



ISSN: 2181-9416

YURIST AXBOROTNOMASI

ВЕСТНИК ЮРИСТА * LAWYER HERALD

HUQUQIY, IJTIMOIIY, ILMIY-AMALIY JURNAL



CYBERLENINKA

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
LIBRARY.RU

XURSANOV Rustam Xolmurotovich

O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi
Yuridik kadrlarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish instituti
direktorining birinchi o'rinbosari, yuridik fanlar doktori (DSc)
E-mail: hursanov.rustam75@gmail.com

ELEKTRON TIJORATDA TOVARLARNI QAYTARIB OLISH VA ALMASHTIRISH QOIDALARI

For citation (иктибос келтириш учун, для цитирования): XURSANOV R.X.
Elektron tijoratda tovarlarni qaytarib olish va almashtirish qoidalari // Юрист
ахборотномаси – Вестник юриста – Lawyer herald. № 4 (2025) В. 52–58.

 4 (2025) DOI <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9416-2025-2-15>

ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada elektron tijorat doirasida tovarlarni qaytarib olish va almashtirish qoidalarining huquqiy asoslari va amaliy qo'llanishi O'zbekiston qonunchiligi hamda rivojlangan davlatlar tajribasi misolida chuqur tahlil qilinadi. Maqolaning asosiy maqsadi – masofadan turib tuziladigan shartnomalarda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish mexanizmlarini o'rganish, mavjud me'yoriy-huquqiy bazada uchrayotgan kamchiliklarni aniqlash va ularni takomillashtirish bo'yicha aniq ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqotda huquqiy tahlil, komparativistik usul, statistik ma'lumotlar tahlili hamda real kasalarni o'rganish usullaridan keng foydalanildi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, O'zbekiston qonunchiligi xalqaro standartlarga yaqinlashgan bo'lsa-da, elektron tijorat platformalarida qaytarish va almashtirish jarayonlari yetarlicha avtomatlashtirilmagan hamda iste'molchilar uchun murakkablik tug'diradi. Maqolaning ilmiy yangiligi shundan iboratki, unda Amazon, Yevropa Ittifoqi va Xitoy tajribasi bilan milliy amaliyot qiyosiy tahlil qilinib, elektron qaytarish tizimini raqamlashtirish, real vaqt rejimida monitoring qilish va iste'molchiga qulay axborot tizimlarini joriy etish bo'yicha taklif va konseptual yo'nalishlar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: elektron shartnoma, fuqarolik huquqi, elektron imzo, elektron hujjat aylanishi, raqamli hujjat, onlayn savdo, huquqiy kuch, qiyosiy tahlil, normativ-huquqiy baza, amaliy muammolar.

ХУРСАНОВ Рустам Холмуратович

Первый заместитель директора Института
переподготовки и повышения квалификации
юридических кадров при Министерстве юстиции
Республики Узбекистан, доктор юридических наук
E-mail: hursanov.rustam75@gmail.com

АННОТАЦИЯ

В данной статье проводится всесторонний анализ правовых основ правил возврата и обмена товаров в электронной торговле на основе законодательства Республики Узбекистан с учетом опыта зарубежных стран. Основная цель работы заключается в изучении механизмов защиты прав потребителей при дистанционной купле-продаже, выявлении проблем, возникающих при применении действующих норм, и выработке конкретных научно-практических предложений по совершенствованию системы возврата товаров. В ходе исследования использованы методы правового анализа, сравнительно-правовой анализ, статистический подход и изучение реальных кейсов. Результаты показывают, что, несмотря на наличие нормативной базы, соответствующей международным стандартам, процедура возврата и обмена товаров в электронной коммерции в Узбекистане недостаточно автоматизирована и слабо интегрирована в платформенные системы. Научная новизна статьи состоит в том, что на основе сравнения узбекской

практики с моделями США, ЕС и Китая разработаны предложения по цифровизации механизма возврата, внедрению прозрачных электронных процедур и созданию единой платформы для мониторинга соблюдения прав потребителей в сфере электронной торговли.

Ключевые слова: электронный договор, гражданское право, электронная подпись, электронный документооборот, цифровой документ, онлайн-торговля, юридическая сила, сравнительный анализ, нормативно-правовая база, практические проблемы.

RUSTAM Kholmurotovich

First Deputy Director of the Training Institute for Lawyers
under the Ministry of Justice of the Republic of Uzbekistan,
Doctor of Law

E-mail: hursanov.rustam75@gmail.com

ANNOTATION

This article provides a comprehensive analysis of the legal framework governing the rules of product return and exchange in the field of electronic commerce, with a focus on the legislation of the Republic of Uzbekistan and the practical experience of developed countries. The main objective of the research is to examine the mechanisms for protecting consumer rights in online transactions, identify shortcomings in the current legal regulations, and propose concrete scientific and practical recommendations for improving return procedures in e-commerce. The study applies methods such as legal and comparative analysis, statistical review, and examination of real case examples. The findings indicate that although the existing Uzbek legislation is generally aligned with international standards, the implementation of product return and exchange procedures in e-commerce platforms still lacks efficient automation and integration. The scientific novelty of the article lies in the comparative study of national practice with systems in the USA, the European Union, and China, resulting in proposals for digitalization of return mechanisms, the introduction of transparent electronic procedures, and the creation of a unified monitoring platform aimed at strengthening consumer protection in Uzbekistan's e-commerce sector.

Keywords: electronic contract, civil law, electronic signature, electronic document management, digital document, online trade, legal force, comparative analysis, regulatory and legal framework, practical issues.

Elektron tijorat jahon iqtisodiyotida muhim o'rin egallab, iste'molchilar va tadbirkorlar o'rtasidagi munosabatlarni o'zgartirib yubordi. Bugungi kunda dunyoning ko'plab mamlakatlarida onlayn xaridlar kundalik hayotning ajralmas qismiga aylangan. Shu bilan birga, elektron tijoratda mahsulotlarni qaytarish va almashtirish jarayonlari iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning dolzarb masalalaridan biri bo'lib qolmoqda. O'zbekiston va boshqa davlatlarda tovarlarni qaytarib olish va almashtirish qoidalari davlat qonunchiligida o'z aksini topgan, biroq amaliyotda bu qoidalarining qo'llanilishi o'ziga xos muammolarni keltirib chiqaradi.

Bu maqolada elektron tijoratda tovarlarni qaytarib olish va almashtirish qoidalari O'zbekiston qonunchiligi va xalqaro tajriba asosida tahlil qilinadi. Shuningdek, real hayotdagi misollar yordamida ushbu jarayonlarning amaliyotdagi muammolari va yechimlari o'rganiladi.

Usullar: Maqola uchun quyidagi tadqiqot usullari qo'llanildi:

Maqolada huquqiy tahlil, komparativistik (solishtirma) usul, statistik tahlil va ilmiy-nazariy yondashuvlar keng qo'llaniladi. O'zbekistonning iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga oid qonunlari, xalqaro shartnomalar va boshqa davlatlarning elektron tijoratga oid huquqiy hujjatlari tahlil qilinadi. Elektron tijorat sohasida duch kelgan real misollar, shuningdek, tovarlarni qaytarish va almashtirish bo'yicha iste'molchilarning amaliy tajribalari o'rganildi.

Natijalar: O'zbekiston qonunchiligida tovarlarni qaytarish va almashtirish qoidalari

Biz avvalo elektron tijorat aslida qanday ma'noni anglatishini aniqlab olishimiz lozim. 2022-yil 21-iyunda qabul qilingan "Elektron tijorat to'g'risida"gi O'RQ-792-son Qonunining 3-moddasida Elektron tijorat tushunchasiga quyidagicha ta'rif berilgan: "**Elektron tijorat** — tovarlarning

(ishlarning, xizmatlarning) tadbirkorlik faoliyati doirasida axborot tizimlaridan foydalangan holda elektron savdo maydonchasi orqali tuzilgan shartnomaga muvofiq amalga oshiriladigan oldi-sotdisi” [1].

O‘zbekistonda elektron tijorat sohasida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qonuniy asosda tashkil etilgan. “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonun elektron tijorat orqali xarid qilingan tovarlarni qaytarish va almashtirish tartibini belgilab beradi. [2] Ushbu qonunga ko‘ra, iste’molchi quyidagi holatlarda tovarni qaytarish yoki almashtirish huquqiga ega:

– **Kafolat muddati ichida:** Tovarda kafolat muddatida topilgan nuqsonlarni sotuvchi iste’molchi tegishli talab qo‘ygan paytdan e’tiboran yigirma kun ichida, ishlab chiqaruvchi esa, o‘n kun ichida bepul bartaraf etishi lozim [2, 15-modda].

– **Hech qanday sababsiz:** Iste’molchi maqbul sifatli nooziq-ovqat tovarini xarid qilgan kunidan e’tiboran o‘n kun ichida ushbu tovar sotib olingan joydagi sotuvchidan uni ayni shunday tovarga almashtirib olishga bunday tovar sotuvda bo‘lmasa, pulini qaytarib olishga haqli [2, 15-modda].

– **Sifatsiz mahsulotlar:** Iste’molchi tovarning ishlab chiqarilishiga, tuzilishiga, tarkibiga doir kamchiliklarni yoki boshqa nuqsonlarni aniqlagan taqdirda sotuvchi (ishlab chiqaruvchi) uni ayni shunday markali (modelli, artikulli) tovarga yetti kunlik muddatda, tovar sifatini sotuvchi (ishlab chiqaruvchi) tomonidan qo‘shimcha ravishda tekshirish zarur bo‘lganida esa, iste’molchi talab qo‘ygan paytdan e’tiboran yigirma kun ichida almashtirib berishi shart [2, 14-modda].

Shu bilan birga, O‘zbekiston qonunchiligida mahsulotni qaytarish va almashtirish bo‘yicha aniq mezonlar ham belgilangan. Iste’molchi mahsulotning dastlabki qadoqlanishini saqlashi va uning foydalanilmagan bo‘lishi kerak.

Shuningdek, milliy qonunchiligimizda qaytarilib yoki almashtirilib berilmaydigan maxsulotlar ro‘yxatlari ham keltirilgan. 2003-yil 13-fevralda qabul qilingan Vazirlar Mahkamasining 75-son qarorida zarur sifatdagi, qaytarib olinmaydigan yoki shunga o‘xshash tovarga almashtirilmaydigan nooziq-ovqat tovarlari ro‘yxati keltirilib o‘tilgan. Unga ko‘ra: “maqbul sifatli dori vositalari va tibbiy asboblari, shaxsiy gigiyena buyumlari, attorlik-pardoz tovarlari, to‘qimachilik tovarlari hamda metrlab sotiladigan boshqa tovarlar, tikuvchilik va trikotaj buyumlari (paypoq va qo‘lqop buyumlari), polimer materiallardan tayyorlangan, oziq-ovqat materiallari bilan bog‘liq bo‘lgan buyum va materiallar, maishiy kimyo tovarlari, pestitsidlar va agroximikatsiyalar, mebel, zargarlik buyumlari, avtomototransport vositalari, maishiy elektr tovarlari, shuningdek, hayvonlar va o‘simliklar qaytarib olinmasligi va almashtirib berilmasligi belgilangan [3].

Shuningdek 75-son VMQda belgilangan “O‘zbekiston Respublikasida chakana savdo qoidalari” ning 1-ilovasida keltirib o‘tilgan ro‘yxatdagi tovarlardan tashqari har qanday nooziq-ovqat tovarini ushbu tovar sotib olingan joydagi sotuvchidan uni ayni shunday tovarga almashtirib olishga, bunday tovar sotuvda bo‘lmasa, pulini qaytarib olishga haqli. 2004- va 2015- yillarda “Elektron tijorat to‘g‘risida” O‘RQ 385-son Qonun [4] qabul qilingan bo‘lsada mazkur qonun bugungi kunda o‘z kuchini yo‘qotgan. Ammo yuqorida keltirilgan barcha savdo, tijoratga oid qoidalar elektron tijorat uchun ham tatbiq etiladi.

Xalqaro tajriba. Elektron tijoratda mahsulotlarni qaytarish va almashtirish qoidalari dunyo miqyosida turlicha rivojlangan. Xalqaro tajriba esa O‘zbekiston uchun ham qiziqarli o‘rganish ob’ekti hisoblanadi.

Amerika qo‘shma shtatlari. AQSh elektron tijoratida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha qat’iy qoidalarga ega. **Federal Savdo Komissiyasi (FTC)** tomonidan boshqariladigan qoidalarga ko‘ra, sotuvchilar Internet orqali buyurtma qilingan mahsulotlarni belgilangan vaqt ichida yetkazib berishlari kerak. Agar yetkazib berish muddati ko‘rsatilmagan bo‘lsa, mahsulot 30 kun ichida yetkazilishi lozim. Agar sotuvchi bu muddatni bajara olmasa, xaridorga kechikish haqida

xabar berishi va buyurtmani bekor qilish yoki to'liq qaytarish imkoniyatini berishi shart.

Mahsulotlarni qaytarish bo'yicha, AQShda federal qonunlar tovarlarni qaytarish muddati bo'yicha aniq talab qo'ymaydi, biroq aksariyat sotuvchilar 30 kunlik muddatni taqdim etadi. FTC iste'molchilarga xarid qilishdan oldin maxsulotni almashtirish va pulni qaytarish siyosatini diqqat bilan o'rganishni tavsiya etadi. Agar mahsulot sifatsiz bo'lsa, iste'molchilar kafolat muddati davomida almashtirish yoki qaytarib olish huquqiga ega. [5]

Yevropa Ittifoqi. Yevropa Ittifoqida iste'molchilarni himoya qilish qoidalari, xususan, 2011-yilda qabul qilingan "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi direktiva (2011/83/EU)" asosida, onlayn yoki boshqa masofaviy savdo orqali xarid qilingan mahsulotlarni 14 kun ichida hech qanday sabab ko'rsatmasdan qaytarish huquqini beradi. Ushbu **2011/83/EU direktivaning 48-bandida** qoida quyidagicha keltirilgan: *"Iste'molchi savdogarni shartnomadan voz kechish to'g'risida qaror qabul qilganidan keyin 14 kundan kechiktirmay tovarni qaytarib yuborishi shart. Savdogar yoki iste'molchi qaytarib olish huquqini amalga oshirish bilan bog'liq majburiyatlarni bajarmagan hollarda, ushbu Yo'riqnomaga muvofiq milliy qonunchilikda nazarda tutilgan jarimalar, shuningdek shartnoma qonunchiligi qoidalari qo'llanilishi kerak."* [6]. Bu huquq "Cooling-off Period" deb ataladi, va iste'molchilar mahsulotni ko'rib chiqqandan keyin uni saqlab qolish yoki qaytarish bo'yicha qaror qabul qilishlari uchun mo'ljallangan. Mahsulot qaytarilganda sotuvchi mahsulotning asl narxini to'liq qaytarishi shart, lekin ba'zi holatlarda xaridorga qaytarish bilan bog'liq transport xarajatlari yuklanishi mumkin.

Yevropa Ittifoqining bu qoidalari nafaqat tovarlarga, balki onlayn xizmatlar va raqamli kontentga ham tegishli. 2019-yilda o'zgartirilgan qonunchilikka ko'ra, raqamli xizmatlar yoki kontent ham iste'molchiga hech qanday sabab ko'rsatmasdan bekor qilish imkonini beradi, lekin agar xizmat yoki kontent foydalanishga topshirilgan bo'lsa, qaytarish huquqi cheklanishi mumkin. Bu qoidalar Yevropa bo'ylab yagona bo'lib, xalqaro savdo operatsiyalarida ham qo'llanilishi mumkin, ayniqsa, Yevropa Ittifoqi davlatlariga mahsulot sotayotgan xorijiy kompaniyalar ham ushbu qoidalarga rioya qilishlari lozim.

Xitoy. Xitoy Bosh vaziri Li Tsyen Davlat kengashining iste'molchilar huquqlari va manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi milliy qonunni amalga oshirish bo'yicha takomillashtirilgan qoidalarni e'lon qilgan farmonini imzoladi. 2024-yil 1-iyuldan kuchga kirgan me'yorlar tadbirkorlik subyektlarining majburiyatlari, jumladan, iste'molchilarning shaxsiy va mulkiy xavfsizligini himoya qilish, nuqsonli mahsulotlar bilan ishlash, soxta reklamadan qochish, narxlarning shaffofligi, sifat kafolati va iste'molchilarning shaxsiy huquqlarini himoya qilish bo'yicha batafsil qoidalarni o'rnatdi. [7] Nizomga, shuningdek, keksalar va voyaga etmaganlarning iste'molchi sifatidagi huquq va manfaatlarini himoya qilish bo'yicha operatorlarning majburiyatlari to'g'risidagi qoidalar ham qo'shildi. Xususan, Xitoyning "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi qonuniga ko'ra, onlayn xaridorlar xarid qilingan mahsulotni 7 kun ichida hech qanday sabab ko'rsatmasdan qaytarish huquqiga ega. [8] Biroq, bu qoida yangi yoki tez ayniydigan mahsulotlar, yuklab olingan yoki ochilgan audiovizual va raqamli mahsulotlar, hamda maxsus buyurtmalar uchun amal qilmaydi. Shu bilan birga, qaytarilayotgan mahsulot yaxlit va buzilmagan bo'lishi kerak. Sotuvchi esa mahsulotni qabul qilganidan keyin 7 kun ichida xaridor pulini qaytarishi shart. Shu kabi tartib Alibaba va JD.com kabi yirik savdo platformalarida ham keng tatbiq etilgan. Shuningdek, mahsulot sifatida muammolar bo'lsa, kafolat muddati davomida qaytarib olish yoki almashtirish imkoniyati mavjud. Shu qoida ham iste'molchilar huquqlarini himoya qilish maqsadida 2014-yilda kiritilgan.

Real caselar asosida tahlil. Elektron tijorat sohasida mahsulotlarni qaytarish va almashtirish bilan bog'liq real hayotda kuzatilgan qiyinchiliklar turli davlatlarda o'ziga xos xususiyatlarga ega.

Case 1: O'zbekiston – Oson.

O'zbekistonda elektron tijorat sohasi rivojlanayotganiga qaramasdan, mahsulotlarni qaytarish va almashtirish borasida hali ko'plab muammolar mavjud. Masalan, O'zbekistondagi mashhur onlayn savdo platformalaridan biri bo'lgan OSON da iste'molchilar mahsulotlarni qaytarish jarayonida turli texnik va logistika muammolariga duch kelganlar. Ushbu holatda, iste'molchilar mahsulotni qaytarishda ko'proq vaqt sarflashgan va o'z huquqlarini to'liq amalga oshira olmaganlar. Platforma esa, o'z mijozlari uchun qaytarish jarayonini soddalashtirishga urinishlar qilmoqda. Kompaniya uch yil davomida OSON to'lov tizimi va OSON elektron hamyonini yaratish bo'yicha ish olib bordi, ayni paytda O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi qonuni [9] hamda Markaziy bank tomonidan o'z vaqtida joriy etilgan "O'zbekiston Respublikasi hududida bank kartalarining chiqarilishi va muomalada bo'lishi qoidalari" [10] loyihasi ushbu tarixiy voqeaning shakllanishiga xizmat qildi.

O'zbekistonda 2023-yilda yangi elektron tijorat qonuni kuchga kirgan bo'lib, bu qonun masofaviy savdo va raqamli mahsulotlarning sotuvini tartibga soladi. Ushbu qonun e-tijoratda sotuvchilar va xaridorlar o'rtasidagi huquqiy munosabatlarni belgilab beradi, shuningdek, tovarlarni qaytarish jarayonida qanday huquqlar va majburiyatlar mavjudligini ham ko'rsatib o'tadi.

O'zbekistonda faoliyat yuritayotgan Uzum Market da mahsulotni qaytarish va almashtirish jarayoni mijozlar uchun qulay tarzda yo'lga qo'yilgan. Platforma o'zining yetakchi o'rnini mustahkamlash maqsadida iste'molchilarga sifatli xizmat ko'rsatishga e'tibor beradi. Mijozlar Uzum Market orqali sotib olingan mahsulotlarni bir necha kun ichida qaytarish yoki almashtirish imkoniyatiga ega. Ayniqsa, mahsulot sifatsiz yoki xato yetkazib berilgan holatlarda, qaytarish jarayoni ancha soddalashtirilgan.

Platforma Oson singari boshqa yirik elektron tijorat tarmoqlari bilan bir qatorda o'zining logistika tizimini takomillashtirgan. Bu, mijozlarga mahsulotni qaytarishda vaqt va resurslarni tejash imkonini beradi. Shu bilan birga, Uzum Market iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha xalqaro standartlarga ham e'tibor qaratmoqda. Xususan Uzum marketning rasmiy sahifasida tovarlarni qaytarish va almashtirish shartlari keltirilgan bo'lib unga ko'ra: "Mahsulot sifatiga e'tiroz bo'lgan mahsulotlarni o'rnatilgan kafolat muddati ichida qaytarish mumkin, agar ushbu kafolat muddati bo'lmasa, 6 oy ichida qabul qilinadi. Mahsulotni sizga qulay joylashgan mahsulot tarqatish punktiga olib keling, ma'mur mahsulot ishlatilmaganligini tekshirib oladi. E'tibor bering, mahsulot diagnostika uchun qabul qilinishi va ishlab chiqarishdagi nuqson mavjudligini tasdiqlash uchun sotuvchiga topshirilishi mumkin. Sotuvchi 20 kun ichida kamchiliklarni bepul bartaraf etadi. Mahsulot kelmagan/ kelgan, lekin boshqa mahsulot kelgan/ keldi, lekin hammasi emas shunga o'xshash so'rovlarni buyurtmani olinganidan boshlab 7 kun ichida (oziq – ovqat uchun-24 soat) qabul qilinadi" deb tushuntirish berilgan.

Case 2: AQSh – Amazon.

Amazon – dunyo bo'yicha yirik elektron tijorat platformalaridan biri, tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonlarini ancha avtomatlashtirgan va osonlashtirgan. AQShda Amazon mijozlari xarid qilingan tovarlarni 30 kun ichida qaytarish imkoniyatiga ega. Ushbu jarayonni amalga oshirish juda oddiy va tezkor. Mijozlar tovarni qaytarish uchun sabab ko'rsatishlari shart emas, bu esa iste'molchilarda katta ishonchni uyg'otadi.

Amazonning tovarlarni qaytarish siyosati quyidagi jihatlarni o'z ichiga oladi:

Muddat: Xarid qilingan tovarlarni 30 kun ichida qaytarish mumkin. Ta'tillar paytida (oktabdan yanvargacha) qaytarish muddati yanada uzaytiriladi. [11]

Qaytarilmaydigan tovarlar: Ba'zi mahsulotlar, masalan, oziq-ovqat mahsulotlari yoki maxsus buyurtma bo'yicha ishlab chiqarilgan tovarlar qaytarilmaydi. Shuningdek, xizmatlar va elektron mahsulotlar bo'yicha qaytarish shartlari rasmiy saytning o'zida alohida keltirilib o'tilgan. [11] Amazonning bu qaytarish siyosati iste'molchilarning xavfsizligi va qulayligini ta'minlash uchun mo'ljallangan va shu tariqa ularning ishonchini oshiradi.

Case 3: Xitoy – Taobao.

Taobao – Xitoyning mashhur elektron tijorat platformasi, xaridorlarga mahsulotlarni qaytarishda va almashtirishda qulay sharoitlar yaratib beradi. Ammo ba'zan Taobaodan xarid qilgan mijozlar sifat jihatidan past mahsulotlarni olishadi va qaytarish jarayoni qiyin kechadi. Xitoyda qaytarish qoidalar mavjud bo'lsa-da, amaliyotda logistika va aloqa muammolari iste'molchilarga qiyinchiliklar keltirib chiqarishi mumkin.

Taobao platformasida mahsulotni qaytarish yoki almashtirish imkoniyatlari sotuvchi va mahsulot turiga qarab o'zgaradi. Umuman olganda, xaridorlar **7 kun ichida hech qanday sabab ko'rsatmasdan** mahsulotni qaytarish huquqiga ega. Bu Xitoyning iste'molchilarni himoya qilish qonunlariga asoslangan umumiy qoidadir. Agar mahsulot sifatida muammo yoki nuqson bo'lsa, sotuvchi qaytarish jarayonida barcha xarajatlarni qoplashga majbur. Biroq, bu ko'pincha mahsulotning turi va sotuvchining siyosatiga qarab farqlanishi mumkin. [12]

Muhokama. Yuqorida keltirilgan tahlillar shuni ko'rsatmoqdaki, elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish qoidalar xalqaro darajada rivojlanib bormoqda, biroq har bir davlatda bu jarayonning o'ziga xos xususiyatlari va qiyinchiliklari mavjud. O'zbekiston tajribasiga kelsak, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi qonunlar xalqaro standartlarga mos kelmoqda, lekin amaliyotda qator muammolar mavjud.

Shuningdek, dunyo tajribasi elektron tijorat bozorining barqaror rivojlanishi uchun iste'molchilarga ko'proq qulaylik yaratish lozimligini ko'rsatmoqda. Amazon va Taobao kabi yirik kompaniyalar avtomatlashtirilgan qaytarish tizimlari orqali mijozlar uchun qulay sharoitlar yaratmoqda. Shu bilan birga, O'zbekistonda bu jarayonlarni takomillashtirish uchun onlayn platformalar texnik va huquqiy masalalarni yanada yaxshilashlari zarur.

Xulosa.

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarib olish va almashtirish qoidalar iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda muhim ahamiyatga ega. O'zbekiston qonunchiligi xalqaro standartlarga mos keladigan bo'lsa-da, amaliyotda qaytarish va almashtirish jarayonida bir qator muammolar mavjud. Masalan, iste'molchilar ko'pincha tovarlarni qaytarish jarayonida muddatlar va shartlar haqida noaniqliklarga duch keladilar, bu esa ularning huquqlarini buzilishi mumkin.

Xalqaro tajriba, ayniqsa, Yevropa Ittifoqi (YI) va AQShda ushbu jarayonlarni boshqarishda muhim rol o'ynaydi. YI da iste'molchilar uchun "masofadan sotuvlar to'g'risidagi qonun" mavjud bo'lib, bu qonunga ko'ra, iste'molchilar tovarni sotib olganidan keyin 14 kun ichida qaytarish huquqiga ega. AQShda esa Federal Savdo Komissiyasi (FTC) tovarlarni qaytarish va almashtirish bo'yicha qoidalar va ko'rsatmalarni ishlab chiqadi, bu esa iste'molchilarni himoya qilishda va bozorni samarali boshqarishda muhimdir. Ushbu qonunchiliklar iste'molchilarni himoya qilishda va kompaniyalar o'rtasidagi raqobatni kuchaytirishda foydali bo'lishi mumkin.

Shu bilan birga, real hayotdagi misollar shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda elektron tijorat sohasida qaytarish va almashtirish jarayonlarini yanada tezkor va qulay qilish uchun davlat organlari va tijorat kompaniyalari o'rtasida hamkorlikni kuchaytirish zarur. Masalan, elektron

tijorat platformalarida qiyinchiliklarni kamaytirish va qaytarish jarayonini avtomatlashtirish orqali iste'molchilarga qulaylik yaratish mumkin. Buning natijasida, iste'molchilarning huquqlari yanada samarali himoya qilinadi, va elektron tijoratning rivojlanishi uchun mustahkam poydevor yaratiladi.

O'zbekiston elektron tijorat sohasida rivojlanish uchun iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, qaytarish jarayonlarini avtomatlashtirish va jarayonlarni soddalashtirish zarur. Bu ishlar, nafaqat iste'molchilarni himoya qilish, balki iqtisodiy o'sishni rag'batlantirishga ham yordam beradi.

Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha O'zbekiston tajribasi va xalqaro qonunchilikdan foydalangan holda, O'zbekiston o'z elektron tijorat sohasini yanada samarali va qulay qilish imkoniyatiga ega. Bu o'z navbatida iste'molchilarni himoya qilish va elektron tijoratning o'sishiga xizmat qiladi.

Иқтибослар/Сноски/References:

1. Elektron tijorat to'g'risidagi O'RQ 792 (Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi, 30.09.2022-y., 03/22/792/0870-son; 17.04.2025-y., 03/25/1057/0351-son) <https://lex.uz/docs/-6213382>
2. Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, 26.04.1996 yildagi 221-I-son <https://lex.uz/docs/-4704#-4714>
3. O'zbekiston Respublikasida chakana savdo qoidalarini hamda O'zbekiston Respublikasida umumiy ovqatlanish mahsulotlarini (xizmatlarini) ishlab chiqarish va sotish qoidalarini tasdiqlash to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori, 13.02.2003 yildagi 75-son. <https://lex.uz/docs/-243235>
4. "Elektron tijorat to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga o'zgartish va qo'shimchalar kiritish haqida O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 22.05.2015 yildagi O'RQ-385-son. <https://lex.uz/docs/-2650293>
5. AQSH tajribasi <https://www.tidio.com/blog/ecommerce-return-policy/>
6. Yevropa Ittifoqi direktivasi <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>
7. Xitoy qonunlari to'plami — <https://www.gov.cn>
8. Xitoy iste'molchi huquqlari — [https://english.beijing.gov.cn/consuminginbeijing/...](https://english.beijing.gov.cn/consuminginbeijing/)
9. To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 01.11.2019 yildagi O'RQ-578-son <https://lex.uz/docs/-4575786>
10. O'zbekiston Respublikasi hududida bank kartalarining chiqarilishi va muomalada bo'lishi qoidalari to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining qarori, 03.04.2021 yilda ro'yxatdan o'tgan, ro'yxat raqami 3294 <https://lex.uz/docs/-5355601>
11. Amazon siyosati → tidio.com yoki rather-be-shopping.com saytidagi qaytarish siyosati
12. Taobao — Xitoy e-commerce qaytarish siyosati → gov.cn yoki howtotao.com

YURIST AXBOROTNOMASI

4-SON, 6-JILD

ВЕСТНИК ЮРИСТА

НОМЕР 4, ВЫПУСК 6

LAWYER HERALD

VOLUME 6, ISSUE 4

ISSN 2181-9416

DOI JURNAL: 10.26739/2181-9416