

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С СУБЪЕКТАМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

*Саидахмедова Муаззамхон Анвархоновна*

*студент*

*Гражданское и бизнес право факультет*

*специальность: Юриспруденция*

*Ташкентский государственный юридический университет*

*Республика Узбекистан, г. Ташкент*

В условиях рыночной экономики, где предлагаемые товары и услуги подвержены конкуренции, охрана прав потребителей становится необходимостью современной реальности. Защита прав потребителей в предпринимательской деятельности посвящена охране прав и интересов потребителей во взаимоотношениях с субъектами предпринимательства, которые изготавливают товары, выполняют работы и оказывают услуги.

В статье 65 Конституции Республики Узбекистан регламентировано, что государство создает условия для развития рыночных отношений и добросовестной конкуренции, гарантирует свободу экономической деятельности, предпринимательства и труда с учетом приоритетности прав потребителей<sup>1</sup>. Это означает, что на конституционном уровне закреплена норма, что государство охраняет права и защищает законные интересы потребителей. Для начала следует определить, кто относится к категории потребителей. Согласно статье 1 Закона Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», потребителем является физическое лицо, то есть как гражданин Республики Узбекистан, так и лица без гражданства, и иностранные граждане, которые приобретают, заказывают или имеют намерение приобрести, заказать товар, работу и услугу в целях личного потребления (не для извлечения прибыли), следовательно, все мы являемся потребителями. Ключевым фактором, присущим для потребителей является использование товаров, работ и получения услуг непосредственно для личного пользования, а не в целях извлечения прибыли (предпринимательской деятельности). В данной работе будут изучены следующие вопросы:

- защита прав потребителей в сфере розничной торговли и общественного питания при взаимодействии с хозяйствующими субъектами;

<sup>1</sup> Конституция Республики Узбекистан от 01.05.2023 <https://lex.uz/docs/6445147>

- особенности защиты прав потребителей в договоре розничной купли продажи.

В современном маркетинге главной целью является обеспечение нужд потребителя, который является ключевым субъектом торгового процесса. Зачастую, субъекты предпринимательства (продавцы и изготовители) не могут в должной мере обеспечить права потребителя, нарушая требования к качеству и безопасности товара, работы и услуги несмотря на то, что именно от доверия потребителя зависит продвижение их деятельности. Защита прав потребителей включает в себя широкий спектр законов и подзаконных актов, которые регулируют отношения между потребителями и субъектами предпринимательства в лице изготовителей-продавцов. Согласно статье 4 Закона Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» потребители имеют следующие основные права:

- **право на безопасность и качество товаров, работ и услуг:** потребители имеют право на безопасные и качественные товары, работы и услуги, а также на информацию о потенциальных рисках, (например, потребители имеют право на безопасность и качество продуктов питания. Это означает, что субъекты предпринимательства - производители и продавцы продуктов питания должны обеспечивать безопасность и качество своей продукции. Они должны следить за соблюдением стандартов безопасности и гигиены, проводить необходимые экспертизы и контроль качества, а также предоставлять информацию о потенциальных рисках, связанных с их продукцией, например, аллергены или возможные побочные эффекты).

- **право на компенсацию:** в случае недобросовестной торговли или предоставления некачественных товаров, работ и услуг со стороны субъектов предпринимательства потребители имеют право требовать возмещения ущерба. К примеру, потребитель приобрел новый смартфон, который оказался в неисправном состоянии или имел серьезные дефекты. В этом случае, потребитель имеет право на возмещение убытков, основанием является ПКМ № 75 «Об утверждении правил розничной торговли». Потребитель может обратиться к продавцу или производителю с претензией и требованием о замене товара на исправный или возврате денежных средств. Если продавец или производитель отказываются удовлетворить претензию, потребитель может обратиться в агентство по защите прав потребителей при антимонопольном комитете Республики Узбекистан или в суд по гражданским делам для получения компенсации в виде возврата денежных средств, замены товара, ремонта или других мер, которые помогут восстановить его права и возместить понесенные им убытки.

Защита прав потребителей в сфере розничной торговли и общественного питания регулируется Гражданским кодексом Республики Узбекистан, являющимся нормативно-правовым актом общего характера предусматривающий в статьях 1017-1020 правила защиты нарушенных прав и интересов потребителей вследствие недостатков товаров, работ, услуг<sup>2</sup>. В целях проведения единой государственной политики в сфере защиты прав потребителей 11 сентября 2019 года было образовано Агентство по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан согласно Указу Президента «О мерах по коренному совершенствованию правовой и институциональной системы защиты прав потребителей». В Постановлении Кабинета Министров «О мерах по организации деятельности агентства по защите прав потребителей при антимонопольном комитете Республики Узбекистан» детально регламентирована деятельность, права и обязанности агентства, направленные на защиту прав потребителей, среди которых:

- обеспечение конкуренции, защита прав потребителей и реализация единой государственной политики в сфере рекламы, координация деятельности государственных органов в этом направлении и контроль за соблюдением законодательства в этих сферах;
- борьба с монополиями, устранение злоупотребления своим положением и антиконкурентных действий хозяйствующих субъектов, занимающих доминирующее положение;
- принятие мер против необоснованного повышения цен на основные потребительские, монопольные и высоколиквидные товары;
- разработка комплексных отраслевых программ, поддержка негосударственных некоммерческих организаций и других институтов гражданского общества, осуществляющих деятельность в сфере развития конкуренции, защиты прав потребителей и рекламы;
- внесение предложений по укреплению, подготовке, заключению и реализации международных договоров, налаживание международного сотрудничества в области развития конкуренции, защиты прав потребителей и рекламы.

Для того, чтобы привлечь широкую общественность для обеспечения защиты прав и интересов потребителей, усиления общественного контроля за недопущением реализации на внутреннем потребительском рынке низкокачественных, представляющих опасность для жизни и здоровья людей товаров, активизации работы по повышению правовой и потребительской культуры населения Кабинетом Министров было принято постановление «О

<sup>2</sup> Гражданский Кодекс Республики Узбекистан от 01.03.1996 <https://lex.uz/docs/180550#193687>

мерах по совершенствованию участия общественности в защите прав потребителей» непосредственно в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей»<sup>3</sup>.

Одним из основных подзаконных актов направленных на защиту прав потребителей в сфере розничной торговли является Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении правил розничной торговли и правил производства и реализации продукции общественного питания в Республике Узбекистан» в котором детально определены порядок и сроки замена товара с недостатками и устранение недостатков товара, в частности, в случае обнаружения потребителем производственных или иных недостатков товара в семидневный срок он заменяется на товар аналогичной марки<sup>4</sup>, данный срок является нормативным и носит императивных характер<sup>5</sup>, а значит не может быть изменен по соглашению сторон. Также предусмотрены санкции за каждый день просрочки замены товара со стороны субъекта предпринимательства. Еще один пример можно привести, в случае если потребитель приобрел некачественную пищевую продукцию, в какие сроки и с каким требованием может потребитель обратиться к продавцу. В таких случаях, потребитель в течении 24 часов имеет право требовать по своему выбору замены пищевой продукции, уменьшения покупной цены или устранения недостатков<sup>6</sup>. Интересным моментом является то, что в вышеназванном постановлении правительства также имеется перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар, к таким товарам можно отнести средства личной гигиены, лекарственные средства, парфюмерная и косметическая продукция, мебель, товары бытовой химии, автомобили, ювелирные изделия, животные и растения и бытовая техника.

Потребитель в условиях рыночной экономики находится в более худшем экономическом положении по отношению к субъекту предпринимательства. Например, потребитель неосознанно может заключить договор, в котором продавец имеет преимущественные права в исполнении или изменении его условия, более того, возможен договор, в котором продавец освобождается от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих

<sup>3</sup> Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по совершенствованию участия общественности в защите прав потребителей» от 28.11.2002 № 414

<https://lex.uz/docs/346299?ONDATE2=05.04.2022&action=compare>

<sup>4</sup> Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении правил розничной торговли и правил производства и реализации продукции общественного питания в Республике Узбекистан» от 13.02.2003 № 75 <https://lex.uz/docs/243233>

<sup>5</sup> В.Ф.Чигир «Сроки в гражданском праве» [https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/30195/1/12\\_чигир.pdf](https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/30195/1/12_чигир.pdf)

<sup>6</sup> Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении правил розничной торговли и правил производства и реализации продукции общественного питания в Республике Узбекистан» от 13.02.2003 № 75 <https://lex.uz/docs/243233>

обязательств - условия являются нарушением прав потребителей и противоречат законодательству о защите прав потребителей, нарушает принцип равноправия сторон в договорных правоотношениях. Для правомерного урегулирования таких споров между субъектами предпринимательства и потребителями в законодательстве Республики Узбекистан по защите прав потребителей, нарушенные права потребителей восстанавливаются путем возмещения в полном объеме материальных убытков (реальный ущерб и упущенная выгода), компенсации морального вреда, причиненного товаром, работой, услугой, замена товара на аналогичный по требованию потребителя. В частности, в Гражданском кодексе Республики Узбекистан содержатся нормы о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ, услуг (статьи 1017–1020)<sup>7</sup>. Более того, профессор Рузиназаров Ш.Н. в своей научной работе отмечает, что «к числу основных источников правового регулирования относится правило возмещения вреда, причиненного недостатком товара, работ или услуг. Согласно статье 1017 ГК РУз вред, как основание ответственности в данном случае, проявляется в виде ущерба, причиненного имуществу (повреждение, уничтожение, порча) либо личности – вследствие утраты заработка (дохода) или содержания из-за увечья, иного повреждения здоровья либо смерти кормильца, в свою очередь, подлежит возмещению изготовителем товара или продавцом товара (по выбору потребителя), исполнителем работ (услуг) (ст. 1018)<sup>8</sup>». Вина субъекта предпринимательства может выражаться как в действиях, так и в бездействии. К примеру, продавец, не соблюдая требования по обеспечению безопасности потребителей и предоставляемого товара не предоставил достоверную и полную информацию о товаре, работе и услуге, следовательно, нарушает закон, что влечет за собой ответственность в виде неблагоприятных последствий для причинителя вреда.

Защита прав потребителей по договору розничной купли продажи может осуществляться как в судебном, так и внесудебном порядке. Судебный порядок разрешения спора между субъектами предпринимательства и потребителем предполагает то, что согласно статье 55 Конституции Республики Узбекистан каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод<sup>9</sup>. Разрешение спора внесудебном порядке, означает, что потребитель прямо обращается к продавцу или изготовителю за устранением недостатков товара или стороны, путем переговоров и медиации, либо потребитель может обратиться в уполномоченный орган по защите прав потребителей, в нашем случае это Агентство по защите

<sup>7</sup> Гражданский Кодекс Республики Узбекистан от 01.03.1996 <https://lex.uz/docs/180550#193687>

<sup>8</sup> Ш.Рузиназаров, Л.Ачилова «Актуальные вопросы совершенствование законодательства по обязательствам причинения вреда» <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-sovershenstvovaniya-zakonodatelstva-po-obyazatelstvam-prichineniya-vreda>

<sup>9</sup> Конституции Республики Узбекистан от 01.05.2023 <https://lex.uz/docs/6445147>

прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан в целях защиты нарушенных прав.

Резюмируя вышеизложенное, можем сказать, что целью защиты прав потребителей является обеспечение справедливых и равных условий для потребителей, защита их прав от лиц недобросовестно занимающихся предпринимательской деятельностью – это изготовители, исполнители или продавцы и обеспечить безопасность потребителей в процессе потребления товаров, работ и услуг. Согласно законодательству Республики Узбекистан, потребители, как участники розничной торговли и в сфере общественного питания, обладают определенными правами и имеют возможность защищать свои интересы в судебном порядке, как было изложено выше. В целях предотвращения судебных разбирательств хозяйствующие субъекты обязаны предоставлять достоверную и полную информацию и реализовывать качественный товар и оказывать услуги, таким образом субъекты предпринимательства могут укрепить доверие потребителя по отношению к себе при осуществлении предпринимательской деятельности.

#### Список литературы:

1. Конституция Республики Узбекистан от 01.05.2023 <https://lex.uz/docs/6445147>;
2. Гражданский Кодекс Республики Узбекистан от 01.03.1996 <https://lex.uz/docs/180550#193687>;
3. Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 17.05.1996 № 221-I <https://lex.uz/docs/14643>;
4. Закон Республики Узбекистан «О конкуренции» от 04.10.2023 № 850 <https://lex.uz/ru/docs/6518383>;
5. Закон Республики Узбекистан «О рекламе» от 09.09.2022 № 776 <https://lex.uz/ru/docs/6052633>;
6. Указ Президента «О мерах по коренному совершенствованию правовой и институциональной системы защиты прав потребителей» от 11.09.2019 г. № УП-5817 <https://lex.uz/ru/docs/4508446>;
7. Постановление Кабинета Министров «О мерах по организации деятельности агентства по защите прав потребителей при антимонопольном комитете Республики Узбекистан» от 06.07.2023 г. № ПКМ-108 <https://lex.uz/ru/docs/6525105>;
8. Постановление Кабинета Министров «О мерах по совершенствованию участия общественности в защите прав потребителей» от 28.11.2002 г. №414 <https://lex.uz/docs/346299?ONDATE2=05.04.2022&action=compare>;
9. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении правил розничной торговли и правил производства и

реализации продукции общественного питания в Республике Узбекистан» от 13.02.2003 г. № 75 <https://lex.uz/docs/243233>.

**Научные статьи и монографии:**

10. В.Ф.Чигир «Сроки в гражданском праве»  
[https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/30195/1/12\\_чигир.pdf](https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/30195/1/12_чигир.pdf);
11. Ш.Рузиназаров, Л.Ачилова «Актуальные вопросы совершенствование законодательства по обязательствам причинения вреда»  
<https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-sovershenstvovaniya-zakonodatelstva-po-obyazatelstvam-prichineniya-vreda>.