



Raqamli savdoning rivojlanishi va iste'molchilar huquqlarining himoyasi: muammo va yechimlar

Xodjamov Asliddin O'ktam o'g'li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

Iqtisodiyot fakulteti 3-bosqich I-64 guruhi talabasi

Annotatsiya: Ushbu tezisdan raqamli savdoning jadal rivojlanishi va uning natijasida yuzaga kelayotgan iste'molchilar huquqlari bilan bog'liq muammolar tahlil qilinadi. Elektron savdo vositalarining kengayishi tovar va xizmatlar bozori uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda, biroq bu bilan birga iste'molchilar xavfsizligini, shaffofligini va ishonchini ta'minlash zarurati ortmoqda. O'zbekiston misolida elektron savdo maydonlarida uchrayotgan asosiy muammolar, huquqiy me'yorlarning yetarli emasligi, shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmlarining samarasizligi kabi holatlar ko'rib chiqiladi. Shuningdek, ilg'or xorijiy tajribalar asosida yechimlar taklif qilinadi.

Kalit so'zlar: Raqamli savdo, iste'molchilar huquqlari, elektron platformalar, qonunchilik, xavfsizlik.

Аннотация: В данной тезисной работе рассматривается стремительное развитие цифровой торговли и возникающие в связи с этим проблемы защиты прав потребителей. Расширение электронных торговых платформ открывает новые возможности для рынка товаров и услуг, однако также требует усиления прозрачности, безопасности и доверия со стороны потребителей. На примере Узбекистана проанализированы основные проблемы, такие как недостаточность нормативно-правовой базы и неэффективность механизмов рассмотрения жалоб. Также предложены решения на основе передового зарубежного опыта.

Ключевые слова: Цифровая торговля, права потребителей, электронные платформы, законодательство, безопасность.

Abstract: This thesis examines the rapid development of digital commerce and the resulting challenges in protecting consumer rights. The expansion of e-commerce platforms creates new opportunities for the goods and services market, but it also raises concerns about consumer trust, safety, and transparency. Using Uzbekistan as a case study, the paper analyzes common issues such as the lack of adequate legal regulations and ineffective complaint resolution mechanisms. Solutions based on international best practices are also proposed.

Keywords: Digital trade, consumer rights, e-commerce platforms, legislation, security.

Global iqtisodiy rivojlanish jarayonida raqamli texnologiyalar hayotimizning barcha sohalariga chuqur kirib bormoqda. Ayniqsa, elektron tijoratning jadal sur'atlar bilan rivojlanishi zamonaviy iqtisodiyotning ajralmas bo'lagiga aylanmoqda. Onlayn savdo maydonchalari orqali mahsulot va xizmatlarni xarid qilish imkoniyatining ortishi

iste'molchilarning harid qilishdagi qulayliklarini oshirmoqda. O'zbekiston ham bu jarayondan chetda qolmay, elektron savdo bozorini rivojlantirishga katta e'tibor qaratmoqda.

Davlat tomonidan yaratilayotgan raqamli infratuzilmalar, elektron to'lov tizimlari va reglamentlar ushbu yo'nalishdagi islohotlarning huquqiy bazasini mustahkamlashga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, raqamli savdoning kengayishi bilan bog'liq holda yangi turdagi muammolar, ayniqsa iste'molchilar huquqlarining buzilishi holatlari ham ko'paymoqda. Masalan, mahsulotning real sifatidan farq qilishi, yetkazib berishdagi kechikishlar, shikoyatlarni ko'rib chiqishdagi samarasizlik kabi omillar iste'molchi manfaatlariga ziddir. Bunday muammolar iste'molchilar orasida ishonchsizlikni yuzaga keltirishi, raqamli iqtisodiyotga bo'lgan munosabatni salbiy tomonga burishi mumkin. Shu sababli iste'molchilar huquqlarini himoya qilish masalasi elektron savdo tizimini isloh qilishda ustuvor yo'nalishlardan biri hisoblanadi.

Iste'molchilarning raqamli makondagi huquqlarini ta'minlash uchun yirik elektron platformalarning javobgarligini oshirish, maxfiylik siyosatini takomillashtirish va tezkor javob berish tizimini shakllantirish zarur. Bu borada ilg'or xorijiy tajriba, xususan Yevropa Ittifoqi davlatlaridagi "Digital Services Act" kabi qonunlar alohida ahamiyat kasb etadi. O'zbekiston sharoitida ham milliy qonunchilikni takomillashtirish, iste'molchilarning huquqiy savodxonligini oshirish va shaffof muhitni ta'minlash zarurati kun tartibiga chiqmoqda. Shu asosda ushbu tezisdagi raqamli savdoning rivojlanishi bilan bog'liq mavjud muammolar, iste'molchilar manfaatlarini himoya qilishdagi kamchiliklar va ularni bartaraf etish bo'yicha takliflar tahlil qilinadi. Mavzu bugungi raqamli transformatsiya davrida iqtisodiyotni modernizatsiya qilish, adolatli raqobatni shakllantirish va barqaror iqtisodiy o'sishni ta'minlash nuqtayi nazaridan dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Raqamli savdo dunyo bo'yicha sezilarli sur'atlarda o'smoqda. 2023 yilga kelib, global elektron tijorat hajmi taxminan 6,8 trillion AQSh dollariga yetdi, bu o'tgan yilga nisbatan 18% ga ko'pdir. O'zbekiston bozorida ham elektron savdo sohasining o'sishi kuzatilmoqda: 2022 yilda elektron tijorat hajmi 2,3 trillion so'mga yetdi va yil sayin 25% atrofida o'sish ko'rsatmoqda. Biroq, raqamli savdoning tez rivojlanishi bilan iste'molchilarning huquqlari himoyasida qator muammolar yuzaga kelmoqda. Eng ko'p uchraydigan muammolar qatoriga mahsulot sifatining e'lon qilinganidan farq qilishi, noto'g'ri yetkazib berish, xizmat ko'rsatishdagi sustkashlik va shikoyatlarni tezkor ko'rib chiqmaslik kiradi.

Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlariga ko'ra, 2023 yilda raqamli savdo sohasida iste'molchilar tomonidan qilinayotgan shikoyatlar soni 15% ga oshdi. Bu holat raqamli savdo platformalarining ishonchliligiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Shuningdek, qonunchilik bazasining yetishmasligi ham muammo sifatida qayd etilgan. O'zbekiston Respublikasi "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi qonuni raqamli soha uchun to'liq moslashtirilmagan, bu esa onlayn savdoda yuzaga kelayotgan yangi xatarlarni qamrab olishda kamchiliklarni keltirib chiqarmoqda. Xalqaro tajriba esa shuni ko'rsatadiki, qonunlarni doimiy yangilab borish va raqamli platformalarning javobgarligini oshirish iste'molchi himoyasini samarali ta'minlash

uchun zarur. Masalan, Yevropa Ittifoqi davlatlarida joriy etilgan “Digital Services Act” iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda yangi standartlar o‘rnatgan.

O‘zbekiston elektron tijorat sohasida bu kabi tajribalarni o‘rganib, milliy qonunchilikni takomillashtirishi kerak. Bundan tashqari, iste’molchilarning huquqiy savodxonligini oshirish uchun targ‘ibot va o‘quv dasturlari tashkil etilishi lozim. Raqamli savdo platformalari tomonidan ham shikoyatlarni tezkor va adolatli ko‘rib chiqish mexanizmlarini joriy etish muhimdir. Iste’molchilar uchun maxfiylik va ma’lumotlar xavfsizligini ta’minlash, tranzaksiyalarni monitoring qilish tizimini mustahkamlash ham muhim masalalardan biridir. Shu bilan birga, raqamli savdoning o‘sishi yangi ish o‘rinlari va iqtisodiy faollikni oshiradi, bu esa ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Shuning uchun davlat va xususiy sektor hamkorligida barqaror va ishonchli raqamli savdo muhitini yaratish zarur.

Raqamli savdoning jadal rivojlanishi zamonaviy iqtisodiyotda yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Biroq, iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda mavjud muammolarni hal qilish ustuvor vazifa hisoblanadi. O‘zbekiston sharoitida qonunchilikni takomillashtirish va xalqaro tajribalarni joriy etish muhimdir. Shuningdek, raqamli savdo platformalarining javobgarligini oshirish va iste’molchilarning huquqiy savodxonligini oshirish kerak. Faqat shu yo‘l bilan raqamli iqtisodiyotning barqaror va adolatli rivojlanishi ta’minlanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. O‘zbekiston Respublikasi “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni. 1996 yil 26 aprel, №221-I.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli iqtisodiyotni yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori. PF-6079-son, 2020 yil 5 oktyabr.
3. United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). "Digital Economy Report 2023: Cross-border data flows and development".
4. Murodov A.B. “Raqamli iqtisodiyot sharoitida iste’molchilarning huquqiy himoyasi: muammolar va takliflar” // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar jurnali. – 2023. – №4. – B. 112–117.
5. Karimova D.I. “Elektron tijoratda iste’molchilar manfaatlarini himoya qilish mexanizmlari” // Yosh olimlar tadqiqotlari. – Toshkent: 2022. – B. 67–70.
6. Statista Research Department. “E-commerce worldwide – revenue 2023–2027”. – <https://www.statista.com>
7. OECD (2021). "Consumer protection enforcement in a digital world", OECD Digital Economy Papers, No. 314, OECD Publishing, Paris.