

O‘ZBEKISTONDA ISTE’MOLCHILAR HUQUQLARINI HIMOYA QILISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

Yuldasheva Guzal Bakhodirovna

O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti

1guzalyuldasheva@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu tezisda O‘zbekiston Respublikasida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining hozirgi holati, uning huquqiy, institutsional va amaliy asoslari tahlil qilingan. So‘nggi yillarda mamlakatda raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi faoliyat yuritayotgani, “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunga bir qator o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritilgani ko‘rib chiqilgan. Tadqiqotda raqamli iqtisodiyot va elektron tijoratning jadal rivojlanishi, xorijiy tajriba va Birlashgan Millatlar Tashkilotining iste’molchilarni himoya qilish bo‘yicha yo‘riqnomalari asosida milliy tizimni takomillashtirish yo‘nalishlari, jumladan huquqiy baza, nazorat mexanizmlari, elektron murojaat tizimlari va aholining huquqiy savodxonligini oshirish masalalari yoritilgan. Tezis yakunida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish samaradorligini oshirishga qaratilgan aniq takliflar shakllantirilgan.

Kalit so‘zlar: *iste’molchilar huquqlari, iste’molchilarni himoya qilish, raqobat qo‘mitasi, elektron tijorat, sifat nazorati, huquqiy savodxonlik, davlat nazorati, tovarlar va xizmatlar sifati, jamoatchilik nazorati, raqamli iqtisodiyot.*

Kirish

Bozor iqtisodiyoti sharoitida iste’molchilarning huquq va manfaatlarini himoya qilish davlatning ijtimoiy-iqtisodiy siyosatining muhim yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Tovar va xizmatlar bozorining kengayishi, elektron tijoratning jadal rivojlanishi hamda iste’molchilar bilan tadbirkorlik subyektlari o‘rtasidagi munosabatlarning murakkablashuvi ushbu sohada samarali huquqiy va institutsional mexanizmlarni shakllantirishni taqozo etadi.

O‘zbekistonda iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy asosi 1996-yilda qabul qilingan “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonun bilan belgilangan bo‘lib, keyingi yillarda ushbu qonunga bir qator muhim o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritildi. 2019-yilda O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti farmoniga asosan Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi tashkil etilib, unga tegishli davlat nazorati, huquqbuzarliklarning oldini olish va aholi murojaatlarini o‘rganish vazifalari yuklatildi. Shunga qaramay, amaliyotda iste’molchilar huquqlarining buzilish holatlari, ayniqsa chakana savdo, kommunal

xizmatlar, elektron tijorat va pullik xizmatlar ko'rsatish sohalarida hali ham uchrab turibdi.

Tadqiqotning dolzarbligi shundan iboratki, raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi, onlayn-savdo hajmining o'sishi va iste'molchilarning xatti-harakatlari o'zgarishi mavjud huquqiy-institutsional tizimning yangi sharoitlarga moslashtirilishini talab etmoqda. Ushbu tezisning maqsadi - O'zbekistonda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining mavjud holatini tahlil qilish, unda uchraydigan muammolarni aniqlash va tizimni takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot vazifalari sifatida quyidagilar belgilandi: milliy qonunchilik va institutsional tizimni tahlil qilish; xorijiy tajriba va xalqaro standartlarni o'rganish; mavjud muammolarni tizimlashtirish; tizimni takomillashtirish yo'nalishlarini ishlab chiqish.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi so'nggi yillarda institutsional jihatdan sezilarli darajada rivojlandi. Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi va uning hududiy boshqarmalari orqali nazorat xaridi, ekspertiza va aholi murojaatlarini o'rganish kabi mexanizmlar joriy etilgan. Shu bilan birga, quyidagi muammoli jihatlar aniqlandi:

Birinchidan, huquqiy baza takomillashtirilayotgan bo'lsa-da, elektron tijorat, masofaviy xizmatlar va raqamli platformalar orqali amalga oshiriladigan bitimlarda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning aniq mexanizmlari yetarli darajada ishlab chiqilmagan. Xususan, onlayn-do'konlarda tovarni qaytarish, pulni qaytarib berish muddatlari va onlayn shartnomalarning shaffofligi masalalari alohida tartibga solinishga muhtoj.

Ikkinchidan, iste'molchilarning huquqiy savodxonligi darajasi hali ham past bo'lib, aholining katta qismi o'z huquqlaridan to'liq xabardor emas va shikoyat bildirish tartib-taomillarini bilmaydi. Bu esa huquqbuzarliklarning bir qismi o'z vaqtida aniqlanmay qolishiga olib kelmoqda.

Uchinchidan, nodavlat notijorat tashkilotlari - iste'molchilar jamiyatlari va uyushmalarining faoliyati yetarli darajada rivojlanmagan. Rivojlangan mamlakatlar tajribasida (masalan, Yevropa Ittifoqi davlatlarida) mustaqil iste'molchilar uyushmalari nazorat va ma'rifat ishlarida muhim rol o'ynaydi, O'zbekistonda esa bunday tashkilotlarning institutsional va moliyaviy imkoniyatlari cheklangan.

To'rtinchidan, davlat nazorati asosan reaktiv xarakterga ega, ya'ni ko'pincha murojaat va shikoyatlar asosida amalga oshiriladi, proaktiv monitoring va raqamli tahlil tizimlaridan yetarli foydalanilmaydi. Zamonaviy raqamli nazorat vositalari - masalan,

onlayn shikoyatlar platformasi, sun'iy intellekt asosidagi tahlil tizimlari kabi yechimlar joriy etilishi tizim samaradorligini oshirishi mumkin.

Xalqaro tajribaga nazar tashlaganda, Birlashgan Millatlar Tashkilotining Iste'molchilarni himoya qilish bo'yicha yo'riqnomalari (UNGCP) milliy qonunchilikni takomillashtirishda mamlakatlarga muhim yo'nalishlardan biri sifatida xizmat qilmoqda. Ushbu yo'riqnomalar iste'molchilarning xavfsizligi, iqtisodiy manfaatlari, ma'lumot olish huquqi, ta'lim va adolatli hal etish (redress) tizimlariga alohida e'tibor qaratishni tavsiya etadi. O'zbekiston milliy tizimini ushbu xalqaro tamoyillar asosida moslashtirish quyidagi yo'nalishlarda amalga oshirilishi maqsadga muvofiq:

- elektron tijorat va raqamli xizmatlar sohasida iste'molchilar huquqlarini tartibga soluvchi alohida normativ-huquqiy hujjatlarni ishlab chiqish;
- yagona elektron murojaat va shikoyatlarni ko'rib chiqish platformasini yaratish, bunda murojaatlarning ko'rib chiqilish muddatlari va natijalari shaffof tarzda kuzatib borilishi;
- maktab va oliy ta'lim dasturlariga iste'molchilik madaniyati va huquqiy savodxonlikka oid mavzularni kiritish orqali profilaktik ishlarni kuchaytirish;
- nodavlat notijorat tashkilotlari va iste'molchilar uyushmalarini moliyaviy va institutsional qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini ishlab chiqish;
- tadbirkorlik subyektlari uchun iste'molchilar bilan ishlash bo'yicha ichki nazorat standartlarini joriy etish va ularga rag'batlantiruvchi choralar (masalan, "ishonchli sotuvchi" sertifikati) qo'llash;
- raqamli monitoring va sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalangan holda bozorni proaktiv nazorat qilish tizimini yo'lga qo'yish.

Ushbu chora-tadbirlarning amalga oshirilishi nafaqat iste'molchilar huquqlarining himoya qilinish samaradorligini oshiradi, balki tadbirkorlik muhitida halol raqobatni rivojlantirish, iste'molchilar ishonchini mustahkamlash va milliy iqtisodiyotning barqaror rivojlanishiga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xulosa. O'tkazilgan tahlil shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi so'nggi yillarda institutsional va huquqiy jihatdan izchil rivojlanib bormoqda, biroq raqamli iqtisodiyot sharoitida yangi vazifalar va muammolar yuzaga kelmoqda. Tizimni yanada takomillashtirish uchun huquqiy bazani elektron tijorat talablariga moslashtirish, aholining huquqiy savodxonligini oshirish, nodavlat tashkilotlarning ishtirokini kengaytirish hamda raqamli nazorat vositalarini joriy etish zarur. Ushbu yo'nalishlarda amalga oshiriladigan kompleks chora-tadbirlar iste'molchilar huquqlarining to'liq va samarali himoya qilinishini ta'minlashga, shuningdek, mamlakatda barqaror va adolatli bozor munosabatlarini shakllantirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

O'zbekiston Respublikasi (1996) Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida: O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 1996 yil 26 aprel, 222-I-son (keyingi tahrirlar bilan). Toshkent: Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti (2019) Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasini tashkil etish to'g'risida: Farmon, 5817-son. Toshkent.

Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi (2024) Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi qonunning asosiy jihatlari. Mavjud: <https://raqobat.gov.uz>

Lex.uz (2025) Milliy qonunchilik ma'lumotlari bazasi: iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va reklama to'g'risidagi qonun hujjatlari. Mavjud: <https://lex.uz>

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) (2016) United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), General Assembly resolution 70/186. Geneva: United Nations.

Norma.uz (2020) Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish borasida nimalar qilinmoqda. Mavjud: <https://www.norma.uz>

Gazeta.uz (2021) Senatorlar «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonunga o'zgartirishlarni ma'qulladi. Mavjud: <https://www.gazeta.uz>

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) (2021) The United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) - Revised. Vienna: FRA.