

## ISTE'MOLCHILARNING HUQUQLARINI HIMOYA QILISHNING DOLZARB MASALALARI, MUAMMO VA YECHIMLAR

**Ashiraliyev Rasulberdi**

Toshkent Davlat Yuridek universiteti qoshidagi akademik litsey o'quvchisi

E-mail: [rasulberdiashiraliyev@gmail.com](mailto:rasulberdiashiraliyev@gmail.com)

### ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning dolzarb masalalari hamda ularni bartaraf etishda qanday islohotlar olib borilganligi, iste'molchilar huquqlarini muhofaza qilish sohasida yuqori darajada rivojlangan xorijiy mamlakatlar tajribasi hamda ushbu huquqlarni himoya qilishda vakolat berilgan davlat organlarining qanchalik darajada ahamiyat kasb etishi haqida so'z boradi.

**Kalit so'zlar:** Iste'molchilar huquqlari, iste'molchi, Birlashgan Millatlar Tashkiloti, davlat organlari, Butunjahon iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, Germaniya

Hozirgi kunda nafaqat O'zbekistonda, jumladan xorijiy mamlakatlarda ham ushbu muammo doirasida ya'ni iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning turli xil ustuvor yo'nalishlari, strategiyalari hamda uzoq muddatli maqsadli, mazmunli islohotlari amalga oshirilmoqda. Iste'molchilar huquqlariga ta'rif berib o'tishimizdan oldin **iste'molchi** kim ekanligini aniqlashtirib olishimiz maqsadga muvofiq bo'ladi. **"Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"** gi qonunda keltirib o'tilgan. **Iste'molchi** — foyda chiqarib olish bilan bog'liq bo'lmagan holda shaxsiy iste'mol yoki boshqa maqsadlarda tovar sotib oluvchi, ish, xizmatga buyurtma beruvchi yoxud shu niyatda bo'lgan fuqaro (jismoniy shaxs)<sup>1</sup> iste'molchi hisoblanadi. Iste'molchilarning huquqlari deganda shaxslar tomonidan o'zining iste'mol huquqlari orqali xarid qilayotgan har qanday buyumlar, narsalar hamda mayda-maishiy mahsulotlarni olish huquqi iste'molchilar huquqlari hisoblanadi. Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilishda davlatimiz rahbari tomonidan qilinayotgan eng samarali ishlar, islohotlar ushbu muammodagi masalalarni hal qilishda eng samarali yechim sifatida o'z natijasini ko'rsatmoqda. 2023 yil 14 mart kuni O'zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi tomonidan **"Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish:**

<sup>1</sup> <https://lex.uz/docs/-4704>

**muammo va yechimlar**” mavzuida konferensiya o‘tkazildi<sup>1</sup>. Mazkur konferensiyada dori vositalari va undagi biologik, hayotiy faol qo‘shimchalar reklamasi, undagi muammo hamda yechimlar, turli xil mahsulot va xizmatlar haqidagi xabar va ma’lumotlarni iste’molchilarga yetib borishida reklamani va to‘g‘ri marketing yondashuvning ahamiyatli darajasi, Moliyaviy xizmatlarda iste’molchilarning asosiy huquq va erkinliklari: Yevropa amaliyoti mavzularida konferensiyada fikr-mulohazalar bildirildi. Konferensiyada O‘zbekiston hamda xalqaro tashkilotlar rahbar va mas’ul xodimlarining sohadagi yangiliklar, masala, muammo va yechimlar yuzasidan tadbirlari bo‘lib o‘tdi. Shu o‘rinda shuni ta’kidlab o‘tish joizki, Birlashgan Millatlar Tashkilotining qaroriga muvofiq **“Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish”** kuni sifatida nishonlanib kelmoqda. Ushbu kun sifatida 1962 yilning 15 mart kuni AQShning o‘sha paytdagi Prezidenti Jon Kennedi Kongressdagi chiqishida qilgan ma’ruzasida iste’molchilarning bir qator asosiy huquqlarini sanab o‘tgan edi, ya’ni tanlash huquqi; xavfsizlik huquqi; axborot olish huquqi; eshitilish huquqi. Keyinchalik, bu huquqlar qatoriga ziyonni qoplatish huquqi; iste’molchilik ta’limi huquqi; asosiy ehtiyojlarining qondirilishi huquqi; sog‘lom atrof, tabiiy muhitga egalik huquqi kiritilgan. O‘shanda iste’molchilar huquqi ilk marotaba bunday yuksak maqomda muhokama qilingan edi. Shundan so‘ng Birlashgan Millatlar Tashkilotining qaroriga binoan, Butunjahon Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish kuni AQSh yetakchisi Jon Kennedining aynan shu ma’ruzasidan keyin nishonlana boshlangan<sup>2</sup>. Ushbu kunning yaratilishi tarixi yuqorida ko‘rib turganimizdek, AQSH prezidenti Jon Kennedining iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi ma’ruzasidan keyin ushbu kun BMT qaroriga binoan, har yili 15-mart kuni **“Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish”** kuni sifatida nishonlanib kelinmoqda. Jumladan, ushbu sana O‘zbekistonda **“Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi”** qonun qabul qilingan sana ya’ni 1996-yil 26-aprel kundan buyon mamlakatimizda **“Butunjahon iste’molchilar huquqlarini himoya qilish”** kuni nishonlanib kelinmoqda. Ma’lumot o‘rnida shuni aytib o‘tadigan bo‘lsak, ushbu sana har yil davomida Butunjahon iste’molchilar ittifoqi tashkiloti tomonidan muayyan bir mavzu doirasiga bag‘ishlanadi. Misol uchun, mazkur yil davomida 2023 yilda esa 15 mart kuni **“Toza energiya va mahsulotlarni iste’mol qilishga o‘tish orqali iste’molchilarning huquq va imkoniyatlarini kengaytirish”** shiori ostida o‘tmoqda. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishda ushbu sohada vakolati bo‘lgan organlarning iste’molchilar huquqlarini qonunan himoya qilishda muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu sohada qanchalik darajada davlat organlarining mavqei yuqori

<sup>1</sup> <https://consumer.gov.uz/yangiliklar/iste-molchilar-huquqlarini-himoya-qilish-muammo-va-yechimlar/>

<sup>2</sup> <https://consumer.gov.uz/yangiliklar/iste-molchilar-huquqlarini-himoya-qilish-muammo-va-yechimlar/>

bo'lsa, ularning chiqarayotgan qonunosti hujjatlari shunchalik darajada muhimroq rol o'ynaydi, ya'ni jamiyatda ularning ishlashi tezlashadi, ushbu qonunlar orqali aholining huquqiy ongi va madaniyati oshishi natijasida ularning iste'mol qilayotgan tovar mahsulotlarining sifatli yoki sifatsiz darajada ekanligini, ularning yaroqliligi oladigan mahsulotlarining ishlab chiqarilgan sanasi, yaroqlilik muddati, saqlanish harorati to'g'risidagi ma'lumotlarga ega bo'lishadi hamda ularning mahsulotlarni xarid qilishdan oldin ularning yaroqliligiga hamda sifatiga qarab olishadi. Muayyan bir mamlakatda davlat organlari o'z vakolati doirasidan kelib chiqib, o'zining ishiga mas'uliyatli bo'lib, ochiqlik va shaffoflik bilan ishlasa shunchalik darajada aholining ham huquqiy ongi va madaniyati rivojlanadi, aholining davlatga nisbatan o'z muammolarini hal qila oladigan adolatli himoyachi sifatida davlatga nisbatan ishonuvchanligini yuqori darajada bo'ladi. Har qanday davlat bo'lishidan qat'iy nazar, iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga vakolatli bo'lgan davlat organlarning asosiy maqsad va vazifalari belgilab qo'yilgan bo'ladi. Ularning asosiy maqsad va vazifalari:

Birinchidan, mamlakatda xavfsiz iste'mol xarid quvvatini ta'minlash, iste'molchilarning huquq va erkinliklarini ta'minlash hamda buning uchun sohadagi qonunchilik hujjatlarini takomillashtirish;

Ikkinchidan, iste'molchilarning huquqiy ongi va madaniyatini oshirish, sifatli darajadagi tovarlarni hamda sifatli xizmat ko'rsatadigan bozorlarni yaratilishini ta'minlash hamda rag'batlantirish;

Uchinchidan, iste'molchilarga ishlab chiqarilayotgan hamda ularning iste'moli uchun taqdim etilayotgan tovarlar va xizmatlar haqida o'z vaqtida ma'lumotlar berishdan iborat.

Dunyoda iste'molchilar huquqlarini himoya qiladigan turli xil tizimlar mavjud bo'lib, ular bir-biridan qaysi hukumat doirasiga kirishi hamda vakolati doirasidan farq qiladi. Iste'molchilar huquq va erkinliklarini muhofaza etish organlarining jamoat tashkiloti sifatida faoliyat olib borishi aholining diqqat-e'tiborini jalb qilish imkonini beradi, iste'molchilar bilan o'zaro aloqalarni o'rnatilishini ta'minlaydi. Ushbu jarayon iste'molchilarning huquq va erkinliklarini himoya qilish siyosatiga bevosita daxldor bo'ladigan sharoitlarni yaratishga imkon yaratadi. Shu o'rinda xorijiy mamlakatlardagi davlat organlarining iste'molchilar huquqlarini muhofaza qilish sohasidagi ishtiroki yuqori darajada bo'lgan xorijiy mamlakatlar tajribasi haqida ma'lumotlar keltirib o'tadigan bo'lsak, **Germaniyada** 2013 yildan Germaniya Respublikasi Federal adliya va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish vazirligi (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) iste'molchilik munosabatlariga mas'ul hisoblanadi. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish siyosati iste'molchilar uchun ishonchli va o'z-o'zini tartibga soluvchi mexanizmlar yaratishga qaratilgan. Federal vazirlik

umummilliy iste'mol tashkilotlariga ko'mak berishga javob beradi va Consumer Research Network (Iste'molchilarni o'rganish tarmog'i) orqali o'z mustaqil o'rganishlarini olib boradi. Ta'kidlash joizki, Germaniya iqtisodiyot, qishloq xo'jaligi va sog'liqni saqlash vazirliklarida iste'molchilar bilan bog'liq muammolar bo'yicha iste'molchilar sohasini tartibga soluvchi qonun hujjatlarni ishlab chiqishda yordam beradigan maxsus bo'limlar mavjud<sup>1</sup>. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda kelib chiqadigan muammo va salbiy oqibatlariga nisbatan O'zbekiston Respublikasida kreativ jihatdan yechimlar berilishi, tegishli normativ-huquqiy hujjatlarning qabul qilinishi natijasida muammolar hal qilinmoqda. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi qonunchilik tizimi takomillashtirilmoqda. Yurtimizda mazkur sohada iste'molchilarning huquqiy-qonuniy himoyasi hamda uni tartibga solishga oid O'zbekiston Respublikasining **"Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"**gi qonuni qabul qilingan. Ushbu qonun iste'molchilar hamda sotuvchilar, tadbirkorlar o'rtasida namoyon bo'ladigan munosabatlarni tartibga soladi, iste'molchilarni tegishli sifatdagi tovar va xizmatlarni xarid qilishi bilan bog'liq huquq va erkinliklarini hayotga va sog'liqqa xavf solmasligi nazarda tutiladi. Bundan tashqari tovarlar va xizmatlar to'g'risida, ularni ishlab chiqaruvchilar to'g'risida tegishli ma'lumot olish, o'zlarining ehtiyojlarini, manfaatlarini davlat va jamiyat tomonidan muhofaza qilinishini hamda ushbu huquq va erkinliklarni amalga oshirish mexanizmlarini belgilab beradi. Yuqoridagi ushbu normani ya'ni **"Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"**gi<sup>2</sup> qonunni batafsil ko'rib chiqib tahlil etishimiz maqsadga muvofiq bo'ladi. O'zbekiston Respublikasining **"Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"**gi 221-I-sonli Qonuni 1996 yil 26 aprelda qabul qilingan bo'lib, 30 ta moddadan iborat. Ushbu qonundan iste'molchi, ishlab chiqaruvchi, ijrochi, sotuvchi hamda shartnoma tushunchalarini bilib olishimiz mumkin. Qonunning ikkinchi moddasida mamlakatimizda qabul qilinayotgan qonun hujjatlari ushbu qonun hamda boshqa qonunchilik hujjatlarida belgilab qo'yilgan iste'molchilarning huquqlarini cheklab qo'yishi, ularni himoya qilishning kafolatlarini kamaytirishi mumkin emas. Mazkur qonunning 4-moddasiga ko'ra, iste'molchilarning 6 ta eng asosiy huquqlari ko'rsatib o'tilgan bo'lib, ular: ma'lumotga ega bo'lish, erkin tanlash hamda sifatga bo'lgan huquqning vujudga kelishi, tovarning xavfsiz bo'lishi, yetkazilgan moddiy ziyon hamda ma'naviy zararining to'liq qoplanishi, buzilgan huquqlarini davlat organlari hamda sud tomonidan himoya qilinishi hamda iste'molchilarning jamoat birlashmalarini tuzish kabi huquqlardan iboratdir. Amaldagi qonunning 5-moddasidan 22-moddasiga qadar

<sup>1</sup> <https://review.uz/uz/post/istemolchilarning-huquqlarini-himoya-qilish-organlarining-rol-i>

<sup>2</sup> <https://lex.uz/docs/-4704>

hamda 28-moddasi iste'molchilarningning o'z huquqlarini ro'yobga chiqara olishi bo'yicha qoidalar, shuningdek, sotuvchilarning ushbu doiradagi huquq va majburiyatlarini aks ettiruvchi qoidalar va normalardan iborat. Mazkur qonunning 23-26-moddalari esa iste'molchilar huquqlarining davlat tomonidan muhofaza qilinishi bo'yicha qoidalarni, davlat hokimiyati va boshqaruvi organlarining bu boradagi huquq va vakolatlari keltirib o'tilgan. Qonunning 27-moddasida esa belgilangan qonun-qoidalarni buzganlik uchun javobgarlik, 29-moddasida iste'molchi huquqlarini adolatli sud orqali himoya qilish uchun normalar belgilab qo'yilgan, 30-moddasida esa iste'molchilar o'z huquq va manfaatlarini himoya qilishda jamoat birlashmalarini tuzishlari mumkinligi keltirib o'tilgan.

Qonunning 14-moddasi va 18-moddasida iste'molchilarning nuqsoni bo'lgan tovarlarni almashtirishi hamda maqbul sifatli tovarlarni almashtirib olish huquqlari borligi keltirib o'tilgan. Bilamizki, hozirgi kunda fuqarolarning ko'pchiligi tovar va mahsulotlarni xarid qiladilar, xarid qilingan mahsulotning ma'lum vaqt o'tgach uning nuqsoni borligini, sifatsiz darajada ekanligini bilishadi. Ko'pchilik fuqarolar ushbu mahsulotni qaytib olib borishmaydi, ba'zilar esa xarid qilgan mahsulotlarini olib borishadi hamda sotuvchidan ushbu mahsulotni sifatsiz ekanligini va uni boshqasiga almashtirib berish yoxud summasini qaytarib berishni talab qilishadi. Shundan so'ng ko'pchilik hollarda sotuvchilar tomonidan ushbu talab bajarilmaydi, sotuvchilar tomonidan bu bizning ichki qonun-qoidalarimiz hisoblanadi deb xaridorlarga vaj qilib, ularni qaytarishadi. Ushbu vaziyatda kim haq yoki nohaqligini yuqorida keltirilgan qonunning 14-moddasi hamda 18-moddasidan bilishimiz mumkin. Iste'molchilarning dolzarb muammolaridan biri bo'lgan ushbu jarayon va shunga o'xshash boshqa holatlar yanada qaytadan takrorlanishini oldini olish maqsadida

Birinchidan, ushbu sohada davlat xizmatchilarining faoliyatida ochiqlik va shaffofligini ta'minlashimiz, ularning ishlash tizimini qaytadan isloh qilishimiz;

Ikkinchidan, ushbu sohada fuqarolarning huquqiy ongi va madaniyatini oshirishimiz lozim;

Uchunchidan, iste'molchilarning huquqlarini himoya qiladigan davlatning bosh maqsadini adolatli demokratik davlat hamda kuchli fuqarolik jamiyatini barpo qilish deb e'lon qilishimiz maqsadga muvofiq bo'ladi.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI: (REFERENCES)**

1. <https://lex.uz/docs/-4704>
2. <https://consumer.gov.uz/yangiliklar/iste-molchilar-huquqlarini-himoya-qilish-muammo-va-yechimlar/>
3. <https://review.uz/uz/post/istemolchilarning-huquqlarini-himoya-qilish-organlarining-rol>