

**ELEKTRON TIJORATDA ISTE'MOLCHILARNING HUQUQLARINI  
HIMOYA QILISH: ANGLO- SAKSON VA ROMANO-GERMAN  
HUQUQIY TIZIMI DAVLATLARI TAJRIBASI**

*Ochilboev Abbosbek*

*Student of Tashkent state university of law*

[aochilboev@gmail.com](mailto:aochilboev@gmail.com)

**Abstrakt:** Ushbu maqola elektron tijoratda iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish. Ularga xavfsiz muhit yaratish va shaxsiy ma'lumotlarini daxlsizligini saqlash haqida yozildi.

**Kalit soʻzlar:** e-iste'molchi, e-tijorat, elektron savdo, marketplace.

**Abstract:** This article is about consumer protection in e-commerce. They were told to create a safe environment and keep their personal information private.

**Key words:** e-consumer, e-commerce, electronic trade, marketplace.

Savdo kompaniyalarining ixtisoslashtirilgan elektron platformalaridan foydalanish raqamli iqtisodiyotda tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Ushbu platformalar raqamli dunyo imkoniyatlaridan foydalanish uchun infratuzilmani taqdim etadi. OECDning "Internet vositachilarining iqtisodiy va ijtimoiy roli" nashriga ko'ra, internet provayderlari uy xo'jaliklari, korxonalar va davlat idoralariga internetga kirish uchun texnik imkoniyatlarni taklif qiladi. Veb-xostlar ma'lumotlarni uzatish uchun sharoit yaratadi. Qidiruv tizimlari, elektron tijorat kompaniyalari, to'lov tizimlari va ijtimoiy tarmoqlar kabi axborot vositachilari kontent, mahsulotlar yoki xizmatlar foydalanuvchilari va iste'molchilari uchun xizmatlarni taqdim etadilar. Ushbu vositachilarning barchasi internet ishtirokchilari uchun zarur bo'lgan raqamli iqtisodiyot infratuzilmasini tashkil qiladi<sup>1</sup>.

Eng yirik platforma firmalarining umumiy bozor kapitallashuvi 2,6 trillion dollarni tashkil qiladi va butun dunyo bo'ylab katta investitsiyalarni jalb qiladi. Axborot vositachilari raqamli iqtisodiyotning mustaqil ishtirokchilariga aylanib, kontragentlarni izlash imkoniyatini beradi va o'yin qoidalarini bevosita belgilaydi. eBay, Amazon va AliExpress kabi elektron tijorat firmalari tranzaksiya xarajatlarini kamaytiradi, sotishni osonlashtiradigan bir qator vositalarni taqdim etadi va shu bilan kichik o'yinchilarning bozorga kirishini osonlashtiradi.

Elektron tijorat bozorlaridan foydalanish tranzaksiya xarajatlarini kamaytiradi va butun dunyo bo'ylab yetkazib beruvchilar va xaridorlarni bog'lovchi savdo kanali bo'lib xizmat qiladi. Elektron tijorat bugungi kunda korxonalar uchun juda muhim, chunki u kompaniyalarning iste'molchilar ehtiyojlarini tushunishini yaxshilaydi va mahsulot va

<sup>1</sup> [https:// www.oecd.org/intemet/ieconomy/44949023.pdf](https://www.oecd.org/intemet/ieconomy/44949023.pdf)

xizmatlarni jahon bozoriga taqdim etadi. Hozirgi vaqtda jahon iste'mol tovarlari savdosining qariyb 12 foizi trans chegaraviy elektron tijorat orqali amalga oshirilmoqda va bu ko'rsatkich muttasil oshib bormoqda. Elektron tijoratning paydo bo'lishi iste'molchilarning xarid qilish usulini o'zgartirib, qulaylik, qulaylik va ularning qo'lida keng tanlovlarni taklif qildi. Biroq, raqamli bozorlar kengaygan sari, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Xavfsiz va adolatli onlayn xaridni kafolatlash elektron tijorat platformalariga ishonchni mustahkamlash va sog'lom raqamli iqtisodiyotni saqlash uchun juda muhimdir.<sup>2</sup>

Elektron savdo maydonchalari katta hajmdagi ma'lumotlarni to'plash va tahlil qilish orqali biznesning ishlash usulini inqilob qildi. Ushbu ma'lumotlar biznes modellarini yaxshilash, elektron tijorat tahlilini yaxshilash va iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda kamchiliklarni aniqlash uchun ishlatilishi mumkin.

Anonim ma'lumotlardan erkin foydalanish qobiliyatini talab qiladigan katta ma'lumotlarni tahlil qilish texnologiyasini rivojlantirishga yordam beradigan qulay muhitni yaratish juda muhimdir. Ma'lumotlarni tahlil qilish texnologiyalarini rivojlantirishga ko'maklashish uchun shaxsiy ma'lumotlarni qayta ishlash uchun foydalanuvchi roziligini olishning muqobil variantlari ham o'rganilishi kerak.

Bundan tashqari, ushbu platformalar davlat idoralariga elektron tijorat savdosi, masalan, soliq bilan bog'liq maqsadlarda ma'lumot olishda yordam berishi mumkin. Misol uchun, Estoniyadagi bir nechta platforma operatorlari platformalar orqali to'g'ridan-to'g'ri soliqni ushlab qolish imkonini beruvchi yechimni ishlab chiqish uchun soliq organlari bilan hamkorlik qilmoqda. Platformalar va soliq organlari o'rtasida ma'lumotlar almashinuvi soliq yig'ishni soddalashtirish va soliq qoidalariga rioya qilishni ta'minlash uchun ham yaxshilanishi mumkin. Elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning asosiy usullaridan biri shaffoflikni ta'minlashdir. Onlayn sotuvchilar o'z mahsulotlari, narxlari, shartlari va yetkazib berish imkoniyatlari haqida aniq va aniq ma'lumotlarni taqdim etishlari kerak. Bunga soliqlar yoki yuk to'lovlari kabi qo'shimcha to'lovlarni oldindan oshkor qilish kiradi. Shaffoflikni targ'ib qilish orqali iste'molchilar ongli qarorlar qabul qilishlari mumkin, nizolar ehtimolini kamaytiradi va onlayn bozorda ishonchni kuchaytiradi.<sup>3</sup>

Bundan tashqari, elektron tijorat platformalari adolatli biznes amaliyotiga rioya qilishi kerak. Bu ulardan iste'molchilarni chalg'itishi mumkin bo'lgan aldanchi reklama, yolg'on da'volar yoki manipulyatsiya strategiyalaridan qochishlarini talab qiladi. Bunday amaliyotlarni tartibga solish va jazolash orqali korxonalar teng sharoit yaratadi va iste'molchilarda va'da qilingan narsani olishiga ishonch hosil qiladi.

Onlayn platformalardan foydalanuvchi iste'molchilarni himoya qilish masalasi

<sup>2</sup> [https://www.accenture.com/fr-fr/\\_acnmedia/PDF-2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf](https://www.accenture.com/fr-fr/_acnmedia/PDF-2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf)

<sup>3</sup> [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS\(2015\)13/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS(2015)13/FINAL&docLanguage=En) 6. Рекомендации ОЭСР

dolzarb va murakkab masala. Internetning kengligi tufayli iste'molchilar uchun faqat onlayn taqdim etilgan ma'lumotlarga asoslanib tovar yoki xizmatlar yetkazib beruvchini tanlash juda qiyin bo'lishi mumkin. Aslida, tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, iste'molchilarning atigi 36 foizi oflayn rejimda bo'lgani kabi onlaynda ham bir xil huquq va himoyaga ega ekanligiga ishonishadi.

Ushbu muammoni hal qilish uchun OECD e-tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishni asosiy yo'nalishga aylantirdi. 2016-yil mart oyida ular elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha tavsiyanomalarini qayta ko'rib chiqishni yakunladilar. Yillar davomida elektron tijoratning sezilarli darajada o'sishi va iste'molchilarning raqamli iqtisodiyotga ishonchi ortib borayotgan ahamiyati tufayli qayta ko'rib chiqish zarur edi. OECD onlayn to'lovlar xavfsizligi, raqamli kontentga ega nomoddiy mahsulotlarni xarid qilish va iste'molchilarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish kabi masalalarga e'tibor qaratadi<sup>4</sup>.

Bundan tashqari, qat'iy ma'lumotlarni himoya qilish siyosati muhim ahamiyatga ega. Elektron tijorat korxonalarini iste'molchilardan katta hajmdagi shaxsiy ma'lumotlarni, jumladan manzillar, aloqa ma'lumotlari va xaridlar tarixini to'playdi. GDPRga muvofiqlik kabi ma'lumotlarni himoya qilish bo'yicha mustahkam chora-tadbirlarni amalga oshirish orqali korxonalar ushbu maxfiy ma'lumotlarga mas'uliyatli va axloqiy tarzda ishlov berishlari mumkin, bu esa iste'molchilarning maxfiyligini ta'minlaydi.

Zararni qoplashning samarali mexanizmlarini yaratish ham xuddi shunday hal qiluvchi ahamiyatga ega. Qaytarilish, to'lovlarni qaytarish va kafolatlar bo'yicha aniq siyosat iste'molchilarga nuqsonli mahsulot yoki qoniqarsiz xizmatlarni hal qilishda yordam izlashga imkon beradi. Ushbu siyosatlar bo'yicha shaffof muloqot iste'molchilar o'rtasida ishonch va sodiqlikni kuchaytiradi va ularning huquqlari hatto raqamli sohada ham himoyalanganligiga ishonch hosil qiladi.

Hukumatlar va xalqaro tashkilotlar elektron tijoratning tartibga soluvchi landshaftini shakllantirishda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Raqamli bozorga xos bo'lgan iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha keng qamrovli qonunlarni ishlab chiqish va amalga oshirish juda muhimdir. Ushbu qoidalar adolatsiz savdo amaliyoti, firibgarlikning oldini olish va nizolarni hal qilish kabi sohalarni qamrab olishi kerak.

Elektron tijorat platformalarini ushbu qoidalarga rioya qilish uchun javobgarlikka tortish orqali rasmiylar iste'molchilar uchun xavfsiz va adolatli muhit yaratishga hissa qo'shadilar. Muntazam tekshiruvlar va qoidabuzarliklar uchun qattiq jazolar to'xtatuvchi omil bo'lib, korxonalar o'z faoliyatining asosiy tarkibiy qismi sifatida iste'molchilar huquqlarini himoya qilishini ta'minlaydi.

Elektron tijorat iste'molchilar uchun tovar va xizmatlarning keng tanlovi, turli

<sup>4</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1466514160026&uri=CELEX:52016DC0288> (дата обращения: 06.02.2018).

sotuvchilarning bir xil mahsulot yoki xizmatlari narxlarini solishtirish imkoniyati va turli to'lov usullari kabi ko'plab imtiyozlarni beradi. Biroq, raqamli muhit o'zining texnologik xususiyatlari tufayli iste'molchilar uchun ham katta xavf tug'diradi. Ushbu xavflar firibgarlik, ma'lumotlarning buzilishi va shaxsiy ma'lumotlardan ruxsatsiz maqsadlarda foydalanishni o'z ichiga oladi.

Umuman olganda, iste'molchilar onlayn platformalarni ishonchli tanlashlari va ulardan foydalanishlari mumkin bo'lgan xavf-xatarlardan himoyalanganligini ta'minlash uchun elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish masalasini hal qilishni davom ettirish muhimdir. Onlayn tranzaksiyalarning ko'payishi bilan to'lov usullari xavfsizligi juda muhim ahamiyatga ega. Elektron tijorat platformalari iste'molchilarning moliyaviy ma'lumotlarini himoya qilish uchun mustahkam xavfsizlik choralari qo'llashi kerak. Xavfsiz to'lov shlyuzlari, shifrlash texnologiyalari va onlayn xavfsizlikning global standartlariga muvofiqi iste'molchilarni kiber tahdidlar va moliyaviy firibgarliklardan himoya qilishga yordam beradi.

Elektron tijoratda iste'molchilarni himoya qilish juda muhim. Onlayn platformalar faoliyatining yuqori standartlari iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va umuman elektron tijoratga ishonchni oshirishning samarali mexanizmlarining kalitidir. Eng yaxshi amaliyotlarni ta'minlash uchun elektron tijorat xizmatlarini etkazib beruvchilar uchun iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha ko'rsatmalar va tavsiyalarni ishlab chiqish juda muhimdir.

Masalan, Avstraliyada sotuvchilarni aniqlash va tekshirish noqonuniy savdoning oldini olish uchun talab hisoblanadi. E-bay Amerikadagi elektron savdo maydonchalarida sotuvchini baholash va reyting tizimini joriy qildi. Fransiyada raqamli iqtisodiyot bo'yicha qonun loyihasini tayyorlash doirasida platformalar uchun foydalanuvchilarga amaliy maslahatlar berish majburiyatini belgilash imkoniyati muhokama qilinmoqda. Operatsion platformalar bo'yicha ilg'or tajribalarni to'plash va tarqatish bo'yicha ishchi guruh tashkil etilishi rejalashtirilgan bo'lib, ular professional va noprofessional yetkazib beruvchilarni ajratib turadi.<sup>5</sup>

Onlayn platformalar faoliyatini o'z-o'zini tartibga solishni rivojlantirish iste'molchilarning elektron tijoratga ishonchini mustahkamlashning muhim vositasidir. Evropa Ittifoqidagi "Ecommerce Europe" assotsiatsiyasi Evropadagi iste'molchilarga tovarlar va/yoki xizmatlarni onlayn sotadigan kompaniyalarni birlashtiradi va u evropalik iste'molchilar uchun elektron tijoratga ishonchni ta'minlaydi. Assotsiatsiya Evropa Ittifoqining tartibga soluvchi organlari va a'zo mamlakatlar bilan muloqot o'rnatadi, bu juda muhimdir<sup>6</sup>.

Hukumatga ishonchni mustahkamlash uchun elektron savdo maydonchalari

<sup>5</sup> [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS\(2015\)13/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS(2015)13/FINAL&docLanguage=En)

<sup>6</sup> <https://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf>

uchun iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha tartibga soluvchilar va manfaatdor tomonlar bilan hamkorlikda ko'rsatmalar ishlab chiqilishi kerak. Ushbu yo'riqnomalar iste'molchilarni ularning huquqlari va ularni himoya qilish usullari to'g'risida xabardor qilishni, iste'molchilarning shaxsiy ma'lumotlari xavfsizligini ta'minlash bo'yicha vazifalarni aniqlashni, sotuvchilarni identifikatsiya qilish va tekshirishni amalga oshirishni, nizolarni hal qilishning muqobil usullarini taqdim etishni, mijozlarning reytinglari va sharhlaridan foydalanishni, o'z-o'zini o'zi boshqarish tizimini yaratishni o'z ichiga olishi kerak. foydalanuvchilar fikr va mulohazalarining buxgalteriya hisobi shaffofligini ta'minlash, kontrafakt mahsulotlarni sotishga qarshi kurashishga qaratilgan chora-tadbirlarni ko'rish, shu jumladan mahsulotlarni markalash talablarini belgilash bo'yicha vazifalarni tartibga solish choralari ko'rish zarur.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:**

1. ОЭСР. Экономическая и социальная роль интернет-посредников, 2010. - <https://www.oecd.org/internet/ieconomy/44949023.pdf>
2. Accenture Technology R&D. Платформенная экономика: инновационная бизнесмодель, основанная на технологиях, 2016. - [https://www.accenture.com/fr-fr/\\_acnmedia/PDF2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf](https://www.accenture.com/fr-fr/_acnmedia/PDF2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf)
3. E-Retailing Challenges and Opportunities in the Global Marketplace <https://books.google.ru/books?id=gXmmCwAAQBAJ&pg=PA10&lpg=PA10&dq=marketplace+role+in+e-commerce&source=bl&ots=aLK0a4ZSZ9&sig=KCKDmkokuz7aVv71U9xv1Zo8hjM&hl=ru&sa=X&ved=0ahUKEwjEvPek3N7ZAhVBjiwKHWNMBrw4ChDoAQhcMAY#v=onepage&q=marketplace%20role%20in%20e-commerce&f=false> (дата обращения: 06.02.2018).
4. Европейская Комиссия. COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS Online Platforms and the Digital Single Market Opportunities and Challenges for Europe URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1466514160026&uri=CELEX:52016DC0288> (дата обращения: 06.02.2018).
5. ОЭСР. Публикация Рабочей группы ОЭСР по измерению и анализу цифровой экономики «Новые формы работы в цифровой экономике», 2016. - [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS\(2015\)13/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP/IIS(2015)13/FINAL&docLanguage=En)