

Защита Прав Потребителей В Сети Интернет

Худайбергенов Артур Германович – судья Мирзо-Улугбекского межрайонного суда по гражданским делам

ABSTRACT

в данной статье рассматриваются вопросы, связанные с защитой прав потребителей, а также с выявлением и устранением причин, создающих условия для нарушения прав потребителей в интернете и защиты прав потребителей в Республике Узбекистан, в частности, в интернете. В статье подробно проанализированы международные конвенции, нормативно-правовые акты, законодательные нормы, мнения ученых, специальная литература, практика защиты прав потребителей, статистические данные и другая информация, относящаяся к данной сфере.

ARTICLE INFO

Received: 10th September 2024

Accepted: 8th October 2024

KEY WORDS:

потребитель, отношения в интернете, права потребителей, трансграничные проблемы, иностранные граждане, компетентный орган

Введение. На сегодняшний день не только в Республике Узбекистан, но и в зарубежных развитых странах защита прав потребителей рассматривается как одна из основных проблем и реализуются различные приоритеты, стратегии, направленные на решение данной проблемы, а также целенаправленные, значимые реформы на долгосрочную перспективу. Прежде чем мы коснемся концепции прав потребителей, нам необходимо определить, кто на самом деле является потребителем. Определение понятия потребитель дано в Законе Республики Узбекистан “О защите прав потребителей”. Потребитель – гражданин (физическое лицо), приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товар или работу, услугу в целях личного потребления или иных целях, не связанных с извлечением прибыли¹. То есть из этого можно понять, что потребителем является человек, который покупает или размещает заказ на покупку определенного товара и услуги, не стремясь получить прибыль. Что касается прав потребителей, то права потребителей – это их права на приобретение товаров, услуг и мелочей любого рода по своему усмотрению и свободе. Кроме того, в права потребителей входит требование своевременной и качественной реализации приобретаемых ими услуг или наличие гарантии качества и доступности товара. В качестве прав потребителей, в целом, мы можем указать на следующие основные права: Право быть информированным о применении имеющихся у него сведений. Потребители должны быть осведомлены о том, в каких рамках они имеют право использовать доступную информацию. Эти данные могут быть использованы для пользования платформой или системой, а также для рекламы и аналитики данных. По этой причине политика конфиденциальности и условия использования между интернет-сайтами, приложениями и платформами должны быть предоставлены в полном объеме. Эти условия должны быть понятны путем чтения, и, приняв их, пользователь будет знать о юридических условиях того, как должны использоваться его существующие данные. Когда потребитель регистрируется на сайте или в приложении или для использования связанных с ним услуг, пользователи должны читать и понимать заявления о конфиденциальности и принимать их. Эти

¹ O‘zbekiston Respublikasining 221-I- sonli “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida” gi qonuni

данные обычно включают в себя то, как данные пользователя используются, кому они показаны, и их действия по обеспечению конфиденциальности². При этом пользователи должны получать уведомления о любых изменениях и обновлениях, касающихся того, как используют их данные после регистрации на сайте. Это важно для того, чтобы пользователи были осведомлены о том, как они могут поддерживать свои данные и сохранять конфиденциальность, обращая внимание на политику конфиденциальности. Пользователи также должны иметь возможность правильно понимать условия оплаты, показатели и другие услуги, поддерживаемые этой системой или приложениями. В то же время они имеют право на объяснение того, как их личная информация может применяться и храниться в соответствии с принятой политикой конфиденциальности и условиями использования. Потребители также должны иметь право оставлять комментарии в сообщениях или приложениях. Эти права на рефералов позволяют пользователям отслеживать права других потребителей в отношении того, в каком контексте они используют свои товары и их качества.³

Право требовать сохранность изделия. Потребители имеют право требовать, чтобы продукты, которые они покупают, были безопасны для использования по назначению.⁴ Это также известно, как право на защиту от опасностей, которые могут нанести вред здоровью или безопасности. Безопасность продукта, в целом, включает 6 условий:

1) нормативные стандарты: правительства разрабатывают правила и стандарты для обеспечения безопасности продуктов, продаваемых на рынке. Эти стандарты часто охватывают различные аспекты, такие как дизайн, производство, маркировка, упаковка и инструкции по эксплуатации. Соблюдение этих стандартов обязательно для производителей и продавцов.

2) тестирование и сертификация продукции: производители обычно должны проводить испытания своих продуктов, чтобы убедиться, что они соответствуют стандартам безопасности. Тестирование может включать в себя различные аспекты, такие как механическая безопасность, химический состав, электробезопасность, воспламеняемость и многое другое. Некоторым продуктам перед продажей потребителям может потребоваться сторонняя сертификация от аккредитованных испытательных лабораторий. Например, для граждан стран, где большая часть населения – мусульмане, одного показателя качества продукции недостаточно. Они также могут запросить сертификат “Халяль”, выданный на продукт, чтобы иметь представление о том, соблюдаются ли принципы добросовестности продукта в сочетании с показателями качества.

3) отзыв и предупреждения: в случаях, когда продукт считается небезопасным или дефектным после того, как он был выпущен на рынок, сторона, ответственная за это, должна принять меры по отзыву или безопасности, чтобы уведомить потребителей и предотвратить дальнейшее повреждение. Производители или розничные продавцы должны отозвать, отремонтировать или заменить продукт или возместить убытки пострадавшим потребителям.⁵

4) этикетка продукта и предупреждения: продукты должны быть маркированы соответствующими предупреждениями и инструкциями по безопасному использованию. Этикетки могут содержать информацию о потенциальных рисках, правильном использовании, обслуживании, хранении и утилизации. Четкие и простые для понимания этикетки помогают потребителям принимать осознанные решения и безопасно использовать продукты.

5) ответственность за опасные продукты: производители, дистрибьюторы и розничные продавцы могут нести ответственность за любые повреждения или вред, вызванный опасными продуктами, в соответствии с законами об ответственности. Эти законы различаются в зависимости от юрисдикции, но обычно несут ответственность за дефекты конструкции, производства или предупреждения⁶. Потребители имеют право требовать компенсации за ущерб или ущерб, причиненный опасными продуктами.

² Закарян, И. А. Защита прав потребителей при купле-продаже через интернет ООО «СитИвент», 2018. С. 84

³ Мурзич, Е. В. Защита прав потребителей при покупке товаров в интернет-магазинах БУКЭП, 2017. С. 373

⁴ Ненахов, И. Г. Об удовлетворенности потребителей продукцией, реализуемой в точках быстрого обслуживания / 018. Т. 21, С 97

⁵ Ahamuduzzaman & Syeda Shamsia Husain, Consumer Protection Law (2nd edn, Law Book Company 2011), p.118.

⁶ Parissi Nicolette, Marc Robinson, Understanding Consumer Rights (DK ADULT, 2001)

б) отраслевые правила: некоторые отрасли промышленности должны иметь специальные правила, регулирующие безопасность продукции из-за характера соответствующих продуктов. Например, фармацевтические препараты, продукты питания и напитки, игрушки, автомобили, электроника и товары для ухода за детьми часто имеют отраслевые стандарты и правила безопасности.

Право проверки качества продукции. Производители обычно должны тестировать свою продукцию, чтобы убедиться, что она соответствует стандартам безопасности. Тестирование может включать в себя различные аспекты, такие как механическая безопасность, химический состав, электробезопасность, воспламеняемость и т. д. Некоторым продуктам может потребоваться сторонняя сертификация от аккредитованных испытательных лабораторий перед продажей потребителям.⁷ Проверка качества продукции начинается с установления стандартов качества и спецификаций на продукцию или услуги. Эти стандарты устанавливают необходимые характеристики, критерии производительности и требования, которым должен соответствовать продукт или услуга, чтобы считаться приемлемым.

Права потребителей в Узбекистане защищаются государством. За годы независимости в стране сложилась система государственных организаций, занимающихся защитой прав человека. В этой системе наряду с судебными органами, состоящими из традиционных судебных и правоохранительных органов, были сформированы несудебные органы по правам человека, состоящие из Национальных институтов и неправительственных организаций по правам человека.

Защита прав человека через судебные органы Республики Узбекистан является составной и определяющей частью механизма защиты прав и свобод человека. Потому что суд является важнейшим инструментом в системе восстановления нарушенных прав и свобод человека. Гарантируется судебная защита прав и свобод каждого лица, право обжаловать в суде неправомерные действия государственных органов, должностных лиц и общественных объединений. Было объявлено, что судебная власть в Республике Узбекистан действует независимо от законодательной и исполнительной власти, политических партий и других общественных объединений.

Система правоохранительных органов в стране, как традиционная система государственной власти, имеет неопределимое участие в защите прав и свобод человека.

В частности, органы прокуратуры Республики Узбекистан занимают одно из важнейших и ключевых мест в правоохранительной системе, в том числе в системе защиты прав человека. Являясь государственным органом, осуществляющим контроль за соблюдением законности и правопорядка, прокуратура выполняет не только задачу укрепления государственной власти, но и важную социальную задачу по защите конституционных прав и свобод человека и гражданина. Именно защита конституционных прав граждан от противоправных действий или бездействия должностных лиц государственных органов приобретает важное значение в процессе построения правового государства в Узбекистане.

В целях защиты прав потребителей в Узбекистане создано Агентство по защите прав потребителей, которое наделено следующими полномочиями:

- проведение контрольных закупок товаров и услуг в торговых точках и точках обслуживания и их экспертизы;
- проведение проверок субъектов предпринимательства (без вмешательства в финансово-хозяйственную деятельность) при наличии нарушений законодательства о защите прав потребителей и рекламе;
- анализ причин нарушений прав потребителей, подготовка предложений по их устранению и предупреждение нарушений прав потребителей;
- изучение потребительского рынка, динамики цен и механизмов ценообразования на товары (работы, услуги), цены на которые регулируются государством;
- регулирование рекламного рынка в целях совершенствования предпринимательской и потребительской культуры, недобросовестной конкуренции в рекламной сфере и недобросовестной рекламы.

⁷Oishee, Sabiha Mehzabin. What are my consumer rights? September 22 2019. Accessed December 06, 2021.

- учитывая специфику, преимущества и проблемы многих зарубежных государств, необходимо внести следующие предложения по регулированию отношений в сфере защиты прав потребителей в Республике Узбекистан.

Во-первых, в Узбекистане онлайн-права потребителей могут быть отрегулированы путем принятия закона, регулирующего выбор условий в онлайн-контрактах, ограничивающего выполнение несправедливых или односторонних пунктов. Учитывая, что действующий в настоящее время закон “О защите прав потребителей” с 1996 года практически не модернизировался, в него должны быть включены положения, регулирующие права потребителей в интернете.

Во-вторых, необходимо принять меры по развитию более широкого сотрудничества между Узбекистаном и соседними государствами. Это делается с помощью переговоров по двусторонним или многосторонним соглашениям, которые устанавливают основы для взаимопомощи, обмена информацией и координации регулирующих действий по обеспечению соблюдения законов о защите прав потребителей. Как получение помощи от международных организаций, занимающихся защитой прав потребителей, так и поддержка инициатив могут способствовать сотрудничеству и продвижению передовых практик.

В-третьих, принятие законов о защите информации и усиление механизмов их применения предоставляют возможность для устранения возникающих угроз правам потребителей. Кроме того, обновление действующих нормативных актов, применение более строгих наказаний за несоблюдение и усиление сотрудничества между регулируемыми органами в расследовании и преследовании утечек данных позволит значительно повысить эффективность обеспечения конфиденциальности и безопасности данных. Кроме того, внедрение технологий, улучшающих конфиденциальность, таких как шифрование и анонимность, также вносит значительный вклад в снижение рисков.

В-четвертых, неэффективность нормативного контроля может быть устранена путем улучшения сотрудничества и координации в области международного регулирования. Это достигается путем создания форумов для регулирующих органов для обмена информацией, гармонизации стандартов и координации исполнительных действий.

Список использованной литературы:

1. Закон Республики Узбекистан № 221-I «О защите прав потребителей».
2. Гражданский кодекс Республики Узбекистан.
3. Кодекс Республики Узбекистан «Об административной ответственности».
4. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-381 «О мерах по защите прав потребителей цифровых продуктов (услуг) и усилению борьбы с правонарушениями, совершаемыми с помощью цифровых технологий».
5. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПФ-108 «О мерах по эффективной организации государственного управления в сфере развития конкуренции и защиты прав потребителей в рамках административной реформы».
6. Kuzmina, M. (2014). Legal regulation of consumer protection in Internet commerce. Law and Innovation, 42.
7. Korobtsova, N. and Khomenko, M. (2019). Basic guarantees and mechanisms of protection of consumer rights in purchasing products over the Internet. Enterprise, Economics and Law, 74
8. Vinnyk, O. Legal principles of consumer protection in the field of electronic commerce. Foreign Trade: Economics, Finance, Law, 24
9. Закарян, И. А. Защита права потребителей при купле-продаже через интернет ООО «Sitivent», 2018. С. 84
10. Мурзич, Е. В. Защита права потребителей при покупке товаров в интернет-магазинах БУКЕП, 2017. С. 373
11. Ненахов, И. Г. Об удовлетворенности потребителей продукцией, реализуемой в точках продаж.
12. Ahamuduzzaman & Syeda Shamsia Husain, Consumer Protection Law (2nd edn, Law Book Company 2011), P.118.

13. Parissi Nicolette, Marc Robinson, Understanding Consumer Rights (DK Adult, 2001)
14. Oishee, Sabiha Mehzabin. What are my consumer rights? September 22 2019. Accessed December 06, 2021.
15. Kulkarni, M.S., and Mehta, M.B. (2013). Buying practices and consumer rights awareness amongst management scholars. *MERG Global International Journal of Management*
16. Howells, G. (2020). Protecting consumer protection values in the fourth industrial revolution. *Journal of Consumer Policy*, 145
17. Ariyaratna, R. (2018). Protection of consumer rights in the world of trade: prospects and challenges for global legal system. *OUSL Journal*, 5.
18. *The Historical Journal* , Volume 47 , Issue 3 , September 2004 , p. 709, 2004 Cambridge University Press
19. Trentmann, Frank (2005) *Knowing consumers - histories, identities, practices* Oxford, UK: Berg Publishers, p. 27
20. Patrick Barrington, 'I Want to Be a Consumer', *Punch*, 25 April 1934, p. 467.
21. W. Belk, 'The Human Consequences of Consumer Culture' in K.M. Ekström and H. Brembeck p.70
22. Rosadi, S., & Tahira, Z. (2018). Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia. *Yustisia*, p. 85
23. Кепко, V., Novikova, V., & Stadnik, L. (2021). Consumer protection of products in the field of agreements: European experience. *Scientific View: Economics and Management*, 1, 23-28
24. Vinnyk, O. (2017). Legal principles of consumer protection in the field of electronic commerce. *Foreign Trade: Economics, Finance, Law*, 84
25. European Commission (2018b), Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers.
26. Флейгель, Л. Ю. "Проблемы, связанные с защитой прав потребителей при торговле" с 98
27. Plotnik, O. (2014). Formation and development of legislation on consumer protection. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University*, 63.
28. Черячукина, Е. А. Защита прав потребителей при использовании услуг, приобретенных посредством сети интернет / ООО «Апробация», 2017. С. 143