

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12697977>

ЭЛЕКТРОН ТИЖОРАТДА ИСТЕМОЛЧИЛАР ҲУҚУҚЛАРИНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ: МУАММОЛАР ВА ТАКЛИФЛАР

Рахмонкулова Нилуфар Хожи-Ақбаровна

Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университети

Халқаро хусусий ҳуқуқ кафедраси профессори

nrakhmonkulova@inbox.ru

Ғаниева Махбуба Абдижаббаровна

Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университети

Халқаро хусусий ҳуқуқ факультети магистр талабаси

E-mail: mahbubaganieva@umail.uz

Аннотация: Интернет тармогида электрон маълумот алмашинуви ва электрон маблағларни трансченаравий операциялари орқали амалга ошириладиган тижорат операциялари электрон тижорат деб номланди. Электрон тижоратнинг бир қанча қулайликлари билан бирга, баъзи камчиликлари ҳам мавжуд. Истеъмолчи маълумотларининг хавфсизлиги ва махфийлигини таъминлаш, уларнинг сифатли маҳсулот сотиб олишлари учун ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, айниқса бундай савдо трансченаравий тижорат субъектлари ўртасида бўлганда.

Калит сўзлар: истеъмолчилар ҳуқуқлари, электрон тижорат, электрон шартнома.

Аннотация: Коммерческие операции, осуществляемые посредством электронного обмена информацией и трансграничных операций с электронными средствами в сети Интернет, называются электронной коммерцией. Наряду с рядом преимуществ электронной коммерции есть и некоторые недостатки. Обеспечение безопасности и конфиденциальности информации потребителей, защита их прав на приобретение качественной продукции, особенно когда такая торговля осуществляется между трансграничными коммерческими субъектами.

Ключевые слова: права потребителя, электронная коммерция, электронный договор.

Ахборот-коммуникация технологияларининг пайдо бўлиши инсонлар ҳаётининг барча соҳаларига таъсир қилди, шу жумладан товарларни сотиб олиш ва сотиш жараёнлари ҳам бундан мустасно эмас. Интернет тармоғида электрон маълумот алмашинуви ва электрон маблағларни трансченаравий операциялари орқали амалга ошириладиган тижорат операциялари электрон тижорат деб номланди¹. Электрон тижоратнинг бир қанча қулайликлари билан бирга, баъзи камчиликлари ҳам мавжуд. Истеъмолчи маълумотларининг хавфсизлиги ва махфийлигини таъминлаш, уларнинг сифатли маҳсулот сотиб олишлари учун ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, айниқса бундай савдо трансчегаравий тижорат субъектлари ўртасида бўлганда. Биринчи марта Америка Қўшма Штатлари конгрессида “Истеъмолчилар ҳуқуқлари туғрисидаги БИЛЛ” тасдиқланганда истеъмолчиларнинг қўйидаги тўртта асосий ҳуқуқлари тасдиқланган эди: хавфсизлик ҳуқуқи, ахборот олиш ҳуқуқи, танлаш ҳуқуқи ва эшитиш ҳуқуқи.

Бирлашган Миллатлар Ташкилоти Бош Ассамблеясининг 1985-йил 9-апрелдаги “Истеъмолчиларнинг манфаатларини ҳимоя қилиш бўйича йўриқномалар тўғрисида”ги 39/248-сонли резолюцияси истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш бўйича халқаро ҳуқуқий ҳужжат бўлиб, унда 8 та асосий ҳуқуқ санаб ўтилган²,

-асосий эҳтиёжларни қондириш ҳуқуқи: асосий муҳим эҳтиёжлардан фойдаланиш ҳуқуқи булар товарлар ва хизматлар, озиқ-овқатлар, кийим кечаклар, бошпана, соғлиқни сақлаш, таълим, коммунал хизматлардан фойдаланиш,

-хавфсизлик ҳуқуқи: соғлиқ ёки ҳаёт учун хавфли бўлган маҳсулот ва хизматлар ишлаб чиқаришдан ҳимояланиш,

-ахборот олиш ҳукуқи: нотуғри ва чалғитувчи рекламадан ҳимояланиш,
маҳсулот ҳақида тўлиқ маълумот олиш ҳукуқи,

- танлаш ҳукуқи: рақобатдош нархларда таклиф қилинган хизматлар ва маҳсулотлар қаторидан сифатлисини танлаш имконияти,
- эшитиш ҳукуқи: маҳсулотларни ишлаб чиқариш жараёнларида истеъмолчилар манфаатларини ифодалаш ва давлат сиёсатини амалга ошириш,

-қоплаш ҳуқуқи: сифатсиз товарлар ҳамда қониқарсиз хизматлар учун компенсация тўлаш ҳамда даъволарни адолатли ҳал этиш,

¹ Khare, Rajiv Professor of Law and Rajvanshi, Gargi Assistant Professor of Law (2013) "E-Commerce and Consumer Protection : A Critical Analysis of Legal Regulations," *International Journal on Consumer Law and Practice*: Vol. 1, Article 6. Available at: <https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol1/iss1/6>

² Consumers International, Guidelines on Consumer Protection, [United Nations Guidelines for Consumer Protection - \(unctad.org\)](https://www.unctad.org/sections/consumer-protection/guidelines), p- 7-10

-истеъмолчиларни таълим олиш ҳуқуқи: керакли товар ёки хизматларни танлаш учун керакли бўлган билимларга эга бўлиш, яъни истеъмолчининг асосий ҳуқуқ ва мажбуриятларини билиш,

- соғлом атроф-муҳитга бўлган ҳуқуқ: харидорни соғлом атроф муҳитни танлаш ҳуқуқи чунки бу келажак авлод учун жуда зарурдир.

Юқоридаги ҳуқуқлар барчаси Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг “Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш бўйича тавсиялари”да ўз аксини топган бўлиб, бу тавсиялар бутунжаҳон бўйича “Ubi Jus Ibi Remedium”¹ принципи асосида тан олинган ва истеъмолчиларни ноқонуний тижорат фаолиятдан ҳимоялашга қаратилган.

Электрон тижоратнинг ривожланиши унинг ҳуқуқий тамойилларини мустаҳкамлаш заруратини вужудга келтирди ва бу борада маҳаллий ва хорижий ҳуқуқий таълимот олимлари ва назариячилари товарларни Интернет тармоғида сотишни ҳуқуқий тартибга солиш масалаларини ўрганиб келишмоқда. Бу каби изланишларни Авдейчикова Е.В, Ефримова О.В, Джарова А.К, Зажигалькина А.В, Менинкова Н. В татқиқотларида кузатишимиз мумкин, айниқса Интернет тармоғидан фойдаланган ҳолда товарларни сотиш муаммоларига бағишланган Н.С.Еманованинг тадқиқотлари қизиқиш уйғотади.

Мамлакатимизда И.Р.Рустамбеков интернет тармоғидаги фуқаролик-ҳуқуқий муносабатларни тартибга солиш масалаларини тадқиқ қилар экан, бу шартномаларда эътибор қаратилиши лозим бўлган асосий жиҳатлар сифатида тарафларни идентификация қилиш, битимларга оид ахборотни сақлаш муҳимлигини кўрсатади ва бу айтилган пайтда мажбуриятлар бажарилишини таъминлаш учун аҳамиятли эканини қайд этади². М.Е.Грабилинининг ёзишича, амалиётда “Интернет” тармоғида фуқаролик ҳуқуқий шартнома тузишнинг турли хилдаги механизмлари мавжуд. Шунга қарамадан, заиф тараф учун “Интернет” тармоғида шартнома тузиш учун бир хилдаги қоидалар ва аниқлик бўлишини талаб қилади³. Т.Ю.Куликнинг фикрича, электрон воситалардан фойдаланиб шартнома тузишда электрон шаклда мустаҳкамланган маълумотлар алмашилиши содир бўлади. Шу боис, шартнома тарафлари электрон ахборот (ўтказиш ва сақлашда

¹ "Ubi Jus Ibi Remedium" бу латинча максима бўлиб, унинг маъноси “қаерда ҳуқуқ булса, шу ерда ҳуқуқни куллаш учун қонун бор” деган маънони англатади. Принцип маъносига кўра кимнинг ҳуқуқи бузилса, қонун унга уни ҳимоя қилиш ёки ҳар қандай юқотиш учун даъво киритиш воситасини беради.

² Рустамбеков И.Р. Интернет тармоғидаги фуқаролик-ҳуқуқий муносабатларни тартибга солиш: Юрид. фан. докт. дис. ...автореф. – Тошкент: 2017. 19-б.

³ Граблина М.Е. Совершенствование правового регулирования механизмов заключения договоров в сети «Интернет» // Пробелы в российском законодательстве. 2017. –№5. 75-с.

ахборотни ҳимоя қилиш хусусиятлари, электрон ҳужжатни яратган шахсни аниқлаш усули, электрон ҳужжат нусхасини қоғозда сақлаш имкони)ни ифодалаш хусусиятларини назарда тутишлари лозим¹.

Яна бир тадқиқотчи Д.И.Бабаев Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш муаммоларини ўрганган хусусан электрон тижоратда, айниқса харидор ва истеъмолчи ўртасидаги муносабатларни ҳуқуқий тартибга солиш бўйича таклифлар ишлаб чиққан².

Мақола муаллифи томонидан мавжуд муаммолар ва уларга ечимлар қуйидаги шаклда таҳлил қилинди:

Босқичлари	Муаммо	Ечим
Сотиб олишдан олдинги босқич	Маълумотларнинг шаффоф эмаслиги истеъмолчи етказиб берувчи туғрисида тўлиқ маълумотга унинг жойлашган жойи ва шахсий маълумотлари ҳақида маълумотга эга бўлмаслиги	Электрон тижорат субъектлари бозорга маҳсулот таклиф қиладиган сотувчи ҳақида тўлиқ маълумот беришлари лозим.
	Адолатсиз бизнес амалиётлар: масалан маҳсулот ҳақида тақдим этилган нотуғри маълумотлар ва алдамчи рекламалар	Электрон тижорат субъектлари маҳсулотнинг ҳақиқий хусусиятлари ва фойдаланиш шартлари бўйича ҳақиқий маълумотни тақдим этишлари зарур.
	Кераксиз электрон тижорат алоқалари (спам): электрон почта, хабар алмашиш хизматлари, потенциал мижозларга матнли хабарлар.	Истеъмолчиларнинг маълумотлари махфийлиги бу умумий қоида деб тан олинган ва уларнинг шахсий маълумотлари махфийлиги таъминланиши лозим.
	Шартнома шартлари	Электрон тижорат субъектлари маҳсулотнинг алмаштириш, қайтариб олиш, етказиб бериш, тулов тури ҳақида тўлиқ маълумот беришлари лозим ҳисобланади.

¹ Кулик Т.Ю. Особенности правового регулирования договоров, заключаемых в электронной форме: Автореф. дис. ...канд. юрид. наук. – Краснодар: 2007. 8-с.

² Бабаев Дж.И. Истеъмолчи билан тузилган шартномалар бузилганида унинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш муаммолари // Юрист ахборотномаси – Вестник юриста – Lawyer herald. № 6 (2020), Б. 67-75. 8 020) DOI <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9416>

Сотиш	Сотувчининг жойлашуви ва ҳолатида чалкашлик	Электрон тижорат субъектлари истеъмолчига сотувчи ҳақида тулиқ маълумотни унинг манзили, штаб квартираси, асосий географик манзили, филиаллари ҳақида тўлиқ маълумот бериши лозим.
	Сотиш даврида	Агар истеъмолчи маҳсулотни қайтариб берганда сотувчи ундан ҳақ ундирмаслиги лозим (агар сотувчи маълум туловларни амалга оширмаган бўлса)
	Онлайн тулов хавфсизлиги:	Электрон тижорат субъектлари ўзларининг платформасида тулов усуллари ва тулов хавфсизлиги тўғрисида маълумотларни жойлашлари зарур
	Шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш:	Электрон хизмат кўрсатувчи провайдерлар томонидан истеъмолчиларнинг ҳар қандай шахсий маълумотлар ҳимояланиши зарур.
Сотиб олишдан кейинги давр	Жавобгарлик қоидалари	Ҳозирда миллий қонунчилигимизда мавжуд қоидабузарликлар учун жавобгарликлар ишлаб чиқилмаган ва бу борада қоидалар ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ.
	Низоларни ҳал этиш	Электрон тижорат субъектлари ўртасида ҳам мавжуд низоларни ҳал этиш механизмлари ишлаб чиқилмаган бўлиб, келгусида бу каби механизмларни ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Khare, Rajiv Professor of Law and Rajvanshi, Gargi Assistant Professor of Law (2013) "E-Commerce and Consumer Protection : A Critical Analysis of Legal Regulations," *International Journal on Consumer Law and Practice*: Vol. 1, Article 6.
Available at: <https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol1/iss1/6>
2. Consumers International, Guidelines on Consumer Protection, [United Nations Guidelines for Consumer Protection -\(unctad.org\)](https://www.unctad.org/publications/United-Nations-Guidelines-for-Consumer-Protection),p- 7-10
3. Рустамбеков И.Р. Интернет тармоғидаги фуқаролик-ҳуқуқий муносабатларни тартибга солиш: Юрид. фан. докт. дис. ...автореф. – Тошкент: 2017. 19-б.
4. Грабилина М.Е. Совершенствование правового регулирования механизмов заключения договоров в сети «Интернет» // Пробелы в российском законодательстве. 2017. –№5. 75-с.
5. Кулик Т.Ю. Особенности правового регулирования договоров, заключаемых в электронной форме: Автореф. дис. ...канд. юрид. наук. – Краснодар: 2007. 8-с.
6. Бабаев Дж.И. Истеъмолчи билан тузилган шартномалар бузилганида унинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш муаммолари // Юрист ахборотномаси – Вестник юриста – Lawyer herald. № 6 (2020), Б. 67-75. 8 020) DOI <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9416>