

## O‘zbekiston Respublikasida iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishning fuqarolik-huquqiy asoslari

*Asilbek Yoqub o‘g‘li Bektoshev*

*Toshkent davlat transport universiteti 4-bosqich talabasi*

### ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada O‘zbekiston Respublikasida iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishning fuqarolik-huquqiy asoslari tahlil qilingan. Iste‘molchi tushunchasi, uning huquqiy maqomi hamda iste‘molchilar bilan sotuvchi (ijrochi) o‘rtasida vujudga keladigan fuqarolik-huquqiy munosabatlarning o‘ziga xos jihatlari yoritilgan. Shuningdek, iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishni tartibga soluvchi asosiy normativ-huquqiy hujjatlar, xususan, Fuqarolik kodeksi va maxsus qonun normalari, hamda xorijiy davlatlar tajribasi tahlil etilgan.

Ishda iste‘molchilarning asosiy huquqlari, ularni ta‘minlash mexanizmlari, huquqlar buzilganda qo‘llaniladigan fuqarolik-huquqiy himoya usullari hamda sotuvchi va xizmat ko‘rsatuvchilarning fuqarolik-huquqiy javobgarligi masalalariga alohida e‘tibor qaratilgan. Bundan tashqari, sudgacha va sud orqali huquqlarni himoya qilish tartiblari, yetkazilgan moddiy va ma‘naviy zararni qoplash masalalari yoritib berilgan. Mazkur tadqiqot natijalari iste‘molchilar huquqlarini amaliy jihatdan samarali himoya qilish, shuningdek, fuqarolik huquqi normalarini to‘g‘ri qo‘llashda nazariy va amaliy ahamiyatga ega.

**Tayanch so‘zlar:** Iste‘molchi, iste‘molchilar huquqlari, fuqarolik-huquqiy munosabatlar, iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish, tovar (ish, xizmat) sifati, shartnoma majburiyatlari, sotuvchi va ijrochi javobgarligi, zarar va ma‘naviy zarar, sud himoyasi, davlat nazorati.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida iste‘molchilar huquqlarini ishonchli himoya qilish masalasi jamiyat hayotida muhim o‘rin egallaydi. Kundalik hayotda fuqarolar turli tovarlar sotib oladi, xizmatlardan foydalanadi va shu jarayonda sotuvchi yoki ijrochi bilan huquqiy munosabatlarga kirishadi. Mazkur munosabatlarda iste‘molchi ko‘pincha axborot, tajriba va iqtisodiy imkoniyatlar jihatidan kuchsiz tomon hisoblanadi. Shu sababli O‘zbekiston Respublikasida iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish fuqarolik huquqining ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida shakllangan. O‘zbekiston qonunchiligida iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishning mustahkam huquqiy asoslari yaratilgan. Fuqarolik kodeksi hamda “Iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonun iste‘molchi va sotuvchi (yoki xizmat ko‘rsatuvchi) o‘rtasidagi munosabatlarni tartibga solib, tomonlarning huquq va majburiyatlarini aniq

belgilab beradi. Ushbu hujjatlarda iste'molchining shaxsiy ehtiyojlari uchun mo'ljallangan tovar, ish va xizmatlardan foydalanish jarayonida uning manfaatlari ustuvor hisoblanishi alohida ta'kidlanadi. Ayniqsa, tovar sifati, xavfsizligi va iste'molchiga taqdim etiladigan axborotning to'liqligi muhim huquqiy talab sifatida belgilangan.

**Fuqarolik**-huquqiy munosabatlarda iste'molchining asosiy huquqlari keng doirada himoya qilinadi. Iste'molchi sifatli va xavfsiz mahsulot olish, sotib olinayotgan tovar yoki xizmat haqida to'liq va ishonchli ma'lumotga ega bo'lish hamda shartnoma shartlarining bajarilishini talab qilish huquqiga ega. Agar tovar nuqsonli bo'lsa yoki xizmat sifatsiz ko'rsatilsa, iste'molchi uni bepul ta'mirlash, almashtirish yoki pulini qaytarishni talab qilishi mumkin. Shuningdek, yetkazilgan moddiy va ma'naviy zarar uchun sotuvchi yoki ijrochidan kompensatsiya undirish imkoniyati mavjud.

Iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda shartnomaviy munosabatlar muhim o'rin tutadi. Amaliyotda oldi-sotdi, pudrat va xizmat ko'rsatish shartnomalari orqali iste'molchi bilan tadbirkor o'rtasida huquqiy aloqalar vujudga keladi. Fuqarolik qonunchiligiga ko'ra, iste'molchi huquqlarini cheklovchi yoki qonunga zid shartlar haqiqiy emas deb topiladi. Bu esa iste'molchini asossiz majburiyatlardan himoya qilishga xizmat qiladi. Shartnoma shartlari noaniq bo'lgan hollarda esa ular, odatda, iste'molchi foydasiga talqin qilinadi.

Sotuvchi va xizmat ko'rsatuvchilarning fuqarolik-huquqiy javobgarligi iste'molchilar manfaatlarini ta'minlashda muhim kafolat hisoblanadi. Qonunchilikka muvofiq, sifatsiz yoki xavfli mahsulot tufayli iste'molchiga zarar yetkazilgan taqdirda, sotuvchi o'z aybi mavjud yoki mavjud emasligidan qat'i nazar javobgar bo'lishi mumkin. Bu holat iste'molchilar huquqlarini kuchli himoya qilishga qaratilgan bo'lib, tadbirkorlarni mas'uliyat bilan faoliyat yuritishga undaydi.

Iste'molchilar huquqlarini fuqarolik-huquqiy yo'l bilan himoya qilish sudgacha va sud orqali amalga oshiriladi. Amaliyotda iste'molchi avvalo sotuvchiga yozma e'tiroz bildirishi, kelishuvga erishishga harakat qilishi mumkin. Agar bu usul samara bermasa, u sudga murojaat qilish huquqiga ega. Sud orqali shartnomani bekor qilish, zararlarni undirish va ma'naviy zarar uchun kompensatsiya olish mumkin. Shu bilan birga, iste'molchilar uchun davlat boji bo'yicha imtiyozlarning mavjudligi ularning sud himoyasidan foydalanishini yanada yengillashtiradi.

Umuman olganda, O'zbekiston Respublikasida iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning fuqarolik-huquqiy asoslari jamiyatda adolatli bozor munosabatlarini shakllantirishga xizmat qiladi. Ushbu tizim iste'molchilarning qonuniy manfaatlarini himoyalash bilan birga, tadbirkorlik subyektlarini ham qonuniy va halol faoliyat yuritishga yo'naltiradi. Natijada, fuqarolik huquqi normalari orqali iste'molchi va sotuvchi o'rtasidagi munosabatlarda muvozanat va huquqiy barqarorlik ta'minlanadi.

Deyarli barcha rivojlangan va rivojlanayotgan davlatlarda iste'molchi huquqlari fuqarolik huquqi orqali kuchli himoya qilinadi, chunki iste'molchi shartnomaviy munosabatlarda zaif tomon deb e'tirof etiladi.

Avvalo, xalqaro miqyosda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha eng muhim hujjat — **Birlashgan Millatlar Tashkiloti** tomonidan qabul qilingan *Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha rahbariy tamoyillar* hisoblanadi. Ushbu tamoyillarga ko'ra, har bir iste'molchi xavfsiz mahsulot olish, to'liq va ishonchli axborotga ega bo'lish, o'z manfaatlarini himoya qilish hamda yetkazilgan zararni qoplatish huquqiga ega. BMT iste'molchilar huquqlarini nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy barqarorlik omili sifatida ham baholaydi.

Yevropa davlatlari tajribasida iste'molchilar huquqlari juda yuqori darajada himoyalangan. **Yevropa Ittifoqi** doirasida iste'molchilar manfaatlarini himoya qilish yagona siyosat darajasiga ko'tarilgan. Yevropa huquqida shartnoma shartlarini iste'molchi foydasiga talqin qilish, adolatsiz shartlarni haqiqiy emas deb topish va sotuvchining kuchaytirilgan javobgarligi asosiy prinsiplar hisoblanadi. Masofaviy savdo va onlayn shartnomalarda esa iste'molchiga tovarni hech qanday sababsiz qaytarish huquqi beriladi, bu esa iste'molchi manfaatlarini yanada mustahkamlaydi.

Amerika Qo'shma Shtatlari tajribasida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish kuchli institutsional mexanizmlar orqali amalga oshiriladi. Bu borada **Federal Trade Commission** muhim rol o'ynaydi. AQSh huquq tizimida noto'g'ri reklama, iste'molchini chalg'ituvchi axborot va sifatsiz mahsulotlar uchun sotuvchilarga nisbatan katta miqdordagi jarimalar qo'llaniladi. Shuningdek, jamoaviy da'volar (class action) orqali ko'plab iste'molchilarning manfaatlari birgalikda himoya qilinadi.

Yaponiya va Janubiy Koreya kabi Osiyo davlatlarida esa iste'molchilar huquqlarini himoya qilish yuqori huquqiy madaniyat bilan chambarchas bog'langan. Bu mamlakatlarda ishlab chiqaruvchi va sotuvchilar iste'molchi oldidagi obro' va mas'uliyatni birinchi o'ringa qo'yadi. Davlat nazorati bilan bir qatorda, o'zini o'zi tartibga solish mexanizmlari ham keng qo'llaniladi.

Xalqaro tajribaning umumiy xulosasi shundan iboratki, iste'molchilar huquqlarini samarali himoya qilish quyidagi asosiy yo'nalishlarga tayangan holda amalga oshiriladi: iste'molchini zaif tomon sifatida tan olish, sotuvchi javobgarligini kuchaytirish, sudga murojaat qilishni yengillashtirish, jamoaviy himoya mexanizmlarini rivojlantirish va aholining huquqiy savodxonligini oshirish. Aynan shu yondashuvlar O'zbekiston Respublikasida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimini takomillashtirishda muhim metodik asos bo'lib xizmat qilishi mumkin.

Muxtasar qilib aytganda, O'zbekiston Respublikasida ham iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi xalqaro standartlarga mos ravishda shakllanib bormoqda. Fuqarolik qonunchiligi va maxsus qonunlar orqali iste'molchilarning huquqlari keng

kafolatlangan bo‘lib, ushbu tizimni yanada takomillashtirishda xalqaro tajribani chuqur o‘rganish, raqamli savdo sharoitida huquqiy mexanizmlarni rivojlantirish hamda aholining huquqiy madaniyatini oshirish muhim ahamiyat kasb etadi. Natijada iste‘molchi va tadbirkor o‘rtasida huquqiy muvozanat ta‘minlanib, jamiyatda ishonchli va adolatli bozor munosabatlari shakllanadi.

Hozirgi kunda iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi eng dolzarb global muammo — onlayn (raqamli) savdoda iste‘molchi huquqlarining yetarli darajada ta‘minlanmasligidir. Internet orqali amalga oshiriladigan savdoda sotuvchining aniq joylashuvi noma‘lum bo‘lishi, turli davlat qonunchiliklarining farqlanishi hamda platformalarning faqat “vositachi” sifatida javobgarlikdan chetda qolishi iste‘molchining buzilgan huquqlarini amalda himoya qilishni qiyinlashtirmoqda. Natijada iste‘molchi sifatsiz tovar yoki xizmat olgan taqdirda zararini qoplatishda jiddiy muammolarga duch kelmoqda. Mazkur muammoni hal etish uchun raqamli savdo bo‘yicha yagona minimal xalqaro iste‘molchi huquqlari standartlarini joriy etish zarur. Bu standartlar onlayn platformalarga sotuvchilar faoliyati uchun ma‘lum darajada javobgarlik yuklashni, iste‘molchilar uchun shaffof axborot taqdim etishni hamda transchegaraviy nizolarni tezkor hal etish mexanizmlarini belgilashi lozim. Bunday yondashuv Birlashgan Millatlar Tashkiloti yoki Jahon savdo tashkiloti doirasida ishlab chiqilsa, davlatlar uchun umumiy va majburiy huquqiy asos shakllanadi. Natijada iste‘molchilar raqamli bozorda ham o‘z huquqlarini real va samarali himoya qilish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

#### REFERENCES

- 1.O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi (O‘zbekiston Respublikasining 2023-yil 30-apreldagi tahriri — Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi, 01.05.2023-y., 03/23/837/0266-son).
- 2.O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksi (oldi-sotdi shartnomasi va iste‘molchilar huquqlariga oid normalar O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 3-dekabrdagi O‘RQ-586-sonli Qonuni tahririda — Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi, 04.12.2019-y., 03/19/586/4106-son).
- 3.“Iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni (1996-yil 26-aprel, 221-I-son, O‘zbekiston Respublikasining 2020-yil 25-avgustdagi O‘RQ-634-sonli Qonuni tahririda — Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi, 26.08.2020-y., 03/20/634/1218-son).
- 4.O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishga oid farmon va qarorlari (Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi).
- 5.Birlashgan Millatlar Tashkiloti. *Iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha rahbariy tamoyillar* (1985-yil, keyingi tahrirlari bilan).
- 6.Yevropa Ittifoqi iste‘molchilar huquqlariga oid direktivalari (masofaviy savdo va adolatsiz shartnoma shartlari bo‘yicha hujjatlar).