

Istemolchi Huquqlarining Buzilishi Oqibatida Yetkazilgan Zararlar: Huquqiy Javobgarlik Va Kompensatsiya Mexanizmlari

Abduvaliyev Ulug'bek Shavkat O'g'li

“AXIOM PLAN” MChJ yuristi, e-mail: ulugbekabduvliyev899@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada O'zbekiston Respublikasida fuqarolik huquqi doirasida iste'molchilarning huquqiy maqomi va ularga yetkazilgan zararlarni qoplash mexanizmlari yoritilgan. Unda iste'molchining asosiy huquqlari, zarar yetkazilgan taqdirda moddiy va ma'naviy zararining qoplanish tartibi, iste'molchi va ishlab chiqaruvchi, sotuvchi yoki ijrochi o'rtasidagi huquqiy munosabatlar tahlil qilingan. Shuningdek, mavjud qonunchilik asoslari, amaliyotda uchraydigan muammolar va ularni hal qilish yo'llari hamda ayrim xorijiy davlatlar tajribasiga asoslangan taqqoslovij-huquqiy tahlil o'tkazilgan. Xususan, internet savdosi va elektron tijorat bilan bog'liq huquqiy chigalliklar, mahsulot sifati, axborot yetishmovchiligi tufayli yuzaga keladigan salbiy holatlar va ularning huquqiy oqibatlari yoritilgan. Maqolada zararni qoplash mexanizmlari amaldagi Fuqarolik kodeksi va boshqa normativ-huquqiy hujjatlar asosida chuqur tahlil etilib, muammolarni bartaraf etish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: Iste'mochi, Iste'molchi huquqlari, Zararni qoplash, Fuqarolik huquqi, Tovarning nuqsoni, Ma'naviy zarar, Moddiy zarar, Bozor iqtisodiyoti, Elektron tijorat, Qonunchilik asoslari, Ob'ektiv javobgarlik, Reklama, Xalqaro tajriba.

Kirish: Bugungi rivojlanib borayotgan O'zbekiston Respublikasida boshqa rivojlangan davlatlar qatori bozor iqtisodiyoti munosabatlarida iste'molchining huquqiy maqomi va uning manfaatlarini himoya qilish masalasi dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Iste'molchilar tovar va xizmatlar bozorining asosiy ishtirokchisi bo'lib, ular o'zlariga taqdim qilingan mahsulot (ish, xizmat) sifati, xavfsizligi va unga oid axborotning to'liqligi bo'yicha ishonchli hamda qonuniy himoyaga ega bo'lishi lozim. Afsuski, ayrim sabablarga ko'ra amaliyotda turli subyektlar tomonidan iste'molchilarning huquqlari buzilishi holatlari tez-tez uchrab turadi: ishlab chiqaruvchilar tomonidan sifatsiz mahsulotlar taqdim etilishi, mutaxassislar tomonidan noto'g'ri yoki yetarli axborot berilmasligi, ularga taqdim qilingan sifatsiz mahsulotlar bilan bog'liq salbiy oqibatlar iste'molchilarning sog'lig'i hamda moddiy va ma'naviy holatiga sezilarli darajada zararlarni vujudga kelishiga sabab bo'lmoqda. Mazkur sharoitda zarar ko'rgan iste'molchining o'z huquqini tiklash, unga yetkazilgan moddiy va ma'naviy zararlarni qoplash masalasi qat'iy qonun jixatdan tartibga solinishi hamda chiqarilgan normativ hujjatlarning ijro etilishi ustidan nazorat qilinishi talab etiladi. Shu sababli bu borada qonunchilikning aniqligi, sud amaliyotining izchilligi, hamda huquqni muhofaza qiluvchi organlarning samarali faoliyati muhim rol o'ynaydi. Shuningdek, elektron tijoratning kengayishi, masofaviy savdo va xizmatlar ko'rsatish tizimining rivojlanishi salbiy holatlarni aniqlash va ular orqali yetkazilgan zararlarni qoplash jarayonida yangi ko'rinishdagi chigalliklarni yuzaga chiqarmoqda.

Ushbu maqolada iste'molchiga yetkazilgan zararlarni qoplash mexanizmlari, mavjud muammolar va ularni hal etish yo'llari yoritiladi. Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi hamda ayrim xorijiy davlatlar tajribasi asosida taqqoslovij-huquqiy tahlil amalga oshiriladi. Maqolaning asosiy maqsadi — fuqarolik huquqida iste'molchi huquqlarini ta'minlashda zararlarni qoplash,

moddiy va ma'naviy zarar uchun javobgarlikning huquqiy asoslarini tahlil qilish, ushbu sohada amaliyotda uchraydigan muammolarni aniqlash va ularni hal etish yuzasidan ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Fuqarolik huquqi doirasida iste'molchiga yetkazilgan zararlar uchun javobgarlik masalasi alohida e'tibor talab etadi. Amaldagi qonunchilikka muvofiq, iste'molchi o'z huquqlarining buzilishi natijasida yetkazilgan zararlarni bevosita ishlab chiqaruvchi, tovar (ish, xizmat) realizatsiyasini amalga oshiruvchi tadbirkorlik subyektlari, shuningdek, ish yoki xizmat ko'rsatuvchi shaxslar (ijrochilar)dan undirish huquqiga egadir. Bunda iste'molchiga yetkazilgan zarar moddiy (real zarar va boy berilgan foyda) yoki ma'naviy shaklda bo'lishi mumkin. Bundan tashqari, ayrim hollarda qonunchilikda nazarda tutilgan asoslarda kompensatsiya xarakteriga ega bo'lgan qo'shimcha to'lovlarni ham undirish imkoniyati mavjud.

Bugungi yuridik amaliyotda iste'molchi maqomini kengaytirish, jismoniy shaxs uchun nafaqat iste'mol va maishiy maqsad, balki muayyan sohalar (masalan, qishloq xo'jaligi, kasanachilik, hunarmandchilik)da ishlab chiqarish vositalarini sotib olish maqsadini ham iste'molchilik maqomi bilan bog'lash, iste'molchi kontargentini esa tadbirkorlik faoliyati bilan bog'lash orqali ular maqomini aniqlash tendensiyasi kuzatilmoqda. Qolaversa, jahon sivilistikasida iste'molchiga yetkazilgan zararlarni qoplash subyektlar doirasi, zarar yetkazuvchining aybdorlik prezumpsiyasi, fuqarolik-huquqiy javobgarlik chorasi sifatida zararni qoplash hajmi, iste'molchi huquqlarini himoya qilishga nisbatan zarar qoplash ko'lamini aniqlash masalalari tadqiqot obyekti sifati dolzarbdir.

Davlatimizda iste'molchi maqomining tushunchasi, uning belgilari va tavsifi, iste'molchiga yetkazilgan zararni qoplash asoslari va tartibini takomillashtirish yuqorida keltirilgani kabi kundan kunga dolzarblashib bormoqda. Iste'molchi bilan uning kontragentlari o'rtasidagi huquqiy munosabatlar doirasi va turlarining kengayib borishi, savdo, ish bajarish va xizmat ko'rsatishning yangidan yangi ko'rinishlarining vujudga kelayotganligi iste'molchilarning huquqlarini amalga oshirish va himoya qilishda yangi chaqiriqlar va xavflarni yuzaga keltirmoqda. Mazkur muammolarning yechimi sifatida iste'molchiga zarar yetkazuvchi shaxsni identifikatsiya qilish, Internet tarmog'idagi firibgar sotuvchi va ijrochilarni aniqlash, qoplanishi lozim bo'lgan zarar tarkibini kengaytirish, iste'molchining huquqlari doirasini kengaytirish kabi yo'nalishlarni tadqiq etish maqsadga muvofiq.

O'zbekiston qonunchiligida iste'molchilar huquqlarining buzilishi va iste'molchiga yetkazilgan zarar qoplanishining fuqarolik-huquqiy tartibga solish asoslari ishlab chiqilgan, jumladan: O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi (1995, 1996), «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi (1996), «Reklama to'g'risida»gi (1998), «Fuqarolarning banklardagi omonatlarini himoyalash kafolatlari to'g'risida»gi (2002), «Dori vositalari va farmatsevtika faoliyati to'g'risida»gi (2016), «Turizm to'g'risida»gi (2019) qonunlarida belgilangan tartib va tamoyillar asosida ish ko'riladi.

O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 57-bobi aynan "Zarar yetkazishdan kelib chiqadigan majburiyatlar" deb nomlanib istemolchilarning xarid qilgan maxsulotlari yoki xizmatlari natijasida qanday zararlar ko'rishi va ushbu zararlarni undirish qay tartibda amalga oshirilishi yuzasidan qat'iy tartiblar belgilangan, xususan, ushbu bobda keltirilgan 985-moddaga¹ asosan G'ayriqonuniy harakat (harakatsizlik) tufayli fuqaroning shaxsiga yoki mol-mulkiga yetkazilgan zarar, shuningdek yuridik shaxsiga yetkazilgan zarar, shu jumladan boy berilgan foyda zararni yetkazgan shaxs tomonidan to'liq hajmda qoplanishi lozimligi, qonunda zararni to'lash majburiyati zarar yetkazuvchi bo'lmagan shaxsiga yuklatilishi mumkinligi, zarar yetkazgan shaxs, agar zarar o'z aybi bilan yetkazilmaganini isbotlasa, zararni to'lashdan ozod qilinishligi, qonunda zarar yetkazgan shaxsning aybi bo'lmagan taqdirda ham zararni to'lash nazarda tutilishi mumkinligi, qonuniy harakatlar tufayli yetkazilgan zarar qonunda nazarda tutilgan hollarda to'lanishi lozimligi, agar zarar jabrlanuvchining iltimosi yoki roziligi bilan yetkazilgan bo'lsa, zarar yetkazgan shaxsning

¹ <https://lex.uz/docs/180552> O'z Res Fuqarolik kodeksi

harakatlari esa jamiyatning axloqiy tamoyillarini buzmasa, zararni to'lash rad etilishi mumkinligi haqida keltirilib o'tilgan.

Ushbu modda fuqarolik huquqida zarar yetkazish bilan bog'liq munosabatlarning asosiy tamoyillarini belgilab beradi.

1. Zarar yetkazishning mazmuni va qoplanishi

Moddaning birinchi bandida ko'rsatilishicha, fuqaroning shaxsiga yoki mol-mulkiga yetkazilgan zarar, shuningdek yuridik shaxsga yetkazilgan zarar — jumladan, boy berilgan foyda — zarar yetkazgan shaxs tomonidan to'liq hajmda qoplanishi shartligi belgilangan. Bu prinsip fuqarolik huquqidagi to'liq kompensatsiya tamoyiliga asoslanadi, ya'ni zarar yetkazgan tomon jabrlanuvchining zararini to'liq qoplashga majburdir. Xuddi shuningdek istemolchilar ham o'zlari xarid qilgan nuqsonli tovarlardan foydalanish mobaynida ko'rgan zararlarni ham shu asosda undirib olishlari mumkin.

Bu qoidalar iste'molchining qonuniy manfaatlarini himoya qilishga yo'naltirilgan bo'lib, zarar yetkazganlik huquqiy javobgarlikning asosi hisoblanadi.

2. Zarar to'lash majburiyati va unga nisbatan istisnolar

Zarar yetkazuvchi bo'lmagan shaxsga yuklatilish: Qonunda zararni to'lash majburiyati zarar yetkazmagan shaxsga ham yuklatilishi mumkinligi ta'kidlanadi. Bu, masalan, kafillik yoki shartnoma bo'yicha javobgarlikni o'z ichiga oladi. Shuningdek, qonun yoki shartnomada jabrlanuvchilarga zarar to'lashdan tashqari tovon to'lash majburiyati belgilanishi mumkin. Bu jabrlanuvchi manfaatlarini kengroq himoya qilish imkonini beradi. Zarar yetkazgan shaxsning aybsizligi: Modda shart beradi — agar zarar yetkazgan shaxs o'z aybi yo'qligini isbotlasa, zararni to'lashdan ozod qilinadi. Biroq, qonunda ba'zan aybi bo'lmagan holatlarda ham javobgarlik ko'zda tutilishi mumkin, ya'ni obyektiv javobgarlik (mas'uliyat faqat natija asosida, aybni isbotlash talab qilinmasdan).

Shuningdek iste'molchilarning huquqlari, jumladan mahsulot sifati, xizmat ko'rsatish darajasi va xavfsizlik talablariga rioya qilinmasligi natijasida ular shaxsiy yoki moliyaviy zarar ko'rishi mumkin. 985-modda bu kabi zararlarni yetkazgan shaxslar (masalan, ishlab chiqaruvchi, sotuvchi yoki xizmat ko'rsatuvchi) zararni to'liq qoplashga majbur ekanligini belgilaydi. Bu, iste'molchilarni himoya qilish va zararlarni qayta tiklash mexanizmini ta'minlashda qonuniy kafolat hisoblanadi.

Agar zarar qonuniy harakatlar natijasida yetkazilgan bo'lsa, yuqoridagi moddaga asosan bunga ham alohida e'tibor berilgan. Bunday hollarda zarar to'lanishi qonunda belgilangan shartlarga muvofiq amalga oshiriladi. Bu esa iste'molchilar huquqlarining buzilishida ham qonuniylik tamoyillarini saqlash imkonini beradi.

Bundan tashqari ushbu kodeksning yuqoridagi bobi 3-paragrafiga asosan to'g'ridan to'g'ri Istemolchilarga Tovarlar, ishlar, xizmatlardagi nuqsonlar oqibatida yetkazilgan zararining o'rnini qoplash masalasi to'liq yoritilib o'tilgan. Kodeksning 1017-moddasiga asosan tovar, ish yoki xizmatning konstruktiv, retsepturaviy yoki boshqa nuqsonlari hamda tovar (ish, xizmat) haqida noto'g'ri yoki yetarli emas ko'rinishda ma'lumot berilishi oqibatida yuzaga kelgan zararlarni qoplashga oid qonuniy asoslar belgilanadi. Ushbu modda, ayniqsa iste'molchi huquqlarini himoya qilishda muhim ahamiyatga ega bo'lib, sotuvchi yoki ishlab chiqaruvchining javobgarligini qat'iy tartibga soladi, xususan:

Tovarning nuqsonlari va javobgarlik: Kodeks tovar yoki xizmatdagi konstruktiv, retsepturaviy yoki boshqa nuqsonlar sababli keltirilgan zarar uchun javobgarlikni sotuvchi yoki ishlab chiqaruvchi zimmasiga yuklaydi. Bu javobgarlik ularning aybi mavjud yoki yo'qligidan qat'iy nazar qo'llaniladi, ya'ni bu qat'iy javobgarlik tamoyiliga asoslangan. Natijada iste'molchi o'z huquqlarini buzilgan taqdirda ushbu qonun asosida osonroq himoya qila oladi.

Zararning turi va jabrlanuvchi sub'ektlar: Kodeksga asosan ushbu munosabatlarda zarar yetkazilgan sub'ekt sifatida jismoniy shaxs (fuqaro) va yuridik shaxslar (kompaniya, tashkilotlar)

ko'rsatilgan. Zararning turi esa hayot, sog'liq yoki mol-mulkgga yetkazilgan zarar bilan bog'liq. Bu iste'molchilarning hayotiy va moliyaviy manfaatlari muhofazasi uchun muhimdir.

Shartnoma munosabatlarining ahamiyati: Qiziqarli jihati shundaki, kodeksga asosan sotuvchi yoki tayyorlovchining jabrlanuvchi bilan shartnoma munosabatlarida bo'lishi yoki bo'lmasligi zararga javobgarlik yuklatishga ta'sir qilmasligini belgilaydi. Bu jihat jabrlanuvchining himoyasini yanada kuchaytiradi va zarar ko'rgan tomonni cheklovlarisiz qoplash imkonini beradi. Amaliy ko'rinishda asoslaydigan bo'lsak, mayda maishiy savdo munosabatlarda xaridor va sotuvchi o'rtasida hech qanday yuridik kuchga ega bo'lgan shartnomalarning bo'lishi yoki bo'lmasligi ahamiyat kasb etmaydi, masalan kelgan mehmonlar dasturxonga qo'yilgan maxsulotdan uning sifatsiz bo'lganligi uchun zarar ko'radigan bo'lsa ushbu holatda hattoki ushbu shaxs aydan o'sha sotuvchidan ushbu maxsulotni shaxsan o'zi xarid qilmagan bo'lsa ham ko'rilgan zararlarni qoplash uchun sotuvchini yokida ishlab chiqaruvchi shaxsning ustidan qonuniy tartibda tegishli organlarga murojaat qilishi mumkin bo'ladi.

Ushbu vaziyatlarda qonunchilikka asosan agar tovarning nuqsoni sababli zarar yuzaga kelsa, jabrlanuvchi o'z tanloviga ko'ra sotuvchidan, yoki ishlab chiqaruvchidan zararni qoplab berishni talab qilish huquqiga ega. Bu norma iste'molchiga erkinlik beradi, ya'ni ular to'g'ridan-to'g'ri ishlab chiqaruvchiga murojaat qilishi mumkin, hatto mahsulotni boshqa do'kondan xarid qilgan bo'lsa ham. Masalan, fuqaro "A" televizor sotib oldi va oradan 2 kun o'tgach, elektr tizimidagi konstruktiv nuqson sababli portlash yuz berdi va uning uyi yondi. Fuqaro "A" bu televizorni mahalliy do'kondan olgan bo'lsa-da, zarar yetkazilganligi sababli ishlab chiqaruvchining o'zidan ham zararlarni qoplashni sud orqali talab qilishi mumkin.

Agar xizmat yoki ishdagi nuqsonlar sababli zarar yetkazilsa, bu holda zarar xizmatni ko'rsatgan yoki ishni bajargan ijrochi tomonidan qoplanishi belgilangan. Misol uchun, bir avtomobil ustaxonasi dvigatelni noto'g'ri yig'ib, yo'l harakati vaqtida avtomobilni yong'inga olib keldi. Natijada nafaqat avtomobil, balki yaqinidagi boshqa mol-mulklar ham zarar ko'rdi. Bu holda avtomobil egasi bevosita ustaxona egasidan zararni qoplab berishni talab qilish huquqiga ega.

Shuningdek, mahsulot haqidagi to'liq yoki ishonchli bo'lmagan ma'lumotlar sababli yuzaga kelgan zarar uchun ham javobgarlik belgilanadi. Bunda: Tovar (yoki xizmat) haqida yolg'on yoki yetarli bo'lmagan ma'lumot berish ham kelgusida istemolchining salomatligiga va moddiy holatiga zarar yetkazilishi kabi oqibatlarga olib kelishi mumkin. Va ushbu holatda ham yetkazilgan zarar ushbu kodeks asosida qoplanishi belgilangan. Agar bir dorixona dorining qarshi ta'siri haqida noto'liq ma'lumot bergan bo'lsa, va bu orqali fuqaroning sog'lig'iga jiddiy zarar yetgan bo'lsa — fuqaro dorixona (sotuvchi) yoki ishlab chiqaruvchidan zararlarni qoplashni talab qilishi mumkin. Bu holatda noto'g'ri yoki yetarli bo'lmagan axborotning o'zi zarar yetkazilish omili sifatida baholanadi.

Masalan maishiy texnika maxsulotlarini sotadigan do'kon xodimi xaridorga kerakli bo'lgan havo sovutgich haqida ma'lumot berish jarayonida sovutgichni past quvvali kuchlanishda ham bemalol ishlab berishini aytsa-yu lekin aslida ayni bu rusumdagi havo sovutgichlar faqatgina katta kuchlanishda ishlay oladigan bo'lsa, bu yerda maxsulotning sifat tafsilloylari haqida yetarli bo'lmagan emas balki xato ma'lumot berilganligi uchun xaridorga yetkazilgan zarar (to'langan summa) undirilishi uchun qonuniy harakatlarni amalga oshirishlari mumkin. Ayni shu kabi vaziyatlarda xaridorlar dastlab sotuvchi tadbirkorning mas'ul xodimlari bilan kelishuvga kelishga harakat qilishlari kerak bo'ladi. Agar jismoniy shaxsning murojaati asosida yetarli yordam olishni iloji bo'lmasa to'g'ridan to'g'ri sudga da'vo arizasi kiritib chiqishlari kerak bo'ladi.

Iste'molchi huquqlarini amalga oshirishda iste'molchining tovar to'g'risida ma'lumot olishi muhim ahamiyat kasb etadi. Zero, mazkur huquqni amalga oshirish orqali iste'molchi ushbu tovarni xarid qilish-qilmaslik masalasini hal qiladi. Shu sababli ham "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonunning 6-moddasida iste'molchining ushbu huquqi va bu borada ishlab chiqaruvchi yoki sotuvchining majburiyatlari belgilangan. Ushbu moddaga asosan Ishlab chiqaruvchi (ijrochi, sotuvchi) iste'molchiga o'zi realizatsiya qilayotgan tovar (ish, xizmat)lar haqida o'z vaqtida zarur, to'g'ri va tushunarli ma'lumot berishi shartligi. Bunda mazkur ma'lumot

tovarlarning etiketkalarida, tamg'alarida, texnik hujjatida yoki tovarlarning (ishlarning, xizmatlarning) ayrim turlari uchun qabul qilingan boshqa usulda iste'molchilarga yetkazilishi mumkinligi. Tovar (ish, xizmat) haqidagi ma'lumotda quyidagilar ko'rsatilishi shartligi: tovarning (ishning, xizmatning) nomi; tovar (ish, xizmat) majburiy talablariga muvofiq kelishi shart bo'lgan normativ hujjatning nomi; tovar (ish, xizmat)ning asosiy iste'mol xususiyatlari, shu jumladan, o'ziga xos xususiyatlari ro'yxati; narxi (tarifi) va sotib olish shartlari; normativ-huquqiy hujjatlarga yoki texnik jihatdan tartibga solish sohasidagi normativ hujjatlarga muvofiq ishlab chiqarish sanasi ko'rsatilishi kerak bo'lgan tovarning ishlab chiqarilgan sanasi; ishlab chiqaruvchi (ijrochi)ning kafillik majburiyatlari; tovardan samarali va xavfsiz foydalanish qoidalari hamda shartlari; tovarning xizmat (yaroqlilik) muddati va ushbu muddat tugaganidan keyin iste'molchi nima ishlar qilishi zarurligi, shuningdek bunday ishlarni bajarmaslik natijasida kelib chiqishi mumkin bo'lgan oqibatlar to'g'risidagi ma'lumotlar; ishlab chiqaruvchining (ijrochining, sotuvchining) to'liq nomi va joylashgan yeri (yuridik manzili), litsenziyalar va ruxsat etish xususiyatiga ega hujjatlarning QR-kodi (matritsali shtrix kodi), import qilinadigan tovarlar uchun esa ishlab chiqaruvchining hamda import qiluvchining nomi va joylashgan yeri (yuridik manzili); tovar kelib chiqqan mamlakatning nomi; ishlab chiqaruvchi (ijrochi, sotuvchi)ning hamda ular iste'molchidan da'vo qabul qilishga vakolat bergan, shuningdek, ta'mirlashlarini bajaradigan va texnikaviy xizmat ko'rsatadigan korxonalarining manzillari; tovarlarni saqlash, xavfsiz utilizatsiya qilish usullari hamda qoidalari kabilar.

Texnik jihatdan tartibga solinishi majburiy bo'lgan tovar bo'yicha iste'molchiga uning texnik tartibga solish sohasidagi normativ hujjatlar talablariga muvofiqligi to'g'risida tegishli ma'lumotlar taqdim etilishi kerak. Tovar (ish, xizmat) haqidagi zarur axborotning yo'qligi bunday tovar (ish, xizmat)ni realizatsiya qilish ma'lumot berilgunga qadar tegishli davlat boshqaruvi organining ko'rsatmasi bo'yicha to'xtatib turilishiga sabab bo'ladi.

Xalqaro tajribalarga keladigan bo'lsak Birlashgan Millatlar Tashkilotining Bosh Assambleyasi tomonidan qabul qilingan "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish bo'yicha rahbariy hujjat" deb nomlangan (№39/248- son, 1985-yil 9-aprel) rezolyutsiyasida, Iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga oid Yevropa iqtisodiy hamjamiyatining qonunchilik dasturida(1975-yildagi YEIHning birinchi dasturida), Mustaqil Davlatlar Hamdo'stligiga a'zo davlatlarning "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi hamkorligining asosiy yo'nalishlari to'g'risida"gi bitimida (2000-yil 25yanvar) va boshqa ko'pgina halqaro hujjatlarda iste'molchining asosiy huquqlaridan biri sifatida e'tirof etilgan².

1985-yil 9-aprelda qabul qilingan va 1999-yilda qayta ko'rib chiqilgan "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish bo'yicha rahbariy hujjat"da iste'molchilarning asosiy huquqlari sifatida quyidagilar belgilangan:

- xavfsizlikka bo'lgan huquq;
- axborot olish huquqi;
- iste'molchilik ta'limini olish huquqi;
- kompensatsiya olish huquqi;
- eshitalish huquqi;
- tanlash huquqi;
- asosiy ehtiyojlarini qanoatlantirish huquqi;
- sog'lom atrof muhitga bo'lgan huquqi.

Ta'kidlash lozimki, keyingi yillarda YEIning kengayishi munosabati bilan ko'pgina davlatlarning milliy qonunchiligida iste'molchining ushbu sakkiz huquqini himoya qilishga oid qoidalarni qabul

² O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuniga sharh. – Toshkent: O'zbekiston, 2005.

qilish masalasi kun tartibga qo'yildi. Bunda esa YEIning Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha Yevropa markazi asosiy muvofiqlashtiruvchi sifatida harakat qiladi. YEIga a'zo davlatlar qonunchiligini birxillashtirish esa YEI hududida iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning bir xildagi va yagona tizimini yaratish imkonini beradiki, bu holat, o'z navbatida, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish va manfaatlarini ta'minlash imkonini beradi.

Iste'molchilarga tovar to'g'risida axborot berishda reklama muhim ahamiyatga ega. Umuman olganda, reklama to'g'ri, madaniy va haqqoniy bo'lishi lozim. Reklamani tartibga solishning aniq qoidalari turli davlatlarda belgilangan. Masalan, BuyukBritaniyada reklama sohasida o'zini o'zi tartibga solish tizimi amal qiladi va u Reklama standartlari Qo'mitasi (Advertising Standards Authority – ASA) tomonidan amalga oshiriladi. Bu Qo'mitaning faoliyati reklama sohasi vakillari tomonidan boshqariladi va moliyaviy ta'minlanadi. Ushbu Qo'mita xulq-atvor kodekslarini nashr etadi va reklamachilar unga rioya etishlari nazarda tutiladi. Umuman olganda, ushbu usul hukumat va ommaviy axborot vositalari tomonidan kuzatib borilishi sababli muayyan samara beradi. Zero, reklama sohasidagi vakillar ham yaxshi tushunishadiki, agar ASA o'z funksiyalarini bajarmasa, uning vazifalarini vakolatli davlat organi amalga oshiradi va qonun talablariga rioya etilishi ustidan nazorat olib boradi. Boshqa mamlakatlarda esa bevosita davlat ishtirokidan foydalaniladi va asosan bolalarga qaratilgan reklama munosabatlari bo'yicha qat'iy qoidalar amal qiladi. Qolaversa, YEI marketing bilan boshqa muayyan muammolarni tartibga solish bo'yicha direktivalar qabul qildi.

Agar mahsulot xavfsizlik bilan bog'liq muammolarni yuzaga keltirsa, ishlab chiqaruvchilar iste'molchilarga bu haqda ma'lumot berishlari, shuningdek agar zarurat tug'ilsa, bunday mahsulotni bozordan qaytarib olishlari lozim. Distribyutorlar ham mahsulotni kuzatib borish imkoniyatini ta'minlash uchun lozim darajadagi hisobotni, mahsulotni tavakkalchilik predmetiga nisbatan monitoringini yuritishlari, shuningdek mavjud muammolar to'g'risidagi axborotni tarqatishlari talab etiladi.

Iste'molchi ishtirok etadigan chakana savdo munosabatlarida aynan qaysi subyektlar faoliyat yuritishi Chakana savdo qoidalarida belgilangan. Unga ko'ra yuridik shaxslar va tadbirkorlik faoliyati bilan shug'ullanuvchi jismoniy shaxslar chakana savdoni amalga oshirishga haqli hisoblanadilar. Odatda, chakana savdo deganda, yakuniy maqsad iste'molchining tadbirkorlik faoliyati maqsadlariga qaratilmasdan, tovar sotish tushuniladi.³ Qoidalarda belgilanishicha, bunda tovarlar donalab yoki uncha ko'p bo'lmagan hajmda donalab sotiladi. Nazarimizda, Qoidalarning 3-bandi ikkinchi xatboshisida keltirilgan chakana savdo tushunchasiga keltirilgan mazkur ta'rif huquqiy nuqtayi nazardan bir qadar xato hamda normativ-huquqiy hujjatlar o'rtasidagi ziddiyatni yuzaga keltiradi.

Har qanday oldi-sotdi munosabati chakana savdo hisoblanmaganidek, tovarni sotayotgan har kim ham chakana savdo bilan shug'ullanayotgan shaxs hisoblanmaydi. FKning 425-moddasi birinchi qismi va Chakana savdo qoidalaridan anglashilishicha, sotuvchi sifatida tadbirkorlik faoliyati bilan shug'ullanayotgan tomon yuridik shaxs yoki jismoniy shaxs (yakka tartibdagi tadbirkor) hisoblanadi. Shu bilan birga, chakana savdo faoliyati bilan sotuvchi agent ham shug'ullanadi. Sotuvchi agent sifatida turg'un savdo shaxobchalarida, qolaversa mijozlarning uyiga yoki yuridik shaxslarga, bundan tashqari, transport yoki ko'chada buyurtma asosida savdo amalga oshiradigan yakka tartibdagi tadbirkor faoliyat olib boradi. Chakana oldi-sotdi shartnomasini amalga oshiruvchi jismoniy shaxs yakka tartibdagi tadbirkor sifatida ro'yxatdan o'tgan bo'lishi talab etiladi.

Yuridik fanlar doktori N.Normatovning fikricha bugungi kunda, iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda jamoat nazoratini kuchaytirish yoki iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda ommaviy va xususiy huquq mexanizmlari elementlarini uyg'unlikda qo'llash zarurati mavjud. Bu hol ayniqsa, iste'molchi huquqlarini buzilishi haqida xabar bergan shaxslarni rag'batlantirishda yaqqol ko'zga tashlanadi. Shu sababli iste'molchilar huquqlarini himoya qilish usullaridan biri bo'lgan o'z huquqlarini o'zi himoya qilganlik uchun O'z MJTKga xuddi avtotransport vositalari yo'l harakati qoidalarini buzganliklari uchun davlatga to'lanadigan jarimalarni bir qismini jamoatchilik

³ O'zbekiston Respublikasi qonunhujjatlaritoplami, 2003-yil, 3-son, 27-modda.

nazoratini va qoidabuzarlik holati guvohi bo'lgan shaxs tomonidan tegishli nazorat organiga ma'lum qilganligi uchun undiriladigan jarimani bir qismini xuquqbuzarlik haqida xabar bergan shaxsga to'lab berish belgilangani singari, iste'molchilar huquqlari buzilishi holatlari xaqida ma'lum qilgan shaxs ya'ni iste'molchiga xuquqbuzar to'laydigan jarimaning bir qismini berilishini ta'minlovchi normani kiritish lozim. Iste'molchi ham nazoratchi, ham jarimaning bir qismi evaziga buzilgan huquqlariga kompensatsiya oluvchiga aylanishi erak

M.A.Astaxovaning ta'kidlashicha, "iste'molchilik shartnomasi – iste'molchi va tadbirkorlik faoliyati subyekti o'rtasidagi, shaxsiy ehtiyojlarni qondirish maqsadida tovarlarni (ishlarni, xizmatlarni) sotib olishga qaratilgan hamda tuzish va ijro etish tartibining o'ziga xos muhim xususiyatlari bilan tavsiflangan shartnoma"⁴. Biroq M.A.Astaxova taklif qilgan ta'rifni tahlil qilar ekanmiz, shuni ta'kidlash kerakki, unda ushbu shartnomalarni "tuzish va ijro etish tartibining o'ziga xos muhim xususiyatlari" ko'rsatilishi ham iste'mol shartnomalari fuqarolik shartnomalarining mustaqil guruhiga ajratilishi jihatlarni aniq tushuntirishga qodir emas.

Jumladan, "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida" gi Qonunga ko'ra, iste'molchi – bu faqat shaxsiy, oilaviy, maishiy va boshqa tadbirkorlik faoliyatini amalga oshirish bilan bog'liq bo'lmagan ehtiyojlar uchun buyurtma berish yoki sotib olish niyatida bo'lgan yoki tovarlarni (ishlarni, xizmatlarni) buyurtma qilish, sotib olish yoki ulardan foydalanishni maqsad qilgan fuqarodir. Ya'ni, qonun chiqaruvchi iste'molchilar sirasiga nafaqat tovarlarni sotib olayotgan yoki buyurtma qilayotgan shaxslarni, balki faqat tovarlar (ishlar, xizmatlar)ga buyurtma berish yoki sotib olish niyatini bildirgan shaxslar hamda tovarlar (ishlar, xizmatlar)dan foydalanadigan shaxslarni kiritadi. Shuning uchun, iste'molchi qonunini tom ma'noda talqin qiladigan bo'lsak, nafaqat iste'molchi shartnomasining tarafi, balki iste'molchi shartnomasi huquqiy munosabatlarda bo'lmagan shaxs hamdir. Yuqoridagilardan aytish mumkinki, iste'molchilik huquqiy munosabatining subyekti bo'lib, qoidaga ko'ra, iste'molchi shartnomasining subyekti sifatidagi iste'molchi hamda qonun asosida iste'molchining tegishli mol-mulkini sotib oluvchi (masalan, merosxo'r), iste'mol huquqiy munosabati subyekti, deb ta'kidlash mumkin⁵.

Iste'molchilik shartnomasining boshqa tarafi sotuvchi (ishlab chiqaruvchi, ijrochi)dir – tashkilot, tashkiliy-huquqiy shaklidan qat'iy nazar, shuningdek haq evaziga shartnoma asosida tovarlarni ishlab chiqaradigan yoki sotadigan yoxud ishlarni bajaradigan yoki iste'molchilarga xizmatlar ko'rsatadigan yakka tartibdagi tadbirkor. Demak, qonunga ko'ra, tashkilot – sotuvchi (ijrochi) albatta tijoriy bo'lishi shart emas, ushbu tashkilot tovarlarni, ishlarni yoki xizmatlarni amalga oshirishda shartnomani haq evaziga tuzishi kerak, ya'ni shartnoma bo'yicha taraf o'z burchlarini bajarganligi uchun haq olishi yoki unga boshqa muqobil to'lov to'lanishi lozim⁶. Ayni vaqtda FK chakana savdo, maishiy pudrat shartnomalarida (425, 656-moddalari) sotuvchi (pudratchi) – bu tovarlarni chakana savdo asosida sotish, ishlarni bajarish va boshqa ishlar bilan shug'ullanuvchi tadbirkorlik subyektidir.

FKning 355-moddasiga haq evaziga tuzilgan shartnoma tushunchasining ta'rif berilgan va bunda asosiy e'tibor muqobil ijroga qaratiladi. Demak, haq evaziga iste'mol shartnomasi iste'molchining sotuvchi (ijrochi) tomonidan topshirilgan tovarlar, ishlar, xizmatlar uchun mulkiy ta'minot majburiyatini nazarda tutadi.

Shuni ta'kidlash kerakki, ommaviy iste'mol shartnomalarida tovarlar, ishlar yoki xizmatlar narxi tegishli toifadagi iste'molchilar uchun bir xil bo'lishi shart (FK, 358-modda). Binobarin, qonun chiqaruvchi iste'molchilarga nisbatan narxlarbo'yichadiskriminatsiyani man kiladi. Biroq iste'mol shartnomalari uchun qo'shilish shartnomasi shaklida (FK,360-modda) tuzish xosdir, bunda iste'molchilar tovarlar (ishlar, xizmatlar)ning narxini belgilashga ta'sir o'tkazish qobiliyatidan mahrum bo'ladi yoki cheklanadi.

⁴ Бете Г., Брайндли Б., Уильямс С. Бизнес. Толковый словарь /Общ. ред. И.М. Осадчая. – М., Инфра-М. 1998

⁵ Внуков Н.А. Соотношение публичного договора с потребительским договором// Цивилист. 2011. – №3.

⁶ Дашко А.В. Теоретико-прикладное моделирование договорных отношений с участием потребителей: Автореф. дисс. ...канд. юрид. наук. –М., 2005.

Xulosa qilib aytish mumkinki, O‘zbekiston Respublikasida iste’molchi huquqlarini himoya qilish, ularning huquqiy maqomini belgilash va zararni qoplash mexanizmlarini takomillashtirish bo‘yicha aniq huquqiy asoslar mavjud bo‘lsa-da, amaliyotda hali ham yechilmagan muammolar mavjud. Bozor iqtisodiyoti sharoitida mahsulotlar va xizmatlarning ko‘pligi, savdoning raqamlashtirilishi, elektron tijoratning kengayishi, iste’molchilarning ma’lumotga asoslangan tanlov qilish qobiliyatini kuchaytirish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

Fuqarolik kodeksining 985 va 1017-moddalarida tovar va xizmatlar natijasida iste’molchiga yetkazilgan zararlarni qoplash bo‘yicha qat’iy qoidalar belgilangan. Ammo amaliyotda ushbu normalarning to‘liq va samarali qo‘llanilishi uchun quyidagi yo‘nalishlarda ishlarni kuchaytirish zarur:

Huquqiy savodxonlikni oshirish – Aholi, ayniqsa elektron savdoda ishtirok etayotgan iste’molchilar orasida huquqiy bilimlar darajasini oshirish, ularning o‘z huquqlarini bilishi va himoya qilish mexanizmlaridan foydalanishga tayyor bo‘lishi muhim.

Normativ-huquqiy bazani yangilash – Yangi savdo-uslublar, masofaviy xizmat ko‘rsatish va texnologik o‘zgarishlarni hisobga olgan holda, “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunga va tegishli qonunchilik aktlariga zamonaviy o‘zgartirishlar kiritish lozim.

Zarar yetkazuvchilarni aniqlash mexanizmlarini takomillashtirish – Internetda faoliyat yuritayotgan noma’lum sotuvchilar va xizmat ko‘rsatuvchilarni aniqlash bo‘yicha texnik va huquqiy asoslarni kuchaytirish talab etiladi.

Jamoatchilik nazoratini kuchaytirish – N.Normatov ta’kidlaganidek, ommaviy va xususiy huquq mexanizmlarini uyg‘unlashtirish, iste’molchi huquqlarini buzilishi haqida xabar bergan fuqarolarni rag‘batlantirish orqali fuqarolik jamiyatining rolini kuchaytirish kerak.

Sud amaliyotining izchilligi va ochiqligini ta’minlash – Sudlar tomonidan iste’molchi huquqlariga oid ishlar bo‘yicha chiqariladigan qarorlarning izchil va bir xil bo‘lishi, sud amaliyotida qonunchilikdagi tamoyillar aniq ifoda topishi adolatli himoyani ta’minlaydi.

Xalqaro tajriba shuni ko‘rsatadiki, iste’molchilar huquqlarini ta’minlashda davlat, nodavlat tashkilotlar va jamoatchilikning hamkorligi muhim rol o‘ynaydi. BMT, YEI kabi tashkilotlar tomonidan ishlab chiqilgan me’yorlar va tavsiyalarni inobatga olgan holda milliy qonunchilikni rivojlantirish — O‘zbekistonda iste’molchi huquqlarini himoya qilish bo‘yicha samarali tizim barpo etishda muhim bosqich bo‘lishi mumkin.

Shu munosabat bilan, amaldagi qonunchilikni zamon talablari asosida takomillashtirish, ijro intizomini oshirish, sud va boshqa organlar tomonidan iste’molchilarning zararlarini qoplashda mustahkam va ishonchli yondashuvlarni shakllantirish – fuqarolik huquqida iste’molchi manfaatlarini ta’minlash yo‘lida eng muhim vazifalardan biridir.