlantirish, elektron to'lov tizimlarini takomillashtirish, internet orqali savdo faoliyatini qo'llab-quvvatlash hamda zamonaviy axborot texnologiyalarini iqtisodiyotga keng joriy etish borasida qator normativ-huquqiy hujjatlar qabul qilingan. Xususan, "Elektron tijorat to'g'risida", "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida", "Elektron hujjat aylanishi to'g'risida", "Elektron raqamli imzo to'g'risida" hamda "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi qonunlar elektron tijorat munosabatlarini huquqiy jihatdan tartibga solishda muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur maqolaning maqsadi elektron tijorat sharoitida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bilan bog'liq huquqiy muammolarni tahlil qilish hamda ularni bartaraf etishga qaratilgan ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Asosiy qism: Elektron tijorat bugungi kunda dunyo iqtisodiyotining ajralmas qismiga aylanib bormoqda. Internet tarmog'ining keng ommalashishi, mobil



telefonlardan foydalanish imkoniyatlarining ortishi hamda elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi natijasida savdo-sotiqning yangi shakli yuzaga keldi. Avvallari xaridor tovar yoki xizmatni sotib olish uchun bevosita do'konga borishga majbur bo'lgan bo'lsa, hozirda deyarli barcha mahsulotlarni internet orqali bir necha daqiqa ichida buyurtma qilish mumkin. Bu jarayon iste'molchilar uchun qulaylik yaratish bilan birga, tadbirkorlar faoliyatini ham kengaytirdi. Biroq elektron tijorat rivojlangani sari iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bilan bog'liq yangi muammolar ham paydo bo'ldi. O'zbekiston Respublikasida elektron tijorat sohasini tartibga soluvchi huquqiy asoslar shakllantirilgan. Xususan, "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonun, "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonun, Fuqarolik kodeksi, "Reklama to'g'risida"gi Qonun, "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonun hamda boshqa normativ-huquqiy hujjatlar ushbu sohadagi munosabatlarni tartibga soladi. Ushbu hujjatlarda iste'molchining xavfsiz mahsulot sotib olish, to'liq va ishonchli axborot olish, zarar qoplanishini talab qilish hamda shartnomani bekor qilish kabi huquqlari belgilangan. Biroq qonunchilikning mavjudligi har doim ham iste'molchilar huquqlarining to'liq himoya qilinishini anglatmaydi. Amaliyotda ayrim sotuvchilar qonun talablariga rioya qilmaydi. Ayniqsa, ijtimoiy tarmoqlar orqali mahsulot sotayotgan ayrim shaxslar o'z faoliyatini rasmiy ro'yxatdan o'tkazmagan bo'ladi. Natijada xaridor to'lovni amalga oshirgandan keyin mahsulotni umuman ololmasligi yoki sotuvchi bilan bog'lana olmasligi mumkin. Bunday holatlarda huquqni tiklash ancha murakkablashadi.

Elektron tijoratda iste'molchining asosiy huquqlaridan biri tovar haqida to'liq va ishonchli ma'lumot olish huquqidir. Xaridor mahsulotning ishlab chiqaruvchisi, tarkibi, foydalanish muddati, narxi, kafolat muddati hamda yetkazib berish shartlari haqida oldindan xabardor bo'lishi kerak. Agar ushbu ma'lumotlar yashirilsa yoki noto'g'ri ko'rsatilsa, iste'molchi noto'g'ri qaror qabul qilishi mumkin. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, ayrim internet-do'konlarda mahsulot suratlari asl tovarni aks ettirmaydi. Ba'zan reklamada ko'rsatilgan mahsulot bilan yetkazib berilgan mahsulot o'rtasida katta farq bo'ladi. Masalan, kiyim-kechakning sifati past bo'lishi, maishiy texnikaning texnik ko'rsatkichlari reklamadagi ma'lumotlarga mos



kelmasligi yoki kosmetika mahsulotining yaroqlilik muddati yaqin bo'lishi mumkin. Bu holatlar iste'molchilarning qonuniy manfaatlariga zarar yetkazadi.

Elektron tijorat rivojlanishi bilan elektron to'lov tizimlarining ahamiyati ham ortib bormoqda. Bugungi kunda xaridorlar bank kartalari, mobil ilovalar va elektron hamyonlar orqali to'lovlarni amalga oshirmoqda. Biroq bu tizimlar kiberxavfsizlik masalasini ham dolzarb qiladi. Firibgarlar soxta internet sahifalari yaratish, bank karta ma'lumotlarini qo'lga kiritish yoki xaridorlarni aldashga urinmoqda. Natijada iste'molchi nafaqat mahsulotni, balki pul mablag'larini ham yo'qotishi mumkin.

Elektron tijoratning rivojlanishi bilan iste'molchilarning huquqiy madaniyatini oshirish masalasi ham muhim ahamiyat kasb etmoqda. Chunki ko'plab fuqarolar internet orqali xarid qilishda o'z huquqlarini yetarli darajada bilmaydi. Ayrim hollarda ular mahsulotni qaytarish yoki pulni undirish huquqiga ega ekanligini bilmaganligi sababli zarar ko'radi. Shu bois aholining huquqiy savodxonligini oshirish, elektron tijorat qoidalarini keng tushuntirish va iste'molchilarni firibgarlik usullaridan ogohlantirish bugungi kunning muhim vazifalaridan biri hisoblanadi.

Xulosa: Elektron tijoratning jadal rivojlanishi iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasida muhim o'rin tutmoqda. Internet orqali tovar va xizmatlarni xarid qilish imkoniyatining kengayishi iste'molchilar uchun katta qulaylik yaratgan bo'lsa-da, ushbu sohada ularning huquqlarini ishonchli himoya qilish masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda. Ayniqsa, masofaviy shartnomalar tuzilishi, elektron to'lovlar, shaxsga doir ma'lumotlarni qayta ishlash hamda internet orqali amalga oshiriladigan firibgarlik holatlari iste'molchilar manfaatlariga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston Respublikasida elektron tijorat va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha mustahkam huquqiy asos yaratilgan. Biroq amaliyotda ayrim kamchiliklar mavjud. Xususan, elektron platformalar faoliyati ustidan nazoratni kuchaytirish, internet orqali faoliyat yuritayotgan sotuvchilarni to'liq ro'yxatga olish, iste'molchilarga tovar va xizmatlar haqida to'liq hamda ishonchli axborot taqdim etilishini ta'minlash, shuningdek,



elektron shartnomalarning bajarilishi ustidan samarali nazorat mexanizmlarini joriy etish zarur.

Shu bilan birga, iste'molchilarning huquqiy savodxonligini oshirish ham muhim ahamiyatga ega. Fuqarolar internet orqali xarid qilishda o'z huquqlari va majburiyatlarini yaxshi bilsalar, noqonuniy harakatlar va firibgarlik holatlarining oldini olish imkoniyati ortadi. Bu borada davlat organlari, elektron tijorat platformalari va jamoatchilikning hamkorligi muhim hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent, 2023.
2. O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi.
3. O'zbekiston Respublikasining “Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi Qonuni.
4. O'zbekiston Respublikasining “Elektron tijorat to'g'risida”gi Qonuni.
5. O'zbekiston Respublikasining “Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida”gi Qonuni.
6. O'zbekiston Respublikasining “Reklama to'g'risida”gi Qonuni.
7. O'zbekiston Respublikasining “Elektron hujjat aylanishi to'g'risida”gi Qonuni.
8. O'zbekiston Respublikasining “Elektron raqamli imzo to'g'risida”gi Qonuni.
9. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining raqamli iqtisodiyot va elektron tijoratni rivojlantirishga oid farmon va qarorlari.
10. Rahmonqulov H.R. Fuqarolik huquqi (Umumiy qism). – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2020.
11. Omonov A.A., Ismoilov B.I. Tadbirkorlik huquqi. – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2021.
12. Gulyamov S.S. Axborot huquqi. – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2021.
13. Huquqiy ko'nikmalar va metodologiya. – Toshkent, 2023.