

**Законодательство о защите прав потребителей в торговом  
обслуживании**

*Саидахмедова Муаззамхон Анвархоновна*

*студент*

*Гражданское и бизнес право факультет*

*специальность: Юриспруденция*

*Ташкентский государственный юридический университет*

*Республика Узбекистан, г. Ташкент*

**АННОТАЦИЯ:** *В статье рассматривается правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере торгового обслуживания в Республике Узбекистан. Подчеркивается значимость данной отрасли для экономики страны и необходимость развития эффективного механизма правового регулирования.*

**Ключевые слова:** *потребитель, защита прав потребителей, основные права потребителей, розничная торговля.*

Сфера торгового обслуживания является одной из ключевых отраслей экономики, следовательно, особое внимание уделяется развитию механизма правового регулирования защиты прав потребителей. В Республике Узбекистан отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом, Законом «О защите прав потребителей» и другими подзаконными актами. Защита прав потребителей, является одним из сфер, где взаимодействуют народ и публичная власть. Кроме того, существуют множество законов касающихся защиты прав потребителей: «О качестве и безопасности пищевых продукции», «О рекламе», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан, от 13.02.2003 г. № 75 «Об утверждении правил

розничной торговли в республике Узбекистан и правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания в республике Узбекистан»<sup>1</sup>. Под понятием «потребитель» понимается гражданин (физическое лицо), приобретающий товар, услугу или работу, не с целью извлечения прибыли, а исключительно для личного потребления<sup>2</sup>. В настоящее время основной целью маркетинга является удовлетворение нужд потребителя, как основного субъекта торговой площадки. В законодательстве Республики Узбекистан по защите прав потребителей, закреплены основные права потребителей. В их число входит: право на получение достоверной информации; право на безопасность товара; возмещение убытков и морального вреда, при нарушении прав потребителей; свободный выбор продукции и надлежащее качество товара, услуги и работы; обращение в суд; создание общественных объединений потребителей. На практике, граждане, выступая в качестве потребителя, не зная свои основные права, часто попадают в сложные ситуации, не реализуют свои права, тем самым не осознают, что именно у них есть власть над производством в торговой площадке. Исследуя правовую природу правоотношений, складывающихся в гражданском праве в сфере защиты прав потребителей, можно сделать вывод, что правоотношения между субъектами строятся на основе равенства сторон и диспозитивности. Тем не менее, в результате анализа правовой природы фактически складывающихся правоотношений в этих правоотношениях, складывается мнение о том, что, не зная и не реализуя свои права потребитель преподносит себя в качестве слабого субъекта. Однако, насколько это верно относить потребителя к слабому в экономическом плане звену при заключении договора? При заключении договора купли продажи товара, оказании услуг, выполнения работ у сторон возникают определенные обязательства: у продавца (изготовителя, исполнителя) обязательство по

---

<sup>1</sup> <https://lex.uz/docs/243233>

<sup>2</sup> <https://lex.uz/acts/14643>

передачи вещи (оказание услуг и выполнение работы), предоставлению достоверной информации о товаре, безопасность товара, т.е. создание взаимно комфортных условий, а у покупателя (потребителя) обязательство по уплате определенной денежной суммы за товар. На практике, потребитель из-за своего личного непрофессионализма не запрашивает дополнительную информацию, тем сталкивается рядом проблем, тем не менее потребитель, поскольку не обладает специальными знаниями в торговой сфере, не знает, как правильно запросить нужную информацию. Однако, бездействие контрагента тоже служит причиной для проблем, с которыми сталкивается потребитель, так как на контрагенте лежит обязанность по созданию комфортной для потребителя среды, где потребитель получает всю необходимую информацию о товаре. Бывают случаи, когда возникает неравенство переговорных возможностей между сторонами при заключении договора, где участвует потребитель и профессиональный контрагент. Потребитель в силу своей неосведомленности или же недостаточной юридической подготовки окажется в сложной ситуации, где ему сложно понять суть объемного договора.

Основным и главным источником по защите прав потребителей в нашей стране является Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», где указываются основные права потребителей, способ их реализации и защиты. Были приняты подзаконные акты по защите прав потребителей: Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан, от 13.02.2003 г. № 75 «Об утверждении правил розничной торговли в республике Узбекистан и правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания в республике Узбекистан»; Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан, от 28.11.2002 г. № 414 «О мерах по расширению участия общественности в защите прав потребителей». На сегодняшний день, споры по защите прав потребителей в сфере розничной купли-продажи являются одним из распространенных

видов проблем. Договор розничной купли-продажи отличается рядом специфических особенностей. Одним из главных особенностей является его субъективный состав, где на стороне продавца всегда выступает лицо осуществляющее предпринимательскую деятельность; второй специфической чертой является публичность договора, то есть договор заключается посредством публичной оферты; третья особенность договора заключается в том, что потребитель приобретает товар для личных нужд, то есть товар должен приобретаться исключительно для личного потребления, а не для предпринимательской деятельности<sup>3</sup>. Наиболее распространённой формой заключение договора розничной купли-продажи является выдачи продавцом кассового или товарного чека покупателю. Необходимо отметить, что несмотря на то, что правоотношения в области розничной купли-продажи урегулированы законодательством в достаточной мере, проблемы о защите прав потребителей до сих пор существуют в этой сфере. В законодательстве Республики Узбекистан по защите прав потребителей, нарушенные права потребителей восстанавливаются путем возмещения в полном объеме материальных убытков, морального вреда, причиненных товаром (работой, услугой)<sup>4</sup>. В настоящее время, наиболее распространенным последствием нарушения прав потребителей являются причиненные убытки. Противоправность действий продавца может выражаться как в действиях, так и в его бездействии. К примеру, продавец, не соблюдая требования по обеспечению безопасности потребителей и предоставляемого товара, или не предоставляя нужную информацию о товаре, работе и услуге, нарушает закон, что влечет за собой ответственность за причиненный вред.

Резюмируя вышеизложенное, можем сказать, что в нашей стране существуют механизмы, регулирующие деятельность субъектов розничной торговли. Согласно Законодательству Республики Узбекистан, потребители

---

<sup>3</sup> Х.Р. Рахманкулов – Гражданское право Общая часть – Ташкент 2010, С. 696;

<sup>4</sup> <https://lex.uz/acts/14643>

в качестве субъектов розничной торговли и общественного питания наделены определенными правами и могут отстаивать свои права в суде. Более того, посредством саморегулирования, предоставления достоверной информации и качественного товара и услуги, хозяйствующие субъекты, могут укрепить доверия потребителей.

**Список использованной литературы:**

1. Х.Р. Рахманкулов – Гражданское право Общая часть – Ташкент 2010, С. 696;
2. С. Б. Бобокулов Д.М. Караходжаев – Гражданское право – 2006, С. 93;
3. Г.Р. Гафарова – Защита прав потребителей 2009, С. 375,;
4. <https://lex.uz/acts/14643>.
5. <https://lex.uz/docs/243233>