

ELEKTRON TIJORATDA TOVARLARNI QAYTARISH VA
ALMASHTIRISH

Dilfuzaxon Jamoldinova

jamoldinovad@11gmail.com

Toshkent davlat yuridik universiteti

Xususiy huquq fakulteti 2-kurs

B patok 1-guruh talabasi

Javohir Eshonqulov - Ilmiy rahbar,

Toshkent davlat yuridik universiteti

Kiber huquq kafedrası o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu ilmiy maqola "Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirishning huquqiy tartibi" mavzusiga bag'ishlangan. Maqola elektron tijoratning tez sur'atlar bilan rivojlanishi va iste'molchilar uchun muhim masalabo'lib qolayotgan tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonlarining huquqiy asoslarini batafsil tahlil qiladi.

Kalit so'zlar: Elektron tijorat, elektron savdo maydonchasi, elektron tijorat subyektlari, elektron tijoratda iste'molchilar, sotuvchilar, elektron tijorat platformalari, to'lov tizimlari, logistika va yetkazib berish kompaniyalari, huquqiy organlar, marketing va reklama agentliklari, texnik xizmat ko'rsatuvchilar, tovarlarni qaytarish, tovarlarni almashtirish.

“RETURN AND EXCHANGE OF GOODS IN E-COMMERCE”

Abstract.

This scientific article is dedicated to “The Legal Regulation of the Return and Exchange of Goods in E-commerce.” It provides an in-depth analysis of the legal foundations of processes related to the return and exchange of goods, which have become significant issues for consumers due to the rapid growth of e-commerce.

“ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ”

Аннотация.

Эта научная статья посвящена теме «Правовое регулирование возврата и обмена товаров в электронной коммерции». В статье проводится подробный анализ правовых основ процессов возврата и обмена товаров, которые стали важной проблемой для потребителей в связи с быстрым ростом электронной коммерции.

KIRISH

So‘nggi yillarda elektron tijorat jadal rivojlanayotgan soha bo‘lib, u global savdo va iste‘mol madaniyatini tubdan o‘zgartirdi. Internetning keng tarqalishi, mobil qurilmalarning ommalashuvi va texnologik innovatsiyalar elektron tijoratning imkoniyatlarini oshirdi, bu esa iste‘molchilarga qulaylik va xarid qilish jarayonini soddalashtirishga xizmat qiladi. Biroq, ushbu sohadagi tez o‘zgarishlar va raqobat kuchayishi bilan birga, iste‘molchilar uchun xavfsizlik, ishonchlik va xarid jarayonining qoniqishi kabi masalalar ham muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Xususan, tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonlari elektron tijoratning ajralmas qismiga aylanishi kutilmoqda. Iste‘molchilar uchun tovarlarni qaytarish imkoniyati – bu nafaqat xarid qilish qulayligini oshiruvchi mexanizm, balki ularga o‘z huquqlarini himoya qilishda ham muhim rol o‘ynaydi. Har qanday xarid jarayonida, ayniqsa onlayn savdoda, iste‘molchilar tovarlarning sifatiga, mosligiga va talablariga javob berishiga ishonch hosil qilishlari zarur. Shu sababli, tovarlarni qaytarish va almashtirish siyosati mijozlarning qoniqishini oshirishda, brendga nisbatan ishonchni mustahkamlashda va raqobatbardoshlikni ta‘minlashda muhim omil hisoblanadi.

Maqolamizda, birinchi navbatda, tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonlarining huquqiy tartibini o‘rganamiz. Ushbu jarayonlarning maqsadi, shuningdek, huquqiy asoslari va amaliyotlari haqida batafsil ma‘lumot beramiz. Har bir mamlakatda, shuningdek, xalqaro miqyosda mavjud bo‘lgan normativ- huquqiy hujjatlar, iste‘molchilarning huquqlarini himoya qilishda qanday ahamiyat kasb etishi tahlil qilinadi.

Shuningdek, maqolamizda iste‘molchilar va sotuvchilar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar, tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonida yuzaga keladigan muammolar va ularni hal etish usullari haqida muhokama qilinadi. Bu jarayonda qonunchilikda mavjud bo‘lgan kamchiliklar, tartibga soluvchi organlarning roli va elektron tijorat platformalarining bu boradagi mas‘uliyatlari muhim ahamiyatga ega.

Natijada, ushbu maqola nafaqat nazariy jihatlarni, balki amaliy tavsiyalarni ham o‘z ichiga oladi. Tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayonining huquqiy tartibini o‘rganish orqali iste‘molchilar va sotuvchilar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni yaxshilash, shuningdek, elektron tijorat sohasini rivojlantirishga hissa qo‘shish mumkin.

Elektron tijorat. Elektron tijorat tushunchasiga O‘zbekiston Respublikasining “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi qonunining 3-moddasida ta‘rif berib o‘tilgan:

Elektron tijorat — tovarlarning (ishlarning, xizmatlarning) tadbirkorlik faoliyati doirasida axborot tizimlaridan foydalangan holda elektron savdo maydonchasi orqali tuzilgan shartnomaga muvofiq amalga oshiriladigan oldi- sotdisi.

Sodda qilib aytganda, elektron tijorat (e-tijorat) – bu tovarlar va xizmatlarni internet orqali sotish, sotib olish va ularga bog‘liq barcha operatsiyalarni o‘z ichiga

oluvchi iqtisodiy faoliyat shaklidir. Bu jarayonlar onlayn do‘konlar, elektron savdo platformalari, mobil ilovalar va boshqa raqamli vositalar orqali amalga oshiriladi.

Elektron tijorat bir qancha afzalliklarga ega:

“- bir qancha tovarlar va xizmatlarni o‘z uyidan yoki biznesidan istalgan joyda sotish;

- eng arzon narxdagi maxsus tovar yoki xizmatni topa olish imkoniyati mavjudligi;

- butun dunyo bo‘ylab mijozlar bilan bog‘lanish va elektron tijorat hamkorligini yaratish;

- buyurtmani qayta ishlash xarajatlarining kamayishi;

- elektron pul mablag‘larini tezroq o‘tkazish;

- e-tijoratdan foydalangan holda yetkazib berish zanjirini osonroq va arzonroq;

- bir echta sotuvchilardan buyurtma berish va materiallarni kuzatish

mumkin;”¹

Elektron tijorat bir qancha elementlardan iborat, quyida ularning asosiylari keltirib o‘tilgan:

1. **Onlayn savdo:** Tovarlar va xizmatlarni internet orqali sotish, masalan, e-commerce saytlarida (Amazon, eBay, Alibaba) yoki brendning rasmiy veb-saytida.

2. **To‘lov tizimlari:** Xaridorlar onlayn xaridlar uchun kredit kartalari, PayPal, Apple Pay va boshqa elektron to‘lov tizimlari orqali to‘lov qilish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

3. **Logistika va yetkazib berish:** Tovarlarini xaridorlarga yetkazish uchun transport va saqlash jarayonlari.

4. **Marketing va reklama:** Raqamli marketing usullari (SEO, SMM, email marketing va h.k.) yordamida mahsulotlarni targ‘ib qilish.

5. **Mijozlarni qo‘llab-quvvatlash:** Onlayn xarid jarayonida mijozlargayordam berish, muammolarni hal qilish va savollarga javob berish.

E-tijorat, odatda, kuchli raqobat muhitida ishlaydi, chunki iste‘molchilar uchun ko‘plab variantlar mavjud. Shuningdek, u xarid qilish jarayonini soddalashtiradi, vaqt va masofani tejaydi, shuningdek, global bozorda o‘z mahsulotlarini taqdim etish imkonini beradi. “Elektron tijoratning rivojlanishi, shuningdek, iste‘molchilarning xulq-atvoridagi o‘zgarishlar, texnologik yangiliklar va pandemiya kabi omillardan kelib chiqadi.”²

¹ E-commerce laws//study guide//A.Younnas//Tashkent state university of law//2024

²Why do consumers return products? A qualitative exploration of online product return behavior of young consumers//Journal of retailing and consumer services

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103770>

<https://scientific-jl.org/index.php/new>

Tovarni qaytarish- iste'molchi sotib olgan tovarni turli sabablarga ko'ra sotuvchiga qaytarish jarayoni. Bu jarayon iste'molchi mahsulotdan qoniqmasa yoki mahsulot nuqsonli bo'lsa amalga oshiriladi.

Tovarni almashtirish- iste'molchi sotib olgan tovarni boshqa bir Tovar bilan almashtirish jarayoni. Bu jarayon odatda mahsulot sifatsiz bo'lsa yoki noto'g'ri mahsulot yuborilganda amalga oshiriladi.

Elektron tijorat elektron savdo maydonchasida amalga oshiriladi. Elektron tijorat to'g'risida"gi qonunning 3-moddasida elektron tijorat sohasidagi asosiy tushunchalarga ta'rif berilgan. Ushbu qonunga ko'ra **elektron savdo maydonchasi** — tovarlar (ishlar, xizmatlar) oldi-sotdisini masofadan turib amalga oshirish imkonini beruvchi axborot tizimi. Shuningdek, elektron tijorat ishtirokchilari **elektron tijorat subyektlari** hisoblanadi. Elektron tijorat subyektlari O'zbekiston respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonunining 8-moddasida belgilangan. "Elektron tijoratda tovarlarni sotuvchi, xizmatlarni yetkazib beruvchi yoki ishlarni bajaruvchi sifatida ishtirok etuvchi yuridik yoki jismoniy shaxslar (bundan buyon matnda sotuvchi deb yuritiladi), shuningdek elektron tijoratda tovarlarning (ishlarning, xizmatlarning) xaridori, iste'molchisi sifatida ishtirok etuvchi yuridik yoki jismoniy shaxslar (bundan buyon matnda xaridor deb yuritiladi) elektron tijorat ishtirokchilaridir".

"Elektron tijorat huquqining subyektlari quyidagi asosiy toifalarga bo'linadi:

1. Iste'molchilar: Internet orqali tovar yoki xizmatlarni xarid qiluvchi shaxslar, individual xaridorlar, kompaniyalar yoki tashkilotlar. Ular o'z huquqlariga ega bo'lib, mahsulot sifatiga, yetkazib berish muddatlariga va qaytarish shartlariga oid talablarni qo'yishlari mumkin.

2. Sotuvchilar: Mahsulot yoki xizmatlarni internet orqali taklif qiluvchi shaxslar yoki kompaniyalar. Ular o'z mijozlariga tovarlarni yetkazish, xizmatlarni ko'rsatish va xarid jarayonida o'z mas'uliyatlarini bajarishlari kerak.

3. Elektron tijorat platformalari: Tovar va xizmatlarni sotish uchun onlayn maydon yaratadigan tashkilotlar, masalan, Amazon, eBay, Alibaba. Ularsotuvchilar va xaridorlar o'rtasida aloqani o'rnatishda muhim rol o'ynaydi.

4. To'lov tizimlari: Onlayn to'lovlarni amalga oshirish uchun xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar, masalan, PayPal, Stripe va banklar. Ular to'lov jarayonini xavfsiz va qulay qilishda ishtirok etadilar.

5. Logistika va yetkazib berish kompaniyalari: Tovarlarni xaridorgacha yetkazish jarayonini boshqaruvchi tashkilotlar. Ular kuryerlik xizmatlari, transport va saqlash bilan bog'liq masalalarni hal etadilar.

6. Huquqiy organlar: Elektron tijoratda iste'molchilarni himoya qilish va qonunchilikka rioya qilishni ta'minlashda rol o'ynaydigan davlat organlari va nazorat tashkilotlari.

Ushbu subyektlar elektron tijorat jarayonining muhim qismini tashkil etadiva har biri o'z o'rnida huquqiy va iqtisodiy munosabatlarni boshqarishda muhimrol o'ynaydi. Har bir subyekt o'z huquq va majburiyatlariga ega bo'lib, elektron tijorat ekotizimining barqarorligini ta'minlashda hissa qo'shadi. ."³

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirishning huquqiy tartibi.

O'zbekiston Respublikasida Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish bir qancha normativ – huquqiy hujjatlar bilan tartibga solingan.

O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi, “Elektron tijorat to'g'risida”gi qonuni, “Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi qonuni,

“Xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatining shartnomaviy huquqiy bazasi to'g'risida”gi qonuni, “Elektron tijoratda bitimlarni amalga oshirish tartibni yanada takomillashtirish chora -tadbirlari to'g'risida” Vazirlar Mahkamasining “Elektron tijoratda bitimlarni amalga oshirish tartibni yanada takomillashtirish chora -tadbirlari to'g'risida” 185-son qarorini elektron tijoratda huquqiy munosabatlarni tartibga soluvchi **huquqiy asos** deb hisoblashimiz mumkin.

O'zbekiston Respublikasining “Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi qonuniga muvofiq Iste'molchi sotib olingan tovarning sifatini, vaznini, butligini, va narxini tekshirib olish huquqiga ega. Shuningdek, iste'molchi o'zi sotib olgan tovar, ish yoki xizmatni amaldagi normalar hamda qoidalarga rioya etgan holda ishlab chiqarilganligi yoki bajarilganligiga va u xavfsiz bo'lishiga, shuningdek, uning mol-mulkiga zarar yetkazmasligiga kafolat berilishini talab qilish huquqiga ega. Tovarning iste'molchilar hayoti, sog'lig'i, mol-mulki va atrof-muhit uchun xavfsiz bo'lishiga doir talablar qonunchilik bilan belgilanadi. Ushbu qonunning 13 - moddasida iste'molchiga nuqsonli tovar sotilganda uning huquqlari belgilangan. Unga ko'ra, “nuqsonli tovar sotilganda iste'molchi, agar bu hol shartnoma tuzish paytida aytib o'tilmagan bo'lsa, o'z xohishiga qarab quyidagilardan birini talab qilishga haqli:

tovarni ayni shunday markali (modelli, artikulli) maqbul sifatli tovarga almashtirib berish;

tovarni boshqa markali (modelli, artikulli) shunday tovarga almashtirib, uning xarid narxini tegishincha qayta hisob-kitob qilish;

tovarning nuqsonlarini bepul bartaraf etish yoki iste'molchining yoxuduchinchi shaxsning nuqsonlarni bartaraf etishga qilgan xarajatlarini qoplash;

xarid narxini nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirish; shartnomani bekor qilib, ko'rilgan zararni qoplash”.

O'zbekiston Respublikasining “Istemolchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi qonunning 14-moddasi hamda “elektron tijorat to'g'risida”gi qonunning 26-moddasiga muvofiq, tovar namunaga yoki tavsifga muvofiq bo'lmagan hollarda,

xaridor uni almashtirishni yoki pul summasini qaytarishni talab qilish huquqiga ega. Agar tovardan foydalanilmagan, u shikastlanmagan o'rovi bilan qaytarilgan bo'lsa, uning iste'mol xususiyatlari saqlangan va mazkur tovar shu sotuvchidan sotib olganligini tasdiqlovchi asoslar mavjud bo'lsa, xaridorning tovarni almashtirib berish yoxud qaytarib olish haqidagi talabi qanoatlantirilishi lozim. Xaridor tovarning ishlab chiqarilishiga, tuzilishiga, tarkibiga doir nuqsonlarni yoki boshqa nuqsonlarni aniqlagan taqdirda, sotuvchi uni ayni shunday markali (modelli, artikulli) tovarga **yetti kunlik muddatda**, tovarsifatini sotuvchi tomonidan qo'shimcha ravishda tekshirish zarur bo'lganda esa xaridor talab qo'ygan paytdan e'tiboran **yigirma kun ichida almashtirib berishi shart**. Ayni shunday markali tovar mavjud bo'lmagan taqdirda, xaridorning almashtirib berish to'g'risidagi talabi e'tiroz bildirilgan paytdan e'tiboran **bir oy ichida** qanoatlantirilishi lozim.

Agar ayni shunday markali (modelli, artikulli) tovar mavjud bo'lmasa, shartnoma bekor qilinib, ko'rilgan zararining o'rni sotuvchi tomonidan xaridorga e'tiroz bildirilgan paytdan e'tiboran **bir oy ichida** qoplanishi lozim.

Xaridorning roziligiga ko'ra, sotuvchi nuqsonli tovarni boshqa markali (modelli, artikulli) shunday tovarga almashtirib berib, xarid narxini tegishinchaqayta hisob-kitob qilishi shart.

“Istemolchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi qonunning 16-moddasida Iste'molchining nuqsonli tovarning xarid narxini nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirishni yoki shartnomani bekor qilishni talab qilish huquqi belgilangan. Agar sotuvchi (ishlab chiqaruvchi) iste'molchining tovarni almashtirib berish yoki undagi nuqsonlarni bartaraf etish haqidagi talablarini bajarmagan bo'lsa, iste'molchi tovarning xarid narxini nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirishni yoki shartnomani bekor qilib yetkazilgan ziyon va ma'naviy zararni ushbu Qonunning 20 va 22- moddalariga muvofiq qoplashni talab qilishga haqli. Shuningdek, ushbu qonunning 17-moddasida iste'molchiga nuqsonli tovar sotilgan taqdirda u bilan hisob-kitob qilish tartibi ko'rsatilgan. 18-moddada esa iste'molchining maqbul sifatli tovarni almashtirib olish huquqi belgilangan bo'lib, unga ko'ra, “iste'molchi maqbul sifatli nooziq-ovqat tovarini xarid qilgan kundan 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”.

“Elektron tijorat to'g'risida”gi qonunning 27-moddasida tovarni qaytarish holati yuz bergan taqdirda to'langan mablag'larni xaridorga qaytarish tartibi belgilangan. Agar shartnoma taraflarining kelishuvida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, xaridor tomonidan to'langan pul summasini unga qaytarish tovar uchun haq to'lash qanday shaklda amalga oshirilgan bo'lsa, xuddi shunday

shaklda amalga oshiriladi. Shartnomaga muvofiq xaridor tomonidan to'langan pul summasini qaytarish bilan bog'liq xarajatlar sotuvchining zimmasiga yuklatiladi.

Agar shartnoma bekor qilinganidan keyin xaridor to‘lagan pul summasi shartnomada belgilangan muddat ichida sotuvchi tomonidan xaridorga qaytarilmasa, sotuvchi xaridorga shartnomada belgilangan muddatlardan ortiq har bir kechiktirilgan kun uchun qaytarilishi lozim bo‘lgan pul summasining **bir foizi miqdorida** neustoyka (penya) to‘laydi. Bunda neustoykaning (penyaning) miqdori qaytarilishi lozim bo‘lgan pul summasidan oshib ketishi mumkin emas. Neustoyka (penya) to‘langanligi sotuvchini shartnoma bekor qilinishi munosabati bilan yuzaga keladigan majburiyatlardan ozod etmaydi.

“Iste‘molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunning 18-moddasiga muvofiq almashtirib olish tartibi va almashtirib berilmaydigan tovarlar ro‘yxati O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tasdiqlaydigan qoidalar bilan belgilanadi.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Elektron tijoratda bitimlarni amalga oshirish tartibni yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 185-son qarorining 51-bandiga ko‘ra, Elektron tijoratda tovarni qaytarish “Iste‘molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida” , “Xo‘jalik yurituvchi subyektlar faoliyatining shartnomaviy-huquqiy bazasi to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi qonunlariga, Fuqarolik kodeksiga va boshqa normativ- huquqiy hujjatlarga, shuningdek tuzilgan shartnomaga muvofiq amalga oshiriladi.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasiningning “O‘zbekiston Respublikasida chakana savdo qoidalarini hamda O‘zbekiston Respublikasida umumiy ovqatlanish maxsulotlarini (xizmatlarini) ishlab chiqarish va sotish qoidalarini tasdiqlash to‘g‘risida”gi 75-son qarorining 1-ilovasida zarur sifatdagi, qaytarib olinmaydigan yoki shunga o‘xshash tovarga almashtirilmaydigan nooziq ovqat tovarlar ro‘yxati keltirilgan bo‘lib, shunday tovarlarning 12 turi aniq belgilab qo‘yilgan.

O‘zbekiston Respublikasida Iste‘molchilarning huquqlarini davlat tomonidan himoya qilinishini ta‘minlash maqsadida bir qancha organlar tashkil etilgan. “Istemolchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonunning 23-moddasiga ko‘ra, quyidagilar **iste‘molchilarning huquqlarini himoya qilish uchun maxsus vakolat berilgan davlat organlari** hisoblanadi:

- O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyaga qarshi kurashish qo‘mitasi huzuridagi Iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish agentligi;
- O‘zbekiston Respublikasi Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligihuzuridagi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi;
- O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi;
- O‘zbekiston Respublikasi Qurilish vazirligi;
- O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya va atrof-muhitni muhofaza qilish davlat qo‘mitasi;

- iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi qonunchilikka rioya etilishini o'z vakolatlari doirasida nazorat qiluvchi boshqa davlat boshqaruvi organlari.

Xorijiy davlatlarda tovarlarni qaytarish va almashtirish tartibi.

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish huquqiy tartibi xaridorga huquq va himoya imkoniyatlarini ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Elektron tijoratda qaytarish va almashtirish jarayonlari ko'pincha an'anaviy do'konlarga qaraganda murakkabroq, chunki xaridor mahsulotni sotib olayotganda uni bevosita ko'rish va sinab ko'rish imkoniga ega emas. Shu sababli, ko'plab mamlakatlarda qonunlar va me'yoriy hujjatlar elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishni ta'minlash uchun qabul qilingan.

Masalan, Yevropa Ittifoqining iste'molchilarni himoya qilish to'g'risidagi qonunchiligi xaridorlarga onlayn sotib olingan tovarlarni 14 kun ichida hech qanday sabab ko'rsatmasdan qaytarish huquqini beradi. Bu "iste'molchilarni himoya qilish direktivasi"da aniq belgilab qo'yilgan (European Consumer Rights Directive, 2011). Ushbu direktiva elektron tijoratda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishni kuchaytirish uchun qabul qilingan va unda qaytarish jarayonining shaffof va oson amalga oshirilishi zarurligi ta'kidlangan.⁴

AQShda esa qaytarish va almashtirish bo'yicha qoidalar davlatga qarab farqlanishi mumkin, lekin odatda tovarlar sifatiga oid talablar qonunchilik bilan himoyalanaadi. AQSh Federal Savdo Komissiyasi (Federal Trade Commission) iste'molchilarni aldov va noqonuniy reklamalardan himoya qiluvchi qoidalarni o'z ichiga oladi. Shu bilan birga, ko'plab kompaniyalar mijozlarning qoniqishini ta'minlash uchun o'zlarining qaytarish va almashtirish siyosatlarini joriy qilganlar (Federal Trade Commission, 2021).

Xitoyda esa elektron tijorat bozori juda katta bo'lib, bu mamlakatda qaytarish va almashtirish qoidalari elektron tijorat platformalari tomonidan qat'iy nazorat qilinadi. 2014-yilda qabul qilingan yangi qonun bo'yicha, xaridorlar onlayn sotib olingan mahsulotlarni 7 kun ichida qaytarishlari mumkin, bu esa iste'molchilarning huquqlarini kengaytirishga xizmat qiladi (Consumer Protection Law of the People's Republic of China, 2014).

Umuman olganda, elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish tartibi iste'molchilarning huquqlarini himoya qilishni ta'minlash maqsadida turli mamlakatlarda qonuniy tartibga solinadi.

Xulosa.

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish tartibi iste'molchilarning huquqlarini himoya qilishda muhim ahamiyatga ega. Bugungi kunda ko'plab mamlakatlar, jumladan O'zbekiston ham, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish maqsadida tovarlarni qaytarish va almashtirish bo'yicha aniq huquqiy

normalarni belgilab bermoqda. O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi, "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonuni, "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi qonuni, "Xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatining shartnomaviy huquqiy bazasi to'g'risida"gi qonuni, Vazirlar Mahkamasining "Elektron tijoratda bitimlarni amalga oshirish tartibni yanada takomillashtirish chora -tadbirlari to'g'risida" 185-son qarorining normalarida bunday munosabatlar tartibga solingan. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risidagi qonunlarda mahsulot nuqsonli bo'lsa yoki iste'molchining ehtiyojlariga mos kelmasa, uni qaytarish va almashtirish imkoniyati ta'minlanadi. Shu bilan birga, sanitariya va gigiyena talablariga javob bermaydigan ayrim mahsulotlar, masalan, oziq-ovqat mahsulotlari yoki shaxsiy gigiyena buyumlari qaytarilmaydi. Elektron tijoratning rivojlanishi bilan bu jarayonni tartibga soluvchi huquqiy mexanizmlar ham takomillashmoqda. Xususan, iste'molchilar va sotuvchilar o'rtasidagi munosabatlarda adolat va tenglikni ta'minlash uchun maxsus qonunlar va qoidalar ishlab chiqilmoqda. Shu sababli, elektron tijoratda tovarlarni qaytarish va almashtirish jarayoni iste'molchi huquqlarini himoya qilishda asosiy elementlardan biri hisoblanadi

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik Kodeksi
2. "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonun
3. "Elektron Tijorat to'g'risida"gi Qonun
4. "Xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatining shartnomaviy huquqiy bazasi to'g'risida"gi Qonuni
5. Vazirlar Mahkamasining "Elektron tijoratda bitimlarni amalga oshirish tartibni yanada takomillashtirish chora -tadbirlari to'g'risida" 185-son qarorini
6. E-commerce laws - study guide - A.Younnas - Tashkent state university of law - 2024
7. Why do consumers return products? A qualitative exploration of online product return behavior of young consumers//Journal of retailing and consumer services <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103770>
8. Introduction to electronic commerce and social commerce - Efraim Turban, Judy Whiteside, Jon Outland, David King – 2017 - 3-33-betlar
9. Directive of the European parliament and of the council -on consumer rights, amending Council Directive - European consumer rights directive, <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>
10. "Business law" study guide, Tashkent state university of law, M.T. Tadjibayeva, Tashkent-2024, 56-63-betlar
11. (1999). 39 I.L.M. 504;
(2000). <https://advance.lexis.com/api/document?collection=analytical->

[materials&id=urn%3acontentItem%3a40TN-K0B0-0041-42YG-00000-00&context=1516831&identityprofileid=CJQVWW63400](https://www.scientific-jl.org/index.php/newmaterials&id=urn%3acontentItem%3a40TN-K0B0-0041-42YG-00000-00&context=1516831&identityprofileid=CJQVWW63400).

12. Eshonqulov, Javohir. “SUV RESURSLARINI MUHOFAZA QILISH YO’LIDAGI O’ZBEKISTON RESPUBLIKASI QONUNCHILIK TAHLILI”.
Центральноазиатский журнал образования и инноваций 2.11 Part 3 (2023):
47-52
13. Javokhir Eshonkulov “Legal foundations for the application of artificial intelligence Technologies in the Sports Industry” American Journal of Education and evolution Studies Tom 1, No.7,2024/10/4, 240-247