ISTE’MOLCHILAR HUQUQLARINI HIMOYA QILISH: QONUN VA AMALIYOT

O‘zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi Jizzax akademik litseyi huquqshunoslik fani o‘qituvchisi

Muqimov Hasan O‘ktmovich

O‘zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi Jizzax akademik litseyi huquqshunoslik fani o‘qituvchisi

Sadullayev Ozod Fayzullayevich

Annotatsiya: Ushbu maqolada bozor iqtisodiyoti va raqamli transformatsiya sharoitida iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy asoslari va amaliy ahamiyati tadqiq etiladi. Maqolada O‘zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi, “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi hamda yangi tahrirdagi “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi qonunlarining o‘rni tahlil qilingan. Shuningdek, iste’molchi tushunchasining huquqiy ta’rifi, axborot olish huquqi, mahsulot xavfsizligi va sifatiga qo‘yiladigan talablar hamda zarar ko‘rilgan hollarda moddiy va ma’naviy zararni qoplash mexanizmlari yoritilgan. Maqolada 2025-yilda qonunchilikka kiritilgan so‘nggi o‘zgartirishlar, onlayn-savdo sohasidagi yangi normalar va iste’molchilar huquqlarini himoya qiluvchi vakolatli davlat organlari tizimi ko‘rib chiqiladi. Tadqiqot yakunida iste’molchilarning shartnomaviy ustuvorligini ta’minlash va bozorda sog‘lom raqobat muhitini shakllantirish bo‘yicha xulosalar berilgan.

Kalit so‘zlar: Iste’molchi huquqlari, bozor iqtisodiyoti, O‘zbekiston qonunchiligi, elektron tijorat, raqamli iqtisodiyot, mahsulot sifati, axborot olish huquqi, moddiy zarar, ma’naviy zarar, kompensatsiya, davlat nazorati, 2025-yilgi islohotlar, ma’muriy javobgarlik, ijtimoiy adolat.

Hozirgi shiddat bilan rivojlanayotgan bozor iqtisodiyoti va globallashuv jarayonlari sharoitida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish masalasi shunchaki huquqiy norma emas, balki ijtimoiy adolatni ta’minlashning eng dolzarb va ustuvor yo‘nalishlaridan biriga aylandi. Bu masala nafaqat milliy qonunchilik doirasida, balki xalqaro savdo munosabatlari va transchegaraviy iqtisodiy aloqalarda ham alohida ahamiyat kasb etib, davlatning ijtimoiy-iqtisodiy barqarorligini belgilovchi muhim omil sifatida qaralmoqda. O‘zbekiston Respublikasida iste’molchilarning huquqiy manfaatlarini ta’minlash borasida mustahkam poydevor yaratilgan bo‘lib, bu soha Fuqarolik kodeksining umumiy normalari, xususan, oldi-sotdi va xizmat ko‘rsatish shartnomalariga oid qoidalari, shuningdek, maxsus sohaviy hujjat hisoblangan “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonun asosida izchil tartibga solinadi. Zamonaviy raqamli iqtisodiyot davrida savdo munosabatlarining virtual makonga ko‘chishi munosabati bilan “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi qonunning yangi tahriri ham bu boradagi huquqiy bo‘shliqlarni to‘ldirishda, internet-do‘konlar va platformalarda amalga oshiriladigan bitimlarda xaridor xavfsizligini ta’minlashda hal qiluvchi rol o‘ynamoqda. Mazkur yaxlit qonunchilik bazasining asosiy falsafasi iqtisodiy munosabatlarda resurslari, axborotga egalik darajasi va tashkiliy imkoniyatlari bo‘yicha nisbatan "zaif tomon" hisoblangan jismoniy shaxslarni yirik tadbirkorlik subyektlari va ishlab chiqaruvchilarning ehtimoliy tazyiqlaridan himoya qilishga qaratilgan. Iste’molchiga tovarning sifati, xavfsizligi, ishlab chiqaruvchi haqida to‘liq va ishonchli ma’lumot olish huquqining berilishi, shuningdek, nuqsonli

tovar uchun kompensatsiya talab qilish mexanizmlarining yaratilishi amalda ularning shartnomaviy ustuvorligini ta’minlaydi. Bu esa, o‘z navbatida, bozorda sog‘lom raqobat muhitini shakllantirishga, tadbirkorlarning mas’uliyatini oshirishga va pirovardida aholining turmush sifati hamda huquqiy madaniyatini yuksaltirishga xizmat qiladi. Davlat tomonidan amalga oshirilayotgan bunday tizimli choralar iste’molchi va sotuvchi o‘rtasidagi muvozanatni saqlab qolishning eng samarali vositasi bo‘lib qolmoqda.

O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonunining 1-moddasida iste’molchi tushunchasiga berilgan huquqiy ta’rif ushbu sohadagi munosabatlarning subyektlar tarkibini aniq belgilab beradi. Unga ko‘ra, iste’molchi deganda tovar sotib oluvchi, ish yoki xizmatlarga buyurtma beruvchi yoxud bunday niyatda bo‘lgan, biroq eng asosiysi — ushbu harakatlarni foyda olish bilan bog‘liq bo‘lmagan holda, faqat shaxsiy iste’moli, oilaviy ehtiyojlari yoki ro‘zg‘or yuritish kabi o‘z ehtiyojlari uchun amalga oshiruvchi jismoniy shaxs tushuniladi. Mazkur ta’rifning o‘ziga xos jihati shundaki, u tadbirkorlik faoliyati bilan shug‘ullanuvchi yuridik shaxslarni ushbu maxsus qonun himoyasidan istisno etadi va asosiy e’tiborni iqtisodiy jarayonning eng zaif va himoyaga muhtoj bo‘g‘ini hisoblangan oddiy fuqarolarga qaratadi. Bu esa sud amaliyotida va shartnomaviy munosabatlarda nizo kelib chiqqan taqdirda, aynan jismoniy shaxsning manfaatlari ustuvor ravishda himoya qilinishini kafolatlaydi. Qonunchilikka binoan, iste’molchilar o‘z haq-huquqlarini to‘liq amalga oshirishlari uchun bir qator fundamental huquqlarga ega bo‘lib, ular orasida tovar, ish, xizmat hamda ularni taqdim etayotgan ishlab chiqaruvchi, ijrochi yoki sotuvchi haqida haqqoniy va to‘liq ma’lumot olish huquqi markaziy o‘rin tutadi. Ushbu norma iste’molchining ongli ravishda tanlov qilish imkoniyatini ta’minlashga xizmat qiladi. Qonun talabiga ko‘ra, bunday

ma’lumotlar majburiy tartibda davlat tilida taqdim etilishi shart, shu bilan birga iste’molchilarning xohishiga ko‘ra qo‘shimcha ravishda boshqa tillarda ham yetkazilishi mumkin. Ma’lumotlarni yetkazish usullari ham qat’iy belgilangan bo‘lib, ular tovarning etiketkalari, maxsus tamg‘alari, texnik hujjatlari yoki mahsulot idishlaridagi yozuvlar orqali tushunarli va aniq shaklda bo‘lishi lozim. Bu tartib iste’molchini sifatsiz mahsulot xarid qilishdan yoki noto‘g‘ri ma’lumotlar asosida adashishdan himoya qilib, bozorda oshkoralik va halollik tamoyillarini mustahkamlaydi.

Iste’molchilarning bozor munosabatlaridagi ishtiroki nafaqat oddiy xarid jarayoni, balki ularning mahsulot va xizmatlarni erkin tanlash hamda yuqori sifatga ega bo‘lish borasidagi fundamental huquqlari bilan uzviy bog‘liqdir. Amaldagi qonunchilikka binoan, har bir fuqaro o‘z xohish-irodasiga ko‘ra, hech qanday tazyiqsiz va majburlashlarsiz tovarlar turini tanlash imkoniyatiga ega bo‘lishi shart. Shu bilan birga, taklif etilayotgan har qanday mahsulot yoki xizmat amaldagi standartlarga, texnik shartlarga va shartnoma majburiyatlariga to‘liq javob berishi, ya’ni tegishli sifat darajasida bo‘lishi lozim. Eng muhim jihat shundaki, barcha tovar va xizmatlar iste’molchining hayoti, sog‘lig‘i hamda atrof-muhit uchun mutlaqo xavfsiz bo‘lishi qat’iy talab etiladi. Bu xavfsizlik kafolatlari mahsulotning etiketkalarida, unga ilova qilingan texnik hujjatlarda va foydalanish yo‘riqnomalarida ochiq, tushunarli hamda to‘liq bayon etilishi shart. Agar ishlab chiqaruvchi yoki sotuvchi iste’molchiga mahsulotning xususiyatlari, tarkibi, qo‘llash usullari va xavfsizlik choralari haqida o‘z vaqtida, haqqoniy axborot bermasa, ushbu harakatsizlik qonun buzilishi deb baholanadi va buning uchun tegishli ma’muriy yoki fuqarolik-huquqiy mas’uliyat yuklatiladi.

Iste’molchi huquqlari buzilgan, xususan, hayot, sog‘liq va mol-mulk uchun xavf tug‘diruvchi nuqsonli tovarlar tufayli zarar ko‘rilgan hollarda, qonunchilikda

zararni qoplashning qat’iy va adolatli mexanizmlari belgilangan. Unga ko‘ra, iste’molchiga yetkazilgan moddiy ziyon, shuningdek, uning ruhiy holatiga ta’sir qilgan ma’naviy zararlar aybdor tomon tomonidan to‘liq hajmda qoplanishi shart. Mazkur mas’uliyat muddatlari ham aniq belgilab qo‘yilgan: agar tovarda yaroqlilik yoki xizmat ko‘rsatish muddati belgilangan bo‘lsa, ushbu muddat davomida yuzaga kelgan zararlar uchun kompensatsiya to‘lanadi. Agarda mahsulotning bunday muddati ko‘rsatilmagan bo‘lsa, qonun bo‘yicha tovar ishlab chiqarilgan yoki xizmat ko‘rsatilgan paytdan boshlab 10 yil mobaynida kelib chiqqan zararlar uchun ishlab chiqaruvchi, sotuvchi yoki ijrochi javobgar hisoblanadi. Shuni alohida ta’kidlash joizki, ma’naviy zararni qoplash masalasi mulkiy ziyonning qoplanishi yoki miqdoridan qat’i nazar, mustaqil ravishda ko‘rib chiqiladi. Ya’ni, moddiy zarar to‘liq bartaraf etilgan bo‘lsa-da, iste’molchi o‘ziga yetkazilgan ruhiy azoblar yoki kamsitishlar uchun aybdor shaxsdan pul shaklida kompensatsiya talab qilish huquqiga ega. Bu esa iste’molchining nafaqat iqtisodiy, balki insoniy manfaatlarini ham davlat himoyasiga oladi.

O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi iste’molchilarga o‘zlarining buzilgan huquq va qonuniy manfaatlarini sud tartibida yoki vakolatli davlat organlari orqali himoya qilishning mustahkam kafolatlarini taqdim etadi. Davlat bu borada nafaqat huquqiy normalarni ishlab chiqadi, balki ularning amaliyotda so’zsiz ijro etilishini ham ta’minlaydi. Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish tizimida davlat hokimiyati va boshqaruv organlari, shuningdek, sud hokimiyati markaziy o‘rin tutadi. Sudga murojaat qilish iste’molchi uchun eng yuqori himoya darajasi bo‘lib, bunda fuqarolar qonun hujjatlarida belgilangan tartibda davlat bojini to‘lashdan ozod etilishi ularning huquqiy himoyaga kirishish imkoniyatlarini yanada kengaytiradi. Sudlar iste’molchining talablarini ko‘rib chiqishda nafaqat yetkazilgan moddiy zararni, balki ma’naviy ziyonni

qoplash masalasini ham adolat tamoyillari asosida hal etadi. Ushbu sohadagi davlat siyosatini amalga oshiruvchi maxsus vakolatli organlar tizimi keng qamrovli bo‘lib, ularning har biri muayyan yo‘nalishlarda nazorat va tartibga solish funksiyalarini bajaradi. Xususan, O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi (sobiq Monopoliyaga qarshi kurashish qo‘mitasi huzuridagi Agentlik) bu boradagi asosiy muvofiqlashtiruvchi organ hisoblanib, u bozorda insofsiz raqobatga yo‘l qo‘ymaslik va iste’molchilarning huquqlari ommaviy ravishda buzilishining oldini olish bilan shug‘ullanadi. Shu bilan birga, Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligi huzuridagi O‘zbekiston texnik tartibga solish agentligi mahsulotlarning xalqaro standartlarga mosligini va sifat sertifikatlariga ega ekanligini nazorat qilsa, Sog‘liqni saqlash vazirligi sanitariya-epidemiologik osoyishtalik hamda oziq-ovqat xavfsizligi masalalariga mas’uldir. Qurilish vazirligi binolar va inshootlarning xavfsizlik normalari bo‘yicha iste’molchilar manfaatlarini himoya qilsa, Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi mahsulotlarning ekologik tozaligi va tabiatga zararsizligini ta’minlash borasida nazorat olib boradi. Bundan tashqari, prokuratura organlari va boshqa huquqni muhofaza qiluvchi tuzilmalar ham o‘z vakolatlari doirasida iste’molchilar to‘g‘risidagi qonunchilikka rioya etilishini muntazam ravishda kuzatib boradilar. Muhim jihati shundaki, iste’molchilar nafaqat davlat organlariga tayanishi, balki o‘zlarining ixtiyoriy jamoat birlashmalarini va nodavlat tashkilotlarini tuzish orqali ham o‘z huquqlarini mustahkam himoya qilishlari mumkin. Bunday ijtimoiy institutlar, masalan, Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi kabi tuzilmalar jamoatchilik nazoratini o‘rnatishda, iste’molchilarning huquqiy savodxonligini oshirishda va nizolarni sudgacha bo‘lgan bosqichda hal qilishda beqiyos ahamiyat kasb etadi. Davlat va fuqarolik

jamiyati institutlarining bunday hamkorligi bozorda har bir fuqaroning o‘zini xavfsiz va huquqiy jihatdan himoyalangan his etishiga xizmat qiladi.

O‘zbekiston Respublikasining iste’molchilar huquqlarini himoya qilishga oid huquqiy tizimi zamon talablaridan kelib chiqqan holda doimiy ravishda takomillashtirib borilmoqda. Ayniqsa, 2025-yilda “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi asosiy Qonunga kiritilgan konseptual o‘zgartirish va qo‘shimchalar ushbu sohadagi islohotlarning yangi bosqichini boshlab berdi. Mazkur yangilanishlar doirasida mahsulot sifati va xavfsizligiga qo‘yiladigan talablar keskin qat’iylashtirildi, bu esa ichki bozorga sifatsiz va inson salomatligi uchun xavfli tovarlar kirib kelishining oldini olishda muhim to‘siq bo‘lib xizmat qilmoqda. Zamonaviy dunyoda jadal rivojlanayotgan raqamli iqtisodiyot tendensiyalarini inobatga olgan holda, onlayn-savdo platformalari, marketpleyslar va masofaviy elektron xizmat ko‘rsatish sohalarida iste’molchi huquqlarini kafolatlovchi butunlay yangi normalar joriy etildi. Bu borada yangi tahrirdagi “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonun virtual makondagi oldi-sotdi munosabatlarini huquqiy jihatdan tartibga solib, raqamli bitimlarda xaridorning shartnomaviy mavqeyini mustahkamladi va elektron tijorat subyektlarining mas’uliyatini aniq belgilab berdi. Shu bilan birga, qonunchilikda nafaqat huquqlar, balki ularni buzganlik uchun jazo muqarrarligi mexanizmlari ham kuchaytirildi. Xususan, ishlab chiqaruvchi korxonalar, ijrochi tashkilotlar va savdo shaxobchalarining mansabdor shaxslari, shuningdek, yakka tartibdagi tadbirkorlar zimmasiga yuklatilgan majburiyatlar doirasi kengaydi. Endilikda iste’molchilarga yaroqlilik muddati ko‘rsatilmagan yoki muddati o‘tib ketgan, iste’mol uchun yaroqsiz bo‘lgan tovarlarni realizatsiya qilish, mahsulotning xususiyatlari haqida qasddan yoki ehtiyotsizlik orqasidan noto‘g‘ri ma’lumotlar taqdim etish, shuningdek, majburiy sertifikatlashtirish va standartlashtirish qoidalarini buzish

kabi huquqbuzarliklar uchun qat’iy ma’muriy javobgarlik choralari qo‘llaniladi. Mazkur javobgarlik choralari Qonunning 27-moddasida o‘z aksini topgan bo‘lib, u tadbirkorlik subyektlarini o‘z faoliyatini halol va qonuniy yuritishga, iste’molchi manfaatlari bilan hisoblashishga undaydi. Bunday tizimli chora-tadbirlar bozorda tartib-intizomni saqlash, aholining davlat organlariga va iqtisodiy institutlarga bo‘lgan ishonchini oshirish hamda xalqaro sifat standartlariga muvofiq keladigan sog‘lom savdo muhitini yaratishga xizmat qiladi. Ushbu qonunchilik va amaliyot iste’molchilarni adolatli himoya qilishga xizmat qiladi, bozor iqtisodiyotidagi muvozanatni ta’minlaydi. Davlat organlarining faol ishtiroki va qonunlarning takomillashuvi kelajakda bu sohada yanada samarali natijalarga olib keladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Dehqanov R. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish masalalari. 2024. Uzmarkaz.uz
2. O‘zbekiston Respublikasining “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonuni. 2022 yil 30-dekabr, № O‘RQ-792-son (yangi tahrir). O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisining Qonun hujjatlari. Toshkent: Adolat nashriyoti, 2023.
3. O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha yo‘riqnoma. 2025 yil. Rasmiy sayt: https://gov.uz/oz/advice/74/document/2150.
4. “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish masalalari”. Uzmarkaz.uz, 11-dekabr, 2024. https://uzmarkaz.uz/news/istemolchilar-huquqlarini-himoya-qilish-masalalari.

5. “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish bo‘yicha yangi tartib joriy etildi”. Inson huquqlari.uz, 13-avgust, 2025. http://www.insonhuquqlari.uz/oz/news/istemolchilarning-huquqlarini-himoya-qilish-boyicha-yangi-tartib-joriy-etildi.

6. “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonun Prezident tomonidan imzolandi. CEMC.uz. https://www.cemc.uz/uz/elektron-tijorat-togrisidagi-qonun-prezident-tomonidan-imzolandi_3679.

7. “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonun matni. Istemolchi-info.uz, 25-aprel, 2021. https://istemolchi-info.uz/archives/3206.

8. O‘zbekistonda “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonun tahlili // Ilmiy o‘quv-tadqiqot akademiyasi jurnali. 2023. https://in-academy.uz/index.php/yota/article/download/66469/41812/75032.