Central Asian Research Journal of Natural and Exact Sciences
INTERNATIONAL SCIENTIFIC, APPLIED AND THEORETICAL JOURNAL
2026 / № 1(3)
SCIENCE FOR A SUSTAINABLE CENTRAL ASIA

ONLAYN SAVDODA ISTE'MOLCHILAR HUQUQLARINI HIMOYA QILISH

Atajanov Temurbek Ulug'bek o'g'li

Jahon iqtisodiyoti va diplomatiya universiteti "Xalqaro huquq" fakulteti 3-kurs talabasi
E-mail: atajanovtemurbek0@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada onlayn savdoda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy mexanizmlari O'zbekiston qonunchiligi, xususan, "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi va "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonunlarning 2025-2026-yillardagi o'zgarishlari hamda Yevropa Ittifoqi, Rossiya Federatsiyasi va Xitoy Xalq Respublikasi tajribasi asosida tahlil qilinadi. Tadqiqotda formal-yuridik, qiyosiy-huquqiy va statistik tahlil usullari qo'llanildi. Onlayn xaridda axborot olish huquqi, masofaviy shartnomadan voz kechish va tovarni qaytarish, yetkazib berish muddati va pulni qaytarish, elektron savdo platformalarining javobgarligi hamda nizolarni onlayn hal qilish masalalari asosiy muammolar sifatida ajratib ko'rsatildi. Milliy qonunchilikda masofaviy savdo uchun asossiz voz kechish huquqi, "qorong'i naqshlar" va soxta sharhlarga qarshi normalar hamda onlayn nizolarni hal qilish tizimi mavjud emasligi aniqlandi. Muallif masofaviy savdo bo'yicha alohida modda kiritish, 14 kunlik voz kechish huquqini joriy etish, platformalar javobgarligini aniqlashtirish va milliy onlayn nizolarni hal qilish mexanizmini yaratish bo'yicha takliflarni asoslab bergan.

Kalit so'zlar: elektron tijorat, onlayn savdo, iste'molchi huquqlari, masofaviy savdo, voz kechish huquqi, marketpleys, platforma javobgarligi, qorong'i naqshlar, nizolarni onlayn hal qilish.

CONSUMER PROTECTION IN ONLINE TRADE

Abstract. The article analyses the legal mechanisms of consumer protection in online trade under the legislation of Uzbekistan, including the 2025-2026 amendments to the Law "On Consumer Protection" and the Law "On Electronic Commerce", in

comparison with the European Union, the Russian Federation and the People's Republic of China. Using doctrinal, comparative and statistical methods, it identifies the key problems: the right to information, withdrawal from distance contracts and returns, delivery deadlines and refunds, the liability of electronic trading platforms, and online dispute resolution. The study finds that Uzbek law lacks a no-reason withdrawal right for distance sales, rules against dark patterns and fake reviews, and an online dispute resolution system. The author proposes a separate provision on distance selling, a 14-day withdrawal right, a clearer platform liability regime and a national online dispute resolution mechanism.

Keywords: e-commerce, online trade, consumer rights, distance selling, right of withdrawal, marketplace, platform liability, dark patterns, online dispute resolution.

KIRISH

Raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi chakana savdoning tuzilishini tubdan o‘zgartirmoqda. O‘zbekistonda 2025-yilda elektron tijorat platformalari soni 36 tadan 115 taga, ya’ni 3,2 baravarga ko‘paydi, elektron savdo hajmi 22,7 trillion so‘mga yetib, chakana savdo aylanmasining 4,6 foizini tashkil etdi[1]. Biroq bozorning o‘sishi bilan birga nizolar ham ko‘paymoqda: 2025-yilda Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasiga (keyingi o‘rinlarda - Raqobat qo‘mitasi) elektron tijorat sohasidagi kompaniyalar ustidan qariyb 3 100 ta murojaat kelib tushgan, ularni ko‘rib chiqish natijasida iste’molchilarga 7,3 mlrd so‘m qaytarilgan[2].

Onlayn savdo an’anaviy savdodan uchta jihat bilan farq qiladi. Birinchidan, iste’molchi tovarni xariddan oldin jismonan ko‘ra olmaydi va sotuvchi bergan axborotga to‘liq bog‘liq bo‘ladi. Ikkinchidan, shartnoma ommaviy oferta va foydalanish shartlari

[1] Istiqbolli loyihalar milliy agentligi ma’lumotlari: O‘zbekistonda 2025-yilda elektron tijorat platformalari soni 3,2 baravarga oshdi // Kursiv.uz. 17.02.2026.

[2] Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi ma’lumotlari: Iste’molchilarga 7,3 mlrd so‘m qaytarildi // Anhor.uz. 2026-yil fevral; Competition Committee secures UZS 7.3 billion for consumers in online shopping disputes // Kun.uz. 12.02.2026.

asosida tuziladi, ularning mazmunini iste'molchi o'zgartira olmaydi. Uchinchidan, sotuvchi va xaridor o'rtasida vositachi - elektron savdo platformasi turadi, uning maqomi va javobgarligi uzoq vaqt noaniq bo'lib keldi. Bu omillar iste'molchini zaif tomonga aylantiradi va maxsus huquqiy kafolatlarni talab qiladi.

O'zbekiston qonunchiligi so'nggi ikki yilda bu sohada sezilarli o'zgardi. 2025-yilda tovarni topshirish muddatini buzganlik uchun penya joriy etildi, 2026-yil 10-sentyabrda esa elektron savdo platformalarining subsidiar javobgarligini belgilovchi O'RQ-1173-son Qonun imzolandi[3]. Shunga qaramay, masofaviy savdoning o'ziga xosligini to'liq hisobga oluvchi kompleks tartibga solish hali shakllanmagan. Tadqiqotning maqsadi - onlayn savdoda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning asosiy huquqiy muammolarini aniqlash va milliy qonunchilikni takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqishdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda formal-yuridik usul yordamida "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi va "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonunlar hamda Vazirlar Mahkamasi qarorlarining amaldagi tahriri tahlil qilindi. Qiyosiy-huquqiy usul doirasida Yevropa Ittifoqi, Rossiya Federatsiyasi va Xitoy Xalq Respublikasi qonunchiligi, Yevropa Ittifoqi Sudi amaliyoti o'rganildi. Statistik usul Raqobat qo'mitasi va Istiqbolli loyihalar milliy agentligi ma'lumotlarini tahlil qilish uchun qo'llanildi. BMTning Iste'molchilarni himoya qilish bo'yicha yo'riqnomasi va IHTTning elektron tijoratda iste'molchilarni himoya qilish bo'yicha tavsiyasi baholash mezoni sifatida ishlatildi[4][5].

1. ONLAYN SAVDODA ISTE'MOLCHI HUQUQLARINING NORMATIV

[3] O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat sohasini takomillashtirishga qaratilgan ayrim qonun hujjatlariga o'zgartish va qo'shimchalar kiritish to'g'risida"gi Qonuni. 2026-yil 10-sentyabr, O'RQ-1173-son (2026-yil 12-dekabrdan kuchga kiradi).

[4] United Nations Guidelines for Consumer Protection. UN General Assembly Resolution A/RES/70/186 of 22 December 2015. Paras. 5(j), 63–65.

[5] OECD. Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce. OECD/LEGAL/0422. – Paris, 2016.

ASOSLARI

Onlayn savdoda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning milliy normativ asosini uch daraja tashkil etadi. Birinchi daraja - umumiy iste'molchilik huquqi: 1996-yil 26-aprelda qabul qilingan "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi 221-I-son Qonun (keyingi o'rinlarda - Iste'molchilar to'g'risidagi qonun) iste'molchining asosiy huquqlarini, sotuvchi haqidagi va tovar haqidagi axborot olish huquqini hamda nuqsonli tovar bo'yicha talablarni belgilaydi[6]. Unga 2022-yilda tovarlarni axborot tizimlaridan foydalangan holda realizatsiya qilishda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga oid 28[1]-modda kiritilgan.

Ikkinchi daraja - elektron tijoratning maxsus qonunchiligi. 2022-yil 29-sentyabrdagi O'RQ-792-son "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonun elektron tijorat ishtirokchilari, shartnoma tuzish tartibi va axborot berish majburiyatlarini tartibga soladi[7]. O'RQ-1173-son Qonun bilan unga kiritilgan o'zgartishlar "elektron savdo maydonchasi" atamasini kengroq "elektron savdo platformasi" tushunchasi bilan almashtirdi, operatorlarning uch turini (elektron savdo platformasi, buyurtmalar agregatori, raqamli striming xizmati) ajratdi va transchegaraviy elektron tijorat tushunchasini ilk bor kiritdi[8].

Uchinchi daraja - qonunosti hujjatlar. Vazirlar Mahkamasining 2024-yil 26-dekabrdagi 885-son qaroriga ko'ra, 2025-yil 1-iyuldan boshlab elektron tijorat operatorlari faqat O'zbekiston rezidenti bo'lgan yuridik shaxslar bo'lishi mumkin va ular iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, shaxsga doir ma'lumotlar va reklama

[6] O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 1, 4–7-moddalar // https://lex.uz/docs/-4704

[7] O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonuni. 2022-yil 29-sentyabr, O'RQ-792-son // https://lex.uz/docs/-6213382

[8] Uzbekistan's new e-commerce law introduces VAT for foreign platforms // UzDaily.uz. 2026-yil sentyabr. (O'RQ-1173-son Qonun bilan "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonunga kiritilgan o'zgartishlar sharhi.)

to‘g‘risidagi qonunchilikka rioya etishi shart[9]. Ushbu talab amalda xorijiy platformalarga ham nisbatan qo‘llandi: 2025-yil martida bu talablarga rioya etmagan Temu platformasiga kirish cheklandi[10]. Prezidentning 2025-yil oktyabrdagi PQ-296-son qarori bilan esa “Iste’molchi murojaati” axborot tizimi va murojaatlarni ko‘rib chiqishda nodavlat notijorat tashkilotlarini ishtirok ettirish tajribasi joriy etildi[11].

Ko‘rinib turibdiki, normativ baza keng, ammo tarqoq. Asosiy iste’molchilik institutlari an’anaviy, “do‘kon peshtaxtasi” savdosi uchun 1996-yilda ishlab chiqilgan, masofaviy savdoning o‘ziga xos qoidalari esa ikki qonun va bir nechta qarorga bo‘linib ketgan. Doktrinada ham iste’molchilik huquqini raqamli bozor sharoitiga moslashtirish uchun axborot berish modelidan iste’molchi xulq-atvorini hisobga oluvchi faol himoya modeliga o‘tish zarurligi qayd etiladi[12].

2. AXBOROT OLISH HUQUQI VA ONLAYN SHAFFOFLIK

Iste’molchilar to‘g‘risidagi qonunning 5 va 6-moddalari sotuvchi va tovar haqidagi zaruriy axborotni, 7-moddasi esa noto‘g‘ri yoki to‘liq bo‘lmagan axborot berilganda iste’molchining huquqlarini belgilaydi[13]. Onlayn savdoda bu huquq qo‘shimcha mazmun kasb etadi: iste’molchiga nafaqat tovar xususiyatlari, balki haqiqiy sotuvchi kim ekani, yakuniy narx (yetkazib berish va xizmat haqi bilan), yetkazib berish muddati, qaytarish tartibi va shikoyat berish kanallari haqida ham axborot zarur.

O‘RQ-1173-son Qonun bu yo‘nalishda muhim qadamlar qo‘ydi. Endi sotuvchilar platformada o‘z aloqa ma’lumotlari va huquqiy maqomini (yuridik shaxs, yakka tartibdagi tadbirkor yoki o‘zini o‘zi band qilgan shaxs) ko‘rsatishi, xaridorga qaytarish

[9] O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Elektron tijoratni yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori. 2024-yil 26-dekabr, 885-son // https://lex.uz/docs/7285113

[10] Uzbekistan to restrict access to Temu from March 20 // Kun.uz. 04.03.2025.

[11] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Iste’molchilar huquqlarini samarali himoya qilishni tashkil etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori. 2025-yil oktyabr, PQ-296-son.

[12] Howells G., Twigg-Flesner C., Wilhelmsson T. Rethinking EU Consumer Law. – London; New York: Routledge, 2018.

[13] O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 5, 6 va 7-moddalar.

va pulni qaytarish shartlari haqida oldindan ma’lumot berishi shart. Platformalar ilk bor tovarlarni tavsiya etish va saralash algoritmlari qanday ishlashini oshkor qilishi, xaridorlarga sharh qoldirish imkonini berib, sharhlarni o‘zgartirmasdan saqlashi lozim[14]. Bu yondashuv Yevropa Ittifoqining 2019/2161-son “Omnibus” direktivasi bilan Iste’molchilar huquqlari to‘g‘risidagi direktivaga kiritilgan 6a-moddaga yaqin: unga ko‘ra onlayn bozor iste’molchiga sotuvchi tadbirkor yoki jismoniy shaxs ekanini va qidiruv natijalarini saralashning asosiy parametrlarini bildirishi shart[15].

Biroq milliy qonunchilikda bir muhim bo‘shliq saqlanib qolmoqda - bu “qorong‘i naqshlar” (dark patterns), ya’ni iste’molchini o‘ziga zarar keltiruvchi qaror qabul qilishga undovchi interfeys usullari. Soxta ortga sanash taymerlari, “faqat 1 ta qoldi” kabi yolg‘on tanqislik xabarlari, oldindan belgilab qo‘yilgan qo‘shimcha xizmatlar va yakuniy bosqichda paydo bo‘ladigan yashirin to‘lovlar shular jumlasidandir. A.Mathur va hammualliflar 11 mingdan ortiq onlayn do‘konni tekshirib, ularning qariyb 11 foizida bunday usullar qo‘llanilganini aniqlagan[16]. Yevropa Ittifoqining Raqamli xizmatlar to‘g‘risidagi reglamenti (DSA) 25-moddasi onlayn platformalarga foydalanuvchini aldaydigan yoki manipulyatsiya qiladigan interfeyslarni loyihalashni taqiqlaydi[17], Xitoyning Elektron tijorat to‘g‘risidagi qonuni esa soxta sharhlarni taqiqlab, iste’molchiga shaxsiylashtirilmagan qidiruv natijalarini tanlash imkonini beradi[18]. O‘zbekistonda bunday amaliyotlar faqat umumiy “noto‘g‘ri axborot” tushunchasi orqali

[14] Uzbekistan’s new e-commerce law introduces VAT for foreign platforms // UzDaily.uz. 2026-yil sentyabr. (O‘RQ-1173-son Qonun bilan “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunga kiritilgan o‘zgartishlar sharhi.)

[15] Directive 2011/83/EU of 25 October 2011 on consumer rights // OJ L 304, 22.11.2011. Art. 6, 6a (Directive (EU) 2019/2161 tahririda).

[16] Mathur A., Acar G., Friedman M.J. et al. Dark Patterns at Scale: Findings from a Crawl of 11K Shopping Websites // Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction. – 2019. – Vol. 3, CSCW. – Art. 81.

[17] Regulation (EU) 2022/2065 of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services (Digital Services Act) // OJ L 277, 27.10.2022. Art. 25, 30.

[18] Electronic Commerce Law of the People’s Republic of China. Adopted on 31 August 2018, effective 1 January 2019. Art. 17, 18, 39.

baholanadi, bu esa ularni isbotlash va jazolashni qiyinlashtiradi.

3. MASOFAVIY SHARTNOMADAN VOZ KECHISH VA TOVARNI QAYTARISH

Onlayn xaridning asosiy xavfi - iste'molchi tovarni faqat yetkazib berilgandan keyin ko'ra oladi. Shu sababli rivojlangan huquq tizimlarida masofaviy shartnomadan asossiz voz kechish huquqi (right of withdrawal) iste'molchi himoyasining markaziy instituti hisoblanadi. O'zbekistonda esa bu masala uch xil rejim bilan tartibga solinadi. Maqbul sifatli, lekin o'lchami yoki rangi mos kelmagan nooziq-ovqat tovarini Iste'molchilar to'g'risidagi qonunning 18-moddasiga ko'ra xarid qilingan kundan e'tiboran 10 kun ichida ayni shunday tovarga almashtirish, bunday tovar bo'lmasa - pulini qaytarib olish mumkin[19]. Tavsif yoki namunaga mos kelmagan tovar uchun almashtirish yoki pulni qaytarish huquqi 28¹-modda va "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonunning 26-moddasida nazarda tutilgan, biroq bunda alohida muddat belgilanmagan[20]. Nuqsonli tovar bo'yicha esa 13-17-moddalardagi umumiy qoidalar qo'llaniladi[21].

Mazkur tartibning asosiy kamchiligi shundaki, 18-modda an'anaviy savdo uchun yaratilgan va "almashtirish" mantiqiga asoslangan: pulni qaytarish faqat almashtirish uchun tovar bo'lmagan holda mumkin. Masofaviy savdoda esa iste'molchi tovarni xariddan oldin ko'rish imkoniyatidan mahrum bo'lgani uchun unga sababsiz voz kechish va pulni to'liq qaytarib olish huquqi berilishi kerak. Bundan tashqari, 18-moddadagi qaytarilmaydigan tovarlar ro'yxati (kosmetika, mebel va boshqalar) onlayn savdoda ham to'liq qo'llaniladi, holbuki iste'molchi bunday tovarlarni ham oldindan ko'ra olmagan.

Xorijiy tajriba boshqacha yondashuvni ko'rsatadi. Yevropa Ittifoqining

[19] O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 18-modda.

[20] O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 28¹-modda; O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonuni. 2022-yil 29-sentyabr, O'RQ-792-son. 26-modda.

[21] O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 13–17-moddalar.

2011/83/YeI direktivasi 9-moddasiga ko‘ra, iste’molchi masofaviy shartnomadan 14 kun ichida sababini ko‘rsatmasdan voz kechishi mumkin; sotuvchi bu huquq haqida xabar bermagan bo‘lsa, muddat 12 oygacha uzayadi, pul esa 14 kun ichida to‘lov qanday usulda amalga oshirilgan bo‘lsa, shunday usulda qaytariladi [22]. Rossiya qonunchiligida iste’molchi masofaviy usulda sotib olingan tovardan uni topshirishdan oldin istalgan vaqtda, topshirilgandan keyin esa 7 kun ichida voz kechishi mumkin; qaytarish tartibi haqida yozma axborot berilmagan bo‘lsa, bu muddat 3 oyga uzayadi[23]. Xitoyda ham internet orqali sotib olingan tovarlarni 7 kun ichida sababsiz qaytarish huquqi qonun bilan kafolatlangan[24].

Amaliyotda yirik marketpleyslar bu bo‘shliqni o‘z ichki qoidalari bilan qisman to‘ldirmoqda. Masalan, Uzum Market sifatli tovarni 10 kun ichida, Wildberries esa 14 kun ichida qaytarishga ruxsat beradi. Biroq bu qoidalar shartnomaviy xususiyatga ega, platformaga qarab farqlanadi va kichik onlayn do‘konlar hamda ijtimoiy tarmoqlar orqali savdoda umuman qo‘llanilmaydi. Raqobat qo‘mitasi ham masofaviy savdo tushunchasini qonunda aniq belgilash va onlayn sotuvchilarning majburiyatlarini mustahkamlash zarurligini ta’kidlagan[25].

4. YETKAZIB BERISH, TO‘LOV VA PULNI QAYTARISH

Onlayn savdodagi nizolarning katta qismi tovarni yetkazib berishning kechikishi va pulni qaytarish bilan bog‘liq. Shu sababli O‘RQ-1078-son Qonun bilan Iste’molchilar to‘g‘risidagi qonunga 12[1]-modda kiritilgani muhim yangilik bo‘ldi: sotuvchi tovarni shartnomada belgilangan muddatda topshirmasa, kechiktirilgan har bir vaqt birligi uchun topshirilmagan tovar qiymatining 0,5 foizi miqdorida iste’molchiga penya to‘laydi;

[22] Directive 2011/83/EU on consumer rights. Art. 9, 10, 13, 16.

[23] Rossiya Federatsiyasining “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1992-yil 7-fevral, 2300-1-son. 26.1-modda.

[24] Xitoy Xalq Respublikasining Iste’molchilar huquqlari va manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonuni (2013-yil tahririda). 25-modda.

[25] Uzbekistan Proposes New Rules for E-Commerce Market // UzDaily.com. 2026-yil aprel.

penyaning umumiy summasi tovar qiymatidan oshmasligi kerak, penya to‘lash esa zararni qoplash va tovarni topshirish majburiyatidan ozod qilmaydi[26]. Bu norma Rossiya qonunchiligidagi oldindan to‘langan tovar uchun 0,5 foizlik penya qoidasiga yaqin, Yevropa Ittifoqida esa sotuvchi kelishilgan muddatda, bunday muddat bo‘lmasa 30 kun ichida tovarni yetkazib bermasa, iste’molchi shartnomani bekor qilish huquqiga ega[27].

Pulni qaytarish masalasida O‘RQ-1173-son Qonun “eskrou” modelini tan oldi: to‘lov bitim yakunlanguncha platformada saqlanadigan modelda, agar sotuvchi pulni qaytarishdan bosh tortsa, platforma sotuvchi bilan tuzilgan shartnomaga muvofiq xaridorga pulni qaytarishi mumkin[28]. Raqobat qo‘mitasi ham iste’molchi tovarni olganini tasdiqlaganidan keyingina sotuvchiga pul o‘tkaziladigan xavfsiz to‘lov tizimlarini kengaytirishni taklif etmoqda[29]. Biroq qonunda pulni qaytarishning aniq muddati belgilanmagan, bu esa “bo‘lib to‘lash” (muddatli to‘lov) xizmatlari orqali xarid qilingan nuqsonli tovarlar bo‘yicha nizolarni ayniqsa murakkablashtiradi: iste’molchi tovarni qaytargan bo‘lsa ham, kredit to‘lovlari davom etishi mumkin.

5. ELEKTRON SAVDO PLATFORMALARINING JAVOBGARLIGI

Uzoq vaqt davomida marketpleyslar o‘zini faqat “axborot vositachisi” deb hisoblab, sotuvchilarning majburiyatlari uchun javobgarlikni rad etib kelgan. Platforma vakillari ham marketpleys do‘kon emas, balki sotuvchi, xaridor, logistika va topshirish punktlarini bog‘lovchi infratuzilma ekanini ta’kidlaydi[30]. Biroq iste’molchi nuqtai

[26] O‘zbekiston Respublikasining Qonuni. 2025-yil 31-iyul, O‘RQ-1078-son (2025-yil 1-noyabrdan kuchga kirgan); O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. 12¹-modda.

[27] Directive 2011/83/EU on consumer rights. Art. 18; Rossiya Federatsiyasining “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 23.1-modda.

[28] Uzbekistan’s new e-commerce law introduces VAT for foreign platforms // UzDaily.uz. 2026-yil sentyabr. (O‘RQ-1173-son Qonun bilan “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunga kiritilgan o‘zgartishlar sharhi.)

[29] Uzbekistan Proposes New Rules for E-Commerce Market // UzDaily.com. 2026-yil aprel.

[30] Uzbekistan’s new e-commerce law introduces VAT for foreign platforms // UzDaily.uz. 2026-yil sentyabr. (O‘RQ-1173-son Qonun bilan “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunga kiritilgan o‘zgartishlar sharhi.)

nazaridan shartnoma platforma interfeysida tuziladi, to‘lov platforma orqali amalga oshiriladi va tovar platforma punktida topshiriladi; sotuvchi g‘oyib bo‘lsa yoki javob bermasa, iste’molchi amalda himoyasiz qoladi.

O‘RQ-1173-son Qonun “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunning 12-moddasida javobgarlik ketma-ketligini belgiladi: shartnoma majburiyatlari va nuqsonli tovar uchun asosiy javobgarlik sotuvchida qoladi, ammo sotuvchi xaridorning qonuniy talablarini qanoatlantira olmasa (talabni rad etsa, javob bermasa, faoliyatini to‘xtatsa yoki bankrot bo‘lsa), agar shartnoma yoki qonunchilikda boshqacha qoida belgilanmagan bo‘lsa, elektron tijorat operatori subsidiar javobgar bo‘ladi. Xaridorga kompensatsiya to‘lagan platforma sotuvchidan regress tartibida undirishi mumkin. Shuningdek, marketpleyslar va agregatorlar litsenziyalanadigan sotuvchilarning ruxsatnomalarini tekshirishi va taqiqlangan tovarlar sotilishining oldini olishi shart[3132].

Bu - iste’molchi himoyasi uchun jiddiy ijobiy qadam. Biroq ikki muammo saqlanib qolmoqda. Birinchidan, qonun iste’molchi platformaga murojaat qilishidan oldin sotuvchining javobini qancha kutishi kerakligini belgilamaydi va “oqilona muddat” tushunchasini platforma shartnomalariga qoldiradi; bu esa amalda kuchli tomon - platformaga - muddatni o‘zi belgilash imkonini beradi. Ikkinchidan, platforma o‘zini sotuvchi sifatida ko‘rsatgan holatlar alohida tartibga solinmagan.

Xorijiy amaliyotda bu masalalar boshqacha hal etilgan. Yevropa Ittifoqi Sudi Wathelet ishida vositachi iste’molchida o‘zi sotuvchi degan taassurot uyg‘otsa, u sotuvchi sifatida javobgar bo‘lishi mumkinligini belgilagan, Kamenova ishida esa onlayn sotuvchining tadbirkor ekanini aniqlash mezonlarini ishlab chiqqan [33] . DSA

[31] O‘zbekiston Respublikasining “Elektron tijorat sohasini takomillashtirishga qaratilgan ayrim qonun hujjatlariga o‘zgartish va qo‘shimchalar kiritish to‘g‘risida”gi Qonuni. 2026-yil 10-sentyabr, O‘RQ-1173-son (2026-yil 12-dekabrdan kuchga kiradi).

[32] Uzbekistan’s new e-commerce law introduces VAT for foreign platforms // UzDaily.uz. 2026-yil sentyabr. (O‘RQ-1173-son Qonun bilan “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunga kiritilgan o‘zgartishlar sharhi.)

[33] CJEU. Judgment of 9 November 2016, Case C-149/15, Sabrina Wathelet v Garage Bietheres & Fils SPRL. ECLI:EU:C:2016:840; CJEU. Judgment of 4 October 2018, Case C-105/17, Kamenova. ECLI:EU:C:2018:808.

reglamentining 6(3)-moddasi bu yondashuvni qonun darajasida mustahkamladi: o‘rtacha iste’molchi tovar platformaning o‘zi yoki uning nazoratidagi shaxs tomonidan taklif etilmoqda deb hisoblasa, platforma iste’molchilik huquqi bo‘yicha javobgarlikdan ozod qilinmaydi [34]. Xitoyning Elektron tijorat to‘g‘risidagi qonuni 38-moddasiga ko‘ra, platforma sotuvchining qonunbuzarligi haqida bilgan yoki bilishi lozim bo‘lgan holda zarur choralarni ko‘rmasa, u sotuvchi bilan birgalikda solidar javobgar bo‘ladi [35]. Rossiyada agregator egasi tovar yoki sotuvchi haqidagi noto‘g‘ri yoki to‘liq bo‘lmagan axborot tufayli iste’molchiga yetkazilgan zarar uchun javob beradi [36]. Doktrinada Yevropa huquq instituti tomonidan ishlab chiqilgan onlayn platformalar to‘g‘risidagi namunaviy qoidalar ham platformaning sotuvchi ustidan “hal qiluvchi ta’siri” mavjud bo‘lganda uning javobgarligini taklif etadi[37][38].

6. NIZOLARNI ONLAYN HAL QILISH

Onlayn xaridlarning aksariyati kichik summali bo‘lgani sababli iste’molchi uchun sudga murojaat qilish ko‘pincha iqtisodiy jihatdan o‘zini oqlamaydi. Shuning uchun nizolarni tez va arzon hal qilish mexanizmlari alohida ahamiyatga ega. Hozirgi kunda O‘zbekistonda iste’molchi avval sotuvchiga, keyin Raqobat qo‘mitasiga yoki iste’molchilar jamoat birlashmasiga, so‘ngra sudga murojaat qilishi mumkin. 2025-yilda Raqobat qo‘mitasiga kelgan murojaatlar asosida 9,6 ming fuqaroga mablag‘lar qaytarilgani bu kanalning samaradorligini ko‘rsatadi[39]. Vazirlar Mahkamasining 885-son

[34] Regulation (EU) 2022/2065 (Digital Services Act). Art. 6(3).

[35] Electronic Commerce Law of the People’s Republic of China. Art. 38.

[36] Rossiya Federatsiyasining “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 12-modda, 2.1-band.

[37] Busch C., Dannemann G., Schulte-Nölke H., Wiewiórowska-Domagalska A., Zoll F. The ELI Model Rules on Online Platforms // Journal of European Consumer and Market Law. – 2020. – Vol. 9, No. 2. – P. 61–70.

[38] Cauffman C., Goanta C. A New Order: The Digital Services Act and Consumer Protection // European Journal of Risk Regulation. – 2021. – Vol. 12, No. 4. – P. 758–774.

[39] Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi ma’lumotlari: Iste’molchilarga 7,3 mlrd so‘m qaytarildi // Anhor.uz. 2026-yil fevral; Competition Committee secures UZS 7.3 billion for consumers in online shopping disputes // Kun.uz. 12.02.2026.

qarori Istiqbolli loyihalar milliy agentligiga Raqobat qo‘mitasi bilan birgalikda elektron tijoratda iste’molchilar bilan nizolarni onlayn hal qilish mexanizmlarini ishlab chiqishni topshirgan, biroq bunday mexanizm hali qonun darajasida joriy etilmagan[40].

Bu borada Yevropa Ittifoqi tajribasi ibratli. 2016-yilda ishga tushirilgan Yevropa nizolarni onlayn hal qilish (ODR) platformasi kam foydalanilgani va xarajatlarini oqlamagani sababli 2025-yil 20-iyulda yopildi[41]. Bu tajriba shuni ko‘rsatadiki, iste’molchidan alohida davlat portaliga murojaat qilishni talab qiluvchi model samarasiz; nizolarni hal qilish mexanizmi iste’molchi xarid qilgan platformaning o‘ziga o‘rnatilishi va davlat organi bilan avtomatik integratsiya qilinishi kerak. O‘zbekistonda 2025-yil dekabrdan ishga tushirilgan “Iste’molchi murojaati” axborot tizimi bunday integratsiya uchun tayyor asos bo‘lishi mumkin.

Asosiy institutlar bo‘yicha qiyosiy tahlil natijalari 1-jadvalda umumlashtirilgan.

[40] O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Elektron tijoratni yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori. 2024-yil 26-dekabr, 885-son // https://lex.uz/docs/7285113

[41] Regulation (EU) 2024/3228 of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013 with regard to the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform // OJ L, 30.12.2024. Art. 1–2.

1-jadval

Onlayn savdoda iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning asosiy institutlari

Institut	O‘zbekiston	Yevropa Ittifoqi	Rossiya	Xitoy
Masofaviy shartnomadan voz kechish	Maxsus huquq yo‘q; sifatli tovarni 10 kun ichida almashtirish (18-modda)	14 kun, sababsiz; xabar berilmasa 12 oygacha	7 kun; xabar berilmasa 3 oy	7 kun, sababsiz
Yetkazib berish kechikishi	Penya 0,5% (12¹-modda, 2025)	Shartnomani bekor qilish huquqi (30 kun)	Penya 0,5% (23.1-modda)	Umumiy shartnoma qoidalari
Platforma javobgarligi	Subsidiar javobgarlik (O‘RQ-1173, 2026)	Sotuvchi taassuroti uyg‘otilsa javobgar (DSA 6(3)-modda)	Agregator noto‘g‘ri axborot uchun javobgar	Bilgan holda chora ko‘rmasa solidar javobgar
Qorong‘i naqshlar va soxta sharhlar	Maxsus taqiq yo‘q	DSA 25-modda; Omnibus direktivasi	Umumiy qoidalar	Soxta sharhlar taqiqlangan
Onlayn nizolarni hal qilish	Mexanizm ishlab chiqilmoqda (885-son qaror)	ODR platformasi 2025-yilda yopildi; ADR tizimi	Sud va davlat organi	Platforma ichidagi mexanizmlar

Jadvaldan ko‘rinadiki, O‘zbekiston yetkazib berishni kechiktirish uchun javobgarlik va platformalar javobgarligi bo‘yicha xorijiy standartlarga yaqinlashgan, ammo masofaviy shartnomadan sababsiz voz kechish huquqi va onlayn nizolarni hal qilish mexanizmi bo‘yicha orqada qolmoqda. Mahalliy tadqiqotchilar ham elektron tijoratning huquqiy asoslarini takomillashtirish zarurligini ta’kidlaydi[42].

7. QONUNCHILIKNI TAKOMILLASHTIRISH BO‘YICHA TAKLIFLAR

Birinchidan, Iste’molchilar to‘g‘risidagi qonunga “Masofaviy usulda tovar sotishda iste’molchining huquqlari” nomli alohida modda kiritish taklif etiladi. Unda masofaviy savdo tushunchasi (iste’molchi tovar yoki uning namunasi bilan bevosita tanishish imkoniyatiga ega bo‘lmagan holda internet, mobil ilova yoki ijtimoiy tarmoq orqali tuzilgan shartnoma) belgilanishi lozim.

Ikkinchidan, ushbu moddada iste’molchining tovar topshirilgan kundan e’tiboran

[42] Choriyev B.T. O‘zbekistonda elektron tijoratning huquqiy asoslarini takomillashtirish // Oriental Renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. – B. 227–236

14 kun ichida sababini ko‘rsatmasdan shartnomadan voz kechish huquqini mustahkamlash, sotuvchi bu huquq haqida yozma yoki elektron shaklda xabar bermagan taqdirda muddatni 3 oygacha uzaytirish, pulni 10 kun ichida to‘lov amalga oshirilgan usulda qaytarish majburiyatini belgilash zarur. Istisnolar ro‘yxati (iste’molchi buyurtmasi bo‘yicha tayyorlangan, tez buziladigan, gigiyena talablari bilan bog‘liq va qadog‘i ochilgan tovarlar) Vazirlar Mahkamasi tomonidan alohida, masofaviy savdo uchun tasdiqlanishi kerak.

Uchinchidan, “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunning 12-moddasiga sotuvchi iste’molchi talabiga 10 kun ichida javob bermagan taqdirda iste’molchi platformaga bevosita murojaat qilishga haqli ekanini belgilovchi aniq muddat kiritish, shuningdek, platforma o‘rtacha iste’molchida o‘zi sotuvchi degan taassurot uyg‘otgan hollarda u sotuvchi sifatida javobgar bo‘lishini nazarda tutish taklif etiladi.

To‘rtinchidan, Iste’molchilar to‘g‘risidagi qonunda “qorong‘i naqshlar” tushunchasini va ularning namunaviy ro‘yxatini (soxta taymerlar, yolg‘on tanqislik xabarlari, oldindan belgilangan qo‘shimcha xizmatlar, yashirin to‘lovlar, soxta sharhlar) belgilash hamda Ma’muriy javobgarlik to‘g‘risidagi kodeksda ular uchun javobgarlik nazarda tutish lozim.

Beshinchidan, muddatli to‘lov (“bo‘lib to‘lash”) xizmatlari orqali sotib olingan tovar qaytarilganda yoki nuqsonli bo‘lib chiqqanda iste’molchining to‘lovlarni to‘xtatib turish huquqini belgilash va kredit shartnomasini oldi-sotdi shartnomasi bilan bog‘liq shartnoma sifatida tartibga solish zarur.

Oltinchidan, “Iste’molchi murojaati” axborot tizimi asosida yirik elektron savdo platformalari bilan integratsiyalashgan milliy onlayn nizolarni hal qilish mexanizmini qonun darajasida joriy etish, platformalar uchun ichki shikoyatlarni ko‘rib chiqishning majburiy muddatini belgilash taklif etiladi.

XULOSA

O‘tkazilgan tadqiqot quyidagi xulosalarga kelish imkonini berdi. Birinchidan, onlayn savdo O‘zbekistonda iste’mol bozorining tez o‘sayotgan segmentiga aylandi,

biroq iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning asosiy institutlari an’anaviy savdo uchun yaratilgan va masofaviy savdoning o‘ziga xosligini to‘liq hisobga olmaydi.

Ikkinchidan, 2025-2026-yillarda qabul qilingan O‘RQ-1078 va O‘RQ-1173-son qonunlar yetkazib berishni kechiktirish uchun penya, sotuvchilar haqidagi axborot shaffofligi, algoritmlarni oshkor qilish, sharhlarni saqlash va platformalarning subsidiar javobgarligi kabi muhim kafolatlarni joriy etdi. Bu yo‘nalishda O‘zbekiston xalqaro standartlarga sezilarli darajada yaqinlashdi.

Uchinchidan, eng dolzarb bo‘shliqlar sifatida masofaviy shartnomadan sababsiz voz kechish huquqining yo‘qligi, “qorong‘i naqshlar” va soxta sharhlarga qarshi maxsus normalarning mavjud emasligi, platformaga murojaat qilish muddatining noaniqligi hamda onlayn nizolarni hal qilish mexanizmining joriy etilmaganligini ko‘rsatish mumkin. Taklif etilgan choralar iste’molchilar ishonchini oshirib, elektron tijoratning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi. 2023-yil 30-aprel // https://lex.uz/docs/-6445145.

2. O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son // https://lex.uz/docs/-4704.

3. O‘zbekiston Respublikasining “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonuni. 2022-yil 29-sentyabr, O‘RQ-792-son // https://lex.uz/docs/-6213382.

4. O‘zbekiston Respublikasining Qonuni. 2025-yil 31-iyul, O‘RQ-1078-son.

5. O‘zbekiston Respublikasining Qonuni. 2026-yil 10-sentyabr, O‘RQ-1173-son.

6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori. 2025-yil oktyabr, PQ-296-son.

7. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori. 2024-yil 26-dekabr, 885-son // https://lex.uz/docs/7285113.

8. United Nations Guidelines for Consumer Protection (A/RES/70/186). - New York, 2016.

9. OECD. Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce (OECD/LEGAL/0422). - Paris, 2016.

10. Directive 2011/83/EU of 25 October 2011 on consumer rights // OJ L 304, 22.11.2011.

11. Directive (EU) 2019/2161 of 27 November 2019 (Omnibus Directive) // OJ L 328, 18.12.2019.

12. Regulation (EU) 2022/2065 of 19 October 2022 (Digital Services Act) // OJ L 277, 27.10.2022.

13. Regulation (EU) 2024/3228 of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013 // OJ L, 30.12.2024.

14. Rossiya Federatsiyasining “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1992-yil 7-fevral, 2300-1-son.

15. Electronic Commerce Law of the People’s Republic of China. 31 August 2018.

16. Law of the People’s Republic of China on the Protection of Consumer Rights and Interests (2013 Amendment).

17. CJEU. Case C-149/15, Wathelet, 9 November 2016.

18. CJEU. Case C-105/17, Kamenova, 4 October 2018.

19. Busch C., Dannemann G., Schulte-Nölke H., Wiewiórowska-Domagalska A., Zoll F. The ELI Model Rules on Online Platforms // Journal of European Consumer and Market Law. - 2020. - Vol. 9, No. 2. - P. 61-70.

20. Cauffman C., Goanta C. A New Order: The Digital Services Act and

Consumer Protection // European Journal of Risk Regulation. - 2021. - Vol. 12, No. 4. - P. 758-774.

21. Howells G., Twigg-Flesner C., Wilhelmsson T. Rethinking EU Consumer Law. - London; New York: Routledge, 2018.

22. Mathur A., Acar G., Friedman M.J. et al. Dark Patterns at Scale: Findings from a Crawl of 11K Shopping Websites // Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction. - 2019. - Vol. 3, CSCW. - Art. 81.

23. Choriyev B.T. O‘zbekistonda elektron tijoratning huquqiy asoslarini takomillashtirish // Oriental Renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. - B. 227-236.

24. Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi rasmiy sayti // https://raqobat.gov.uz.