



Consumer in the digital space: legal mechanisms for protection when shopping online

Nilufar JURAEVA¹

«Robosoft LLC» documentation service

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 2024

Received in revised form

15 September 2024

Accepted 25 September 2024

Available online

15 October 2024

Keywords:

digital economy,
e-commerce,
consumer protection in the
Internet space,
personal data,
online trade,
digitalization.

ABSTRACT

The article addresses the critical need to protect consumer rights in the digital economy and the growing e-commerce sector in the Republic of Uzbekistan. It explores key issues consumers encounter when purchasing goods and services online, such as misleading information, substandard products, refund challenges, and inadequate legal safeguards. Additionally, it analyzes Uzbekistan's current legislation on consumer rights and specific regulations aimed at enhancing citizen protection in the digital space. The article highlights the role of the Consumer Rights Protection Agency under the Antimonopoly Committee, which is tasked with enforcing laws, resolving disputes, and monitoring the quality of goods and services. Examples are provided to illustrate the necessity of creating a unified complaint platform and developing mechanisms for international cooperation. The article also offers consumer advice on safeguarding their rights and emphasizes the importance of updating the legislative framework to ensure secure online transactions and build trust in e-commerce as the economy undergoes rapid digitalization.

2181-1415/© 2024 in Science LLC.

DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol5-iss10/S-pp79-84>

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Raqamli makonda iste'molchi: onlayn xaridlarni huquqiy himoya qilish mexanizmlari

ANNOTATSIYA

Kalit so'zlar:

raqamli iqtisodiyot,
elektron tijorat,

Raqamli iqtisodiyot rivoji va elektron tijorat ommalashib borayotgan bir sharoitda internet makonida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish O'zbekiston uchun dolzarb vazifaga aylanib bormoqda. Maqolada iste'molchilar Internet orqali

¹ Employee of the company «Robosoft LLC» documentation service

Internet makonida
iste'molchilarni himoya
qilish,
shaxsiy ma'lumotlar,
onlayn tijorat,
raqamlashtirish.

tovarlar va xizmatlarni sotib olishda duch keladigan asosiy muammolar, jumladan, ishonchsiz ma'lumotlar, sifatsiz tovarlar, pulni qaytarish bilan bog'liq qiyinchiliklar va huquqiy himoyaning etarli emasligi ko'rib chiqiladi. Shuningdek, maqolada O'zbekiston Respublikasining iste'molchilar huquqlarini tartibga soluvchi amaldagi qonun hujjatlari, raqamli muhitda fuqarolar huquqlarini himoya qilishni kuchaytirishga qaratilgan individual me'yoriy hujjatlar tahlil qilingan. Qonunlar ijrosini ta'minlash, nizolarni bartaraf etish, tovar va xizmatlar sifatini nazorat qilish bo'yicha muhim vazifalarni bajaruvchi Monopoliyaga qarshi qo'mita huzuridagi Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish agentligining vazifalariga ham e'tibor qaratilmoqda. Maqolada shikoyatlar uchun yagona platforma yaratish va xalqaro hamkorlik mexanizmlarini ishlab chiqish zarurligini ko'rsatuvchi misollar keltirilgan. Iste'molchilarga o'z huquqlarini himoya qilish bo'yicha ayrim tavsiyalar belgilanib, iqtisodiyotni faol raqamlashtirish sharoitida onlayn xaridlar xavfsizligini ta'minlash va onlayn tijoratga ishonchni oshirish uchun qonunchilik bazasini yangilash zarurligi ko'rsatilgan.

Потребитель в цифровом пространстве: правовые механизмы защиты при онлайн-покупках

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова:

цифровая экономика,
электронная коммерция,
защита прав потребителей
в интернет-пространстве,
персональные данные,
интернет-торговля,
цифровизация.

С развитием цифровой экономики и ростом популярности электронной коммерции защита прав потребителей в интернет-пространстве становится одной из актуальных задач для Узбекистана. В статье рассмотрены основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители при покупке товаров и услуг в интернете, включая недостоверную информацию, некачественные товары, трудности с возвратом средств и недостаточную правовую защиту. Анализируются также действующие законодательные акты Республики Узбекистан, регулирующие права потребителей, и отдельные постановления, направленные на усиление защиты граждан в цифровой среде. Особое внимание уделено функциям Агентства по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете, которое отвечает за соблюдение законодательства, разрешение конфликтов и контроль за качеством товаров и услуг. В статье приведены примеры, подчеркивающие необходимость создания единой платформы для подачи жалоб, а также разработки механизмов международного сотрудничества. Определены рекомендации для потребителей по защите их прав, а также подчеркнута необходимость обновления законодательной базы, чтобы обеспечить безопасность покупок в интернете и повысить доверие к онлайн-торговле в условиях активной цифровизации экономики.

С развитием цифровой экономики и электронной коммерции все больше потребителей совершают покупки через интернет-платформы, что позволяет быстро и удобно приобретать необходимые товары, экономя время. Однако при этом покупатели сталкиваются с множеством рисков, связанных с недостоверной информацией, некачественными товарами и трудностями при возврате средств. Защита прав потребителей в интернет-среде становится приоритетной задачей для обеспечения безопасности покупок и повышения доверия к онлайн-торговле.

Среди основных проблем можно выделить недостаточную ответственность продавцов, сложности в получении правовой защиты при нарушении прав потребителей, а также трудности с возвратом товаров и возмещением средств. Например, онлайн-магазины нередко игнорируют запросы клиентов о возврате товаров, а многие потребители не осведомлены о своих правах и доступных механизмах защиты.

С ростом популярности онлайн-шопинга и цифровых услуг вопросы защиты прав потребителей становятся как никогда актуальными. В Узбекистане, как и в других странах, все большее количество граждан делают покупки через Интернет, пользуются услугами на онлайн-платформах, что требует усиленной защиты их прав. В условиях цифровизации потребители могут столкнуться с проблемами, такими как ненадлежащее качество товара, отказ в возврате средств или неправомерное использование их личных данных. Основные проблемы в области защиты прав потребителей в интернет-пространстве включают недостаточную осведомленность покупателей о своих правах, отсутствие четких механизмов для урегулирования споров и возврата средств, а также низкую правовую культуру среди некоторых продавцов. Также возникают сложности с юридическими последствиями из-за различий в законодательстве разных стран, что особенно важно для покупателей, совершающих покупки на международных платформах.

Цель данного исследования – определить основные механизмы защиты прав потребителей в интернет-пространстве Узбекистана, выявить существующие проблемы и предложить рекомендации по улучшению ситуации, проанализировать основные способы и законодательные механизмы защиты прав потребителей в интернет-пространстве.

В Республике Узбекистан права потребителей регулируется законом «О защите прав потребителей» (№ 221-1 от 26.04.1996 года), Гражданским кодексом и другими нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан. Ключевые права включает:

- Право на достоверную информацию. Продавец обязан предоставить полную информацию о товаре или услуге. В соответствии со статьей 7 Закона «О защите прав потребителей» Республики Узбекистан, продавец обязан предоставлять потребителю полную и достоверную информацию о товаре или услуге. Это включает информацию о цене, составе, свойствах и сроках эксплуатации товара, а также условиях его возврата;

- Право на безопасность и конфиденциальность. Личные данные потребителя должны быть защищены от несанкционированного использования. В онлайн-торговле это означает, что персональные данные, такие как банковские реквизиты, адрес и другая личная информация, должны быть надлежащим образом защищены. Потребитель имеет право на безопасную защиту персональных данных. Данный аспект регулируется Законом Республики Узбекистан «О персональных данных» (№ ЗРУ-547 от 02.07.2019 года);

- Право на возврат товара и возмещения убытков. В случае ненадлежащего качества товара или если товар не подошел, покупатель может его вернуть в течении определенного законом времени. Если потребитель приобрел одежду через интернет-магазин и товар не подошел по размеру, он имеет право на возврат товара обратно либо обмену на надлежащий размер (если это было прописано в условиях возврата на сайте продавца). Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» предусматривает что, потребитель имеет право на возврат ненадлежащего товара либо его замене и возмещения понесенных убытков, а также возмещения морального вреда (ст. 16, 20, 21 № ЗРУ 221-1 Настоящего Закона).

Несмотря на наличие законодательной базы, на практике существуют определенные сложности с защитой прав потребителей в Интернете:

- **Недостаточная ответственность некоторых интернет-магазинов.** Многие небольшие или международные производители, продавцы отказываются соблюдать местные законы, что усложняет возврат товара или компенсацию для потребителя.

- **Сложности с защитой прав при покупках на иностранных площадках.** Часто, покупая на международных платформах, потребитель сталкивается с отсутствием возможности разрешить спор в рамках местного законодательства, так как действует юрисдикция другой страны.

- **Отсутствие единой базы для жалоб.** Отсутствие централизованного онлайн-сервиса, где потребители могли бы подать жалобу или оставить отзыв на продавца, снижает возможность для обратной связи и ухудшает доступ к правовой защите.

Основные законы, регулирующие защиту прав потребителей в Интернете в Республике Узбекистан:

- Закон Республики Узбекистан «О персональных данных» от 2 июля 2019 года, который устанавливает правила и обязательства для компаний по защите персональной информации граждан. Эта норма особенно актуальна в условиях роста онлайн-торговли и предоставления цифровых услуг, где безопасность персональных данных играет решающую роль.

- Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», принятый ещё в 26 апреля 1996 года, позднее обновляемый. Однако многие его положения ориентированы преимущественно на традиционные формы торговли и оказанию услуг, что делает его менее эффективным в условиях быстро развивающейся цифровой экономики. За более чем два десятилетия с момента его принятия появились новые проблемы, связанные с увеличением роста роли в экономике цифровых способов товарооборота и выполнения услуг. Так как данный Закон был принят до появления активной цифровой среды в экономике, в связи с этим не включает в себя положения, которые регламентировали бы права потребителей цифровых товаров и услуг. В результате чего, у потребителей ограничена защищенность интересов в сфере электронной торговли.

- Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» от 22 сентября 2022 года, регулирующий основные заключения и исполнения договоров в цифровой среде, а также устанавливает правовые рамки для продажи товаров и услуг через интернет. Этот закон заложил базовые принципы для регулирования онлайн-торговли в стране.

- Указ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации» от 05.10.2020 г.,

утверждает стратегию, нацеленную на создание высокотехнологичной и инновационной экономики к 2030 году. Среди ключевых целей – цифровизация государственного управления, расширения доступности интернет-услуг для населения, развитие IT-инфраструктуры и цифровая трансформация различных секторов экономики, включая образование, здравоохранение и финансы. Успешная реализация данного Указа будет способствовать развитию всех ключевых секторов экономики, улучшению качества жизни граждан и укреплению позиции Узбекистана на мировой арене в области цифровых технологий.

- Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по усилению защиты прав потребителей цифровой продукции (услуг) и борьбы с правонарушениями, совершаемыми посредством цифровых технологий» от 30 ноября 2023 года направлено на развитие законодательства в сфере цифровых технологий и укрепление механизмов защиты прав потребителей, активно взаимодействующих с цифровыми услугами и продукцией. Постановление акцентирует внимание на необходимости борьбы с мошенничеством, утечкой данных, киберугрозами и другими нарушениями, которые могут негативно сказаться на потребителях цифровой продукции.

Механизмы защиты прав потребителей в интернете. Агентство по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан выполняет важные функции, направленные на защиту прав граждан в сфере торговли и услуг. Основные задачи агентства включают реализацию законодательства о защите прав потребителей, прием, рассмотрение и разрешение жалоб и обращений граждан по вопросам нарушения их прав при покупке товаров или получении услуг. Кроме того, агентство проводит проверки и осуществляет контроль за соблюдением прав потребителей в торговых точках, на рынках и в сфере услуг, включая онлайн-пространство. В случае, если потребитель сталкивается с товарами ненадлежащего качества или нарушением условий сделки, агентство обеспечивает механизмы возврата и компенсации.

Онлайн-платформы и системы отзывов. В Узбекистане, несмотря на отсутствие централизованной базы для подачи жалоб, многие крупные интернет-магазины предлагают системы обратной связи, позволяющие оставлять отзывы и подавать жалобы на товары. Например, приложение Uzum Market предоставляет механизм прямого взаимодействия между покупателем и продавцом. На странице каждого товара пользователи могут оставить отзыв, а продавцы, в свою очередь, оперативно реагируют на негативные комментарии, предлагая компенсацию или решение проблемы. Это способствует повышению доверия к онлайн-торговле и улучшению качества обслуживания.

Судебная защита. В случае серьезных нарушений, таких как отказ в возврате крупной суммы средств, потребитель имеет право обратиться в суд. Вопросы подачи исков и компенсаций регулируются статьей 29 Закона Республики Узбекистан «О защите прав потребителей». Для упрощения разрешения конфликтов потребитель также может воспользоваться медиацией, что особенно удобно для урегулирования незначительных споров.

Обращаясь к потребителям товаров в интернет-платформах можно еще раз перечислить некоторые практические рекомендации для покупателей по дополнительной защите своих прав в Интернете: во-первых, **проверять надежность**

продавца, изучить отзывы и рейтинги, убедиться в наличии контактных данных и информации о компании на сайте; **использовать проверенные платежные системы**, использование безопасных платежных систем минимизирует риск мошенничества, желательно выбирать платформы, где используются двухфакторная аутентификация и защита данных; ну и конечно же **сохранять документы о покупке**. Рекомендуется сохранять скриншоты заказа и переписки с продавцом, так как эти материалы могут быть полезны при обращении в суд или в агентство по защите прав потребителей.

В условиях роста электронной торговли обеспечение правовой защиты потребителей становится приоритетной задачей для Узбекистана. Для улучшения ситуации важно не только следовать существующим законам, но и разрабатывать новые меры, учитывающие специфику интернет-пространства. Создание централизованной платформы для жалоб и усиление работы с международными онлайн-платформами позволили бы потребителям чувствовать себя более защищенными.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996 года, № 221-I. <https://www.lex.uz/acts/14643>
2. Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» от 29.09.2022 года № ЗРУ-792, <https://lex.uz/ru/docs/6213428>
3. Закон Республики Узбекистан «О персональных данных» от 02.07.2019 года № ЗРУ-547, <https://lex.uz/docs/4396428>
4. Указ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации» от 05.10.2020 г., № УП-6079, <https://lex.uz/docs/5031048>
5. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по усилению защиты прав потребителей цифровой продукции (услуг) и борьбы с правонарушениями, совершаемыми посредством цифровых технологий» от 30.11.2023 г., № ПП-381, <https://lex.uz/ru/docs/6681115>
6. World Trade Organization https://www.wto.org/english/res_e/res_e.htm
7. <https://www.un.org/ru/ga/unctad/>
8. <https://portal.eaeunion.org/ru-ru/public/main.aspx>
9. <https://unctad.org/projects>
10. <https://www.imf.org/ru/Search>
11. А.Н. Королева «Защита прав потребителей в условиях формирования цифрового товарного рынка», Юридический вестник Самарского университета, Том 3 №3 2017, стр. 50 / <https://cyberleninka.ru/article/>
12. Научная статья А.А. Коваль, А.Д. Левашенко «Защита потребителей в электронной торговле», Российский Внешнеэкономический Вестник 7-2018, стр. 99 / <https://cyberleninka.ru/article/>
13. Л. Ачилова «Границы реализации и защиты цифровых прав при оказании туристических услуг в условиях цифровой реальности: научно-практические проблемы и пути их решения», Общество и инновации 09 (2024) / ISSN 2181-1415, стр 51, <https://inscience.uz/index.php/socinov/index>