INNOVATIONS IN TECHNOLOGY AND SCIENCE EDUCATION
ISSN 2181-371X
https://science-research.org.uz/index.php/ITSE

ISTE'MOLCHI ISHTIROKIDAGI MUNOSABATLARDA NIZOLARNI HAL QILISHNING MUQOBIL USULI

Dehqanov Raxmatilla Mirzaraxmat o'g'li
O'zbekiston Respublikasi Oila va xotin-qizlar
qo'mitasi bosh yuriskonsulti
E-mail: romdehqanov@gmail.com

АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ПРАВООТНОШЕНИЯХ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Деҳқанов Рахматилла Мирзарахмат ўғли
главный юрисконсульт Комитет
семьи и женщин Республики Узбекистан
E-mail: romdehqanov@gmail.com

AN ALTERNATIVE METHOD OF RESOLVING DISPUTES IN RELATIONS INVOLVING CONSUMERS

Dekhkanov Rakhmatilla
chief legal adviser of The Committee on
Family and Women of the Republic of Uzbekistan
E-mail: romdehqanov@gmail.com

Annotatsiya: Transchegaraviy munosabatlarda iste'molchilar ishtirokidagi munosabatlardan kelib chiqadigan nizolarni hal qilishning hozirgi kundagi eng samarali usullaridan bir sifatida onlayn platformalardir. Ushbu ilmiy maqolada iste'molchi ishtirokidagi munosabatlarda nizolarni hal qilish zamonaviy usuli sifatida onlayn platformalarning amaliy tahlilini o'z ichiga olgan. Shuningdek, nizoni onlayn platformalarda hal qilishning ahamiyati, xalqaro tarjiba va hozirgi hundagi milliy qonunchilikda muammolarni tahlil qilish orqali takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: Iste'molchi, onlayn platformalar, muqobil usul, raqamli iqtisodiyot, transchegaraviy munosabatlar.

Аннотация: Одним из наиболее эффективных современных способов разрешения споров, возникающих из трансграничных отношений с участием потребителей, являются онлайн-платформы. В данной научной статье представлен практический анализ онлайн-платформ как современного метода разрешения споров с участием потребителей. Также в статье рассматривается значимость разрешения споров на онлайн-платформах, международный опыт,

а также анализируются существующие проблемы в национальном законодательстве на сегодняшний день и разрабатываются предложения по их решению.

Ключевые слова: Потребитель, онлайн-платформы, альтернативный способ, цифровая экономика, трансграничные отношения.

Annotation: One of the most effective modern methods for resolving disputes arising from cross-border relations involving consumers is through online platforms. This scientific article includes a practical analysis of online platforms as a modern method of resolving disputes involving consumers. Additionally, the article explores the importance of resolving disputes via online platforms, examines international experience, and analyzes current issues in national legislation, offering proposals for their resolution.

Key words: Consumer, online platforms, alternative method, digital economy, cross-border relations.

Hozirgi kunda xorijiy mahsulotlar va xizmatlar bozorining ochilishi, iqtisodiy integratsiyaning kuchayishi, savdo, transport vositalarining mintaqaviylashuvi, ommaviy turizm, internet orqali telekommunikatsiya texnalogiyalari vositalari yordamida elektron tijoratning kuchayishi bilan iste'molchilar milliy chegaralardan tashqari huquqiy munosabatlarga kirishayotganini inkor etib bo'lmaydigan hodisaga aylanib bormoqda. Globallashuv jarayonida tobora rivojlanib borayotgan raqamli iqtisodiyotning chegara bilmas tabiati transchegaraviy iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha hamkorlikning murakkabligini sezilarli darajada oshirishga olib kelmoqda. Umuman olganda, iste'molchilar huquqlarini samarali himoya qilishni ta'minlash fuqarolik jamiyatining ajralmasi bir qismi hisoblanadi. Raqamli iqtisodiyotda iste'molchi huquqiy munosabatlarining hajmi va mazmuni o'zgarmoqda. Iste'molchi ishtirokidagi transchegaraviy munosabatlarda samarali himoya qilish albatda transchegaraviy munosabatlar ishtirokchilari o'rtasida nizo yuzga kelganda nizoni qanday hal qilish orqali erilishiladi. Hozirgi kunda nizoni ananaviy usul orqali hal qilish mexanizimi har doim ham foydalanish uchun qo'lay bo'lmaganli uchun suddan tashqari vositalaridan foydalanish rivojlanib bormoqda. Birlashgan Millatlar Tashkilotining "Iste'molchilarni huquqlarini himoya qilish bo'yicha ko'rsatmalari"da a'zo davlatlar iste'molchilarning shikoyatlarini ma'muriy, sud va muqobil usullarda, shu jumladan transchegaraviy ishlarni hal qilish orqali hal qilishning adolatli, samarali, shaffof va xolis mexanizmlarini ishlab chiqishni rag'batlantirishlari kerakligini takidlaydi[1]. Xorijiy davlatlarning iste'molchilar ishtirokidagi munosabatlardan kelib chiqadigan nizolarni hal qilishning hozirgi kundagi eng samarali usullaridan bir sifatida onlayn platformalardir. Bu orqali iste'molchilarning transchegaraviy xarid qilishda sotuvchilar bilan yuzaga kelishi mumkin bo'lgan nizolarni oson, tez va arzon usul orqali hal qilish mumkinligiga ishonchini oshiradi. Iste'molchilar ishtirokidagi nizolarni hal qilish sifatida onlayn platformalarning sinovdan o'tgan namunasi Yevropa Ittifoqida bo'lib, qulay va sodda interfeysga ega platforma onlayn savdo doirasida yuzaga keladigan nizolarni sotuvchiga bevosita murojaat qilish yoki mediator yordamida nizolarni hal qilish tartibini boshlash orqali hal qilish imkonini beradi. Ushbu mexanizm asosan elektron tijoratdan kelib chiqadigan nizolar uchun o'rnatilgan. Yevro Ittifoqining 2013 yil 21 maydagi 524/2013-sonli "Onlayn iste'molchilar bilan bog'liq nizolarni hal qilish to'g'risida" gi Nizomining 9-bandi, Yevropa Ittifoqiga a'zo davlatlarning qonunchiligi darajasida batafsilroq tartibga solish belgilangan. 2013 yil 21 maydagi 524/2013-son Nizom shuningdek, onlayn platformani boshqaruvchi tashkilot faoliyati to'g'risida yillik hisobotlarni ishlab chiqishni nazarda tutadi, bu esa iste'molchining yuzaga kelgan ziddiyatni muvaffaqiyatli hal qilish imkoniyatlarini hisoblashni yanada soddalashtiradi[2]. Yevropa ittifoqida muqobil nizolarni hal qilish (ADR) iste'molchilar va savdogarlar o'rtasidagi nizolarni suddan tashqari oddiy, tez va arzon yechimni taklif qiladi. Yevropa ittifoqining "iste'molchi nizolari bo'yicha muqobil nizolarni hal qilish va nizomga o'zgartirishlar kiritish to'g'risida"gi direktivalarida iste'molchi ishtirokidagi nizolar hal qilish tartibi, muddatlari va presedurasi a'zo davlatlar uchun foydalanishi uchun belgilab berilgan. Shuningdek muqobil nizolarni hal qilish (ADR)dan foydalanish sudga murojaat qilish huquqidan mahrum qilmasligini, qo'llanilayotgan huquq iste'molchi va sotuvchi joylashgan joyda ijro qilish uchun to'siq bo'lmaydigan shaklda qo'llanish lozimligini ta'kidlaydi[3].

Bundan tashqari iste'molchi ishtirokidagi munosabatlardan kelib chiqadigan nizolarni hal qilish vositasi sifati onlayn hal qilish mexanizimi Janubiy Amerika davlatlaridan Braziliyada ham rivojlangan. Braziliyada Consumidor.gov.br platformasi ishlaydi, uning asosida iste'molchilar o'rtasidagi nizolarni onlayn tarzda hal qilish Braziliya iste'molchilarni himoya qilish kodeksiga asosan iste'molchilarga oid nizolarni muqobil hal qilish ham onlayn, ham oflayn rejimda amalga oshirilishi ruxsat beradi[4]. Consumidor.gov.br platformasi Braziliyada 2014 yildan beri ishlaydi, ko'p jihatdan o'zining yevropada mavjud bo'lgan ADRga o'xshaydi, lekin oxirgi ikki yil ichida Consumidor.gov.br platformasiga Yevropa Ittifoqidagi 60 mingga nisbatan 800 ming shikoyat berilgan, sotuvchilar shikoyatlarning deyarli 100 foiziga javob bergan. Ushbu platforma mijozlarga tashabbusda ishtirok etishni tanlagan treyderlar bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot qilish imkonini beradi, iste'molchilarning har qanday shikoyatlarini 10 kun ichida qabul qilish, tahlil qilish va ularga javob berish majburiyatini oladi[5]. Shunday qilib, Consumidor.gov.br har ikki tomonning ehtiyojlarini inobatga olgan holda internetdagi iste'molchi munosabatlari bilan bog'liq nizolarni tezda hal qilish imkoniyatini beradi. Consumidor.gov.br Platformaning asosiy maqsadlari:

a) mijozlarga xizmat ko'rsatishni kengaytirish;

b) mahsulotlar, xizmatlar sifati va iste'molchilar va kompaniyalar o'rtasidagi munosabatlarni yaxshilash orqali raqobatbardoshlikni rag'batlantirish;

c) iste'molchilar huquqlarini buzadigan xatti-harakatlarning oldini olish siyosatini takomillashtirish;

d) sud organlariga kelib tushgan ishlar sonini qisqarishi.

Consumidor.gov.br Platformasida iste'molchi tizimda ro'yxatdan o'tadi va nizolashilayotgan kompaniyani tekshiradi, keyin iste'molchi kerakli hujjatlarni ilova qilish imkoniyati bilan platformada joylashtirilgan shikoyat shaklini to'ldiradi va uni tizimda ro'yxatdan o'tkazadi. Nizo bo'yicha iste'molchining shikoyatiga 10 kun ichida kompaniya javob berishga majburdir. Iste'molchi 20 kun ichida tizimda o'z shikoyati hal etilgan yoki hal etilmaganligi to'g'risida qayd qo'yish, 1 dan 5 gacha bo'lgan reyting bo'yicha olingan xizmatdan qoniqish darajasini ko'rsatish va sharhlar qoldirish huquqiga ega. Platforma orqali nizo bartaraf etilmagan taqdirda, iste'molchi to'g'ridan-to'g'ri iste'molchilar huquqlarini himoya qilish milliy tizimi organlari Procon (iste'molchilar huquqlarini himoya qilish jamg'armalari) an'anaviy xizmat ko'rsatish kanallari yoki Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish departamenti, prokuratura, sud, shuningdek, boshqa organlarga murojaat qilishi mumkin[6]. Platforma tomonidan qo'llab-quvvatlanadigan variantlar to'plamiga qarab, nizo tomonlari quyidagilarga ega bo'lishi kerak:

- shikoyat shaklini to'ldirish va shikoyatni elektron shaklda topshirish, bunday topshirish sanasi va vaqtini yozib olish;
- javobgar tomonni shikoyat va nizoni hal qilish bo'yicha takliflarni o'z ichiga olgan javob shaklini to'ldirish imkoniyati to'g'risida xabardor qilish, bunday javobning sanasi va vaqtini yozish;
- platforma veb-saytida e'lon qilingan ro'yxatdan nizolarni hal qilish xizmatlarini ko'rsatishga vakolatli shaxsni tanlash imkoniyati;
- mediator ishtirokida nizolarni hal qilish tartib-taomillarini onlayn o'tkazish imkoniyati;
- boshqa shaxslarni jalb qilish[7].

Davlat tomonidan qo'llab-quvvatlanadigan ODR (Onlayn Dispute Resolution) platformalaridan tashqari, xususiy kompaniyalar ham nizolarni onlayn hal qilish imkonini beruvchi xizmatlarni yaratmoqda. Shunday qilib, hozirda bir nechta muvaffaqiyatli nizolarni hal qilish platformalari mavjud. Misol uchun eBay, Amazon, PayPal, Kleros, JUR, Aragon Network Jurity, OpenCourt, OpenBazaar. Ushbu ilovalar ko'p jihatdan o'xshashdir, ammo raqobat muhitida ularni ishlab chiquvchilar noyob strategiyalar, turli darajadagi huquqiy himoya qilishni ta'minlashga harakat qiladi. Yirik onlayn vositachilar tomonidan iste'molchilarga nizolarni hal qilishning onlayn mexanizmini taqdim etish, bunday hal qilish natijasidan qat'i nazar, iste'molchilar ishonchini oshiradi va bozorda qimmatli ustunlikni ta'minlash buning natijasida iste'molchilarning eng yaxshi himoyasini ta'minlash oqarli biznesni rivojlantirish katta ahamiyatga egadir. Iste'molchi nizolarini hal qilish bo'yicha onlayn platformaning muvaffaqiyatli namunasi eBay bo'lib, u xaridorlar va sotuvchilarga

eBayning o‘ziga, nizolarni hal qilish markaziga shikoyat qilishdan oldin nizolarni hal qilish imkonini beradi. Shu bilan birga, eBay nafaqat iste’molchilarning, balki platformada o‘z mahsulotlarini sotayotgan sotuvchilarning manfaatlarini himoya qilishni kafolatlash choralarini ko‘rmoqda, masalan, sotuvchi tovarlarni yetkazib berish jarayonini nazorat qila olmaydigan holatlarda, yetkazilgan zarar va (yoki) xaridor tomonidan tovarlarni qaytarib berishda qadoqning ochilishi, xaridorning tovar uchun to‘lovni rad etishi va boshqalar[8].

Bizning fikrimizcha, Onlayn platforma xizmatlari bepul taqdim etilishi kerak aks holda na iste’molchi, na treyder bunday xizmatlardan foydalanishdan manfaatdor bo‘lmaydi. Kompaniyalar tomonidan platformalardan foydalanish uchun boshqa huquqiy va iqtisodiy imtiyozlar berilishi kerak, masalan, nizo yuzaga kelgan taqdirda iste’molchini onlayn platformalarga kirish imkoniyati to‘g‘risida xabardor qilish majburiyatini kiritish, onlayn platforma orqali da’vo qabul qilinganda, tegishli platforma orqali ham bunday da’voga javob berish majburiyatini belgilash, iste’molchining da’vosi qanoatlantirilganda sud tartibida undiriladigan jarimadan ozod qilish, agar sotuvchi iste’molchining onlayn-platforma orqali yuborilgan shikoyatiga javob bermasa va nizoni hal qilishdan qochsa, ishning natijasi qanday bo‘lishidan qat’i nazar, sud xarajatlarini undirish, tomonlar uchun majburiy bo‘lgan erishilgan kelishuvlarga rioya qilmaslik uchun qo‘shimcha jarima solish.

O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunda nizolar faqat milliy sudlar tomonidan ko‘rib chiqilishi belgilab o‘tilgan. Ammo yuqoridagi kabi iste’molchilar ishtirokidagi munosabatlardan kelib chiqadigan nizolarni hal qilish usuli hal ishlab chiqilmagan. Bu esa ma’lum bir manoda hozirgi raqamli iqtisodiyotning talablariga har doim ham mos emasligini anglatadi chunki, iste’molchilar o‘zlarini davlat sudlarida vaqtlari va mablag‘larini sarf qilishni xohlashmaydi, shunindek, nizo hal qilish faqat sud orqali hal qilinishi iste’molchilarni onlayn xardlardan qochishga olib kelishi va buning natijasida iqtisodiyot an’anaviy shaklda qolib ketishiga olib kelishi mumkin. Bundan tashqari, ishlab chiqaruvchi, sotuvchi va yetkazib beruvchilarga nizoni onlayn hal qilish samarali hisoblanadi, nizoni ushbu usul orqali hal qilinishi nafaqat o‘z mablag‘ va vaqtlarini shuningdek, iste’molchilarning ishonchini va ular bilan doim aloqani saqlab qolish imkonini beradi.

Yuqoridagi holatlarda kelib chiqib biz tomonimizdan quydagilarni taklif qilamiz:

Iste’molchilar ishtirokidagi munosabatlardan kelib chiqadigan nizolarni onlayn maxsus palatforma orqali hal qilish mexanizimiga ruxsat berish. Ya’ni O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonuniga 29^{1}-moddasi asosida “iste’molchilar ishtirokidagi munosabatlardan kelish chiqadigan nizolar shartnomda nazarda tutilgan holatlarda yoki taraflar ixtiyoriga asosan maxsus onlayn platforma orqali muzokara vositalari bilan yoki midiator ishtirokida hal qilishi mumkin” degan normasini kiritish. Bu orqali nizo samarali, tez vaqt oralig‘ida va shuningdek ortiqcha xarajatlarsiz xal qilishga imkon beradi. Bu orqali iste’molchilarning ichki bozorga, shu jumladan onlayn-tijorat sohasida ishonchini mustahkamlash, transchegaraviy va onlayn savdoning o‘z salohiyati va imkoniyatlarini amalga oshirish uchun zarurdir. Bundan tashqari milliy sudlarning ish hajmini kamayishiga sabab bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. United Nations Conference On Trade And Development, United Nations Guidelines For Consumer Protection New York and Geneva, 2016 – UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1

2. DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC

3. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов и др.; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. — М.: ООО «ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА КОНТРАКТ», 2021

4. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов и др.; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт

законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. — М.: ООО «ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА КОНТРАКТ», 2021

5. https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir

6. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов и др.; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. — М.: ООО «ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА КОНТРАКТ», 2021.

7. https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir

8. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов и др.; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. — М.: ООО «ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА КОНТРАКТ», 2021.