



ISSN: 2181-9416

3-SON, 2026

YURIST AXBOROTNOMASI

ВЕСТНИК ЮРИСТА * LAWYER HERALD

HUQUQIY, IJTIMOIIY, ILMIY-AMALIY JURNAL



CYBERLENINKA

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
eLIBRARY.RU

YURIST AXBOROTNOMASI

3-SON

ВЕСТНИК ЮРИСТА

HOMEP 3

LAWYER HERALD

ISSUE 3



САИДОВА Нигорахон

Central Asian University Менеджер Центра
Междисциплинарных прикладных исследований,
Самостоятельный соискатель Ташкентского
государственного юридического университета
E-mail: nigosh.saidi@gmail.com

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ЖАЛОБ НА ОПЕРАТОРОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ТОРГОВЫХ ПЛОЩАДОК: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ ОПЫТА КИТАЯ И УЗБЕКИСТАНА

Для цитирования (iqtibos keltirish uchun, for citation): САИДОВА Н. Механизм рассмотрения потребительских жалоб на операторов электронных торговых площадок: сравнительно-правовой анализ опыта Китая и Узбекистана // Yurist axborotnomasi – Вестник юриста – Lawyer herald. № 3 (2026) С. 86-101.

 3 (2026) DOI <https://doi.org/10.34920/2181-9416/2026/3-009>

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена сравнительному правовому анализу механизмов рассмотрения потребительских жалоб на операторов электронных торговых площадок (ЭТП) в Китайской Народной Республике и Республике Узбекистан. Актуальность исследования обусловлена стремительным ростом рынка электронной коммерции в Узбекистане, сопровождающимся опережающим увеличением числа потребительских жалоб: с 1 328 обращений в 2024 году до 3 100 в 2025 году и 1 657 только за первый квартал 2026 года. В работе применяются сравнительно-правовой и формально-юридический методы. Эмпирическую основу составляют официальные данные Государственного управления по регулированию рынков КНР (SAMR) за 2025 год и Комитета по развитию конкуренции и защите прав потребителей Республики Узбекистан за 2024–2026 годы. Анализ охватывает четыре критерия: институциональную архитектуру механизмов рассмотрения жалоб, нормативную определённость обязанностей операторов, показатели эффективности правоприменения и режим ответственности платформ. Установлено, что китайская трёхуровневая модель, включающая обязательный внутриплатформенный механизм рассмотрения жалоб, государственную ODR-платформу 12315 и административно-судебный уровень, позволила урегулировать 12,33 млн споров без участия государственного регулятора. Узбекская система, напротив, лишена первичного платформенного уровня, что ведёт к регуляторной перегрузке Комитета. Дополнительно исследован опыт Европейского союза: добровольная ODR-платформа, закрытая в 2024 году ввиду не востребоваемости, показала, что обязательный характер участия операторов является ключевым условием эффективности. Эмпирический анализ подкреплён разбором реального правоприменительного дела Uzum Market/Oila Tanlovi (2024–2025г.), прошедшего все судебные инстанции и наглядно выявившего пробел в нормах об ответственности оператора ЭТП за товары под собственной торговой маркой. По итогам исследования предлагается дополнить Закон «Об электронной коммерции» (ЗРУ-792) четырьмя взаимосвязанными статьями: ст. 13-1 (обязательный внутриплатформенный механизм рассмотрения претензий), ст. 13-2 (функциональная ответственность оператора), ст. 16-1 (стандарты публичной оферты) и ст. 28-1 (государственная ODR-платформа). Предложенные нормы совместимы с действующим ГК Узбекистана и не требуют изменения базовых норм гражданского законодательства.

Ключевые слова: электронная торговая площадка, защита прав потребителей, рассмотрение жалоб, онлайн-урегулирование споров, ODR, ответственность оператора ЭТП, ЗРУ-792, электронная коммерция.

SAIDOVA Nigoraxon

Central Asian University Fanlararo
amaliy tadqiqotlar markazi menejeri,
Toshkent davlat yuridik universiteti
mustaqil izlanuvchisi
E-mail: nigosh.saidi@gmail.com

ELEKTRON SAVDO PLATFORMALARI OPERATORLARIGA NISBATAN ISTE'MOLCHILAR SHIKOYATLARINI KO'RIB CHIQUISH MEXANIZMI: XITOIY VA O'ZBEKISTON TAJRIBASINING QIYOSIY-HUQUQIY TAHLILI

ANNOTATSIYA

Mazkur maqola Xitoy Xalq Respublikasi va O'zbekiston Respublikasida elektron savdo maydonchalar (ESP) operatorlariga nisbatan iste'molchilar shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmlarini qiyosiy-huquqiy tahlil qilishga bag'ishlangan. Maqolaning dolzarbligi O'zbekistonda elektron tijorat bozorining jadal o'sishi bilan bog'liq: iste'molchilar shikoyatlari 2024-yildagi 1328 ta murojaatdan 2025-yilda 3 100 taga, 2026-yilning birinchi choragida esa 1 657 taga yetgan. Maqolada qiyosiy-huquqiy va formal-yuridik metodlardan foydalanilgan. Empirik asos sifatida XRX Bozorni tartibga solish davlat boshqarmasi (SAMR) ning 2025-yilgi va O'zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasining 2024–2026-yillardagi rasmiy ma'lumotlari olingan. Tahlil to'rtta mezon bo'yicha olib borilgan: shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmlarining institutsional arxitekturasini, operatorlar majburiyatlarining normativ aniqligi, huquqni qo'llash samaradorligi ko'rsatkichlari va platformalar javobgarligi rejimi. Aniqlanishicha, Xitoyning uch bosqichli modeli – majburiy platformaviy shikoyat ko'rib chiqish mexanizmi, 12315 davlat ODR-platformasi va ma'muriy-sud bosqichi – davlat regulyatorining ishtirokisiz 12,33 million nizoni hal etish imkonini bergan. O'zbekiston tizimida esa birlamchi platformaviy bosqich mavjud emas, bu esa Qo'mitaga yuklamaning ortib borishiga olib kelmoqda. Ixtiyoriy asosda tashkil etilgan Yevropa ODR-platformasining 2024-yilda yopilishi ham tadqiqotda tahlil qilingan – bu tajriba operatorlarning majburiy ishtirokini samarali tizimning asosiy sharti sifatida asoslaydi. Empirik tahlil barcha sud instansiyalarini bosib o'tgan haqiqiy ish Uzum Market/Oila Tanlovi (2024–2025) misolida tasdiqlangan. Ushbu ish operatorning o'z tovar belgisi ostidagi mahsulotlar uchun javobgarligi sohasidagi normativ bo'shliqni yaqqol ko'rsatgan. Maqoladagi tahlillar natijalari asosida "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonunga (ZRU-792) to'rtta o'zaro bog'liq modda kiritish taklif etiladi: 13-1-modda (platformaviy shikoyat ko'rib chiqish mexanizmi), 13-2-modda (operatorning funksional javobgarligi), 16-1-modda (ommaviy oferta standartlari) va 28-1-modda (davlat ODR-platformasi). Taklif etilgan normalar O'zbekiston Respublikasi fuqarolik kodeksi bilan muvofiq bo'lib, asosiy fuqarolik qonunchiligini o'zgartirishni talab etmaydi.

Kalit so'zlar: elektron savdo platformasi, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, murojaatlarni ko'rib chiqish, onlayn nizolarni hal etish, ODR, ESP operatorining javobgarligi, O'RD-792, elektron tijorat.

NIGORAXON Saidova

Central Asian University Research Center Manager

Independent Researcher at Tashkent State University of Law

E-mail: nigosh.saidi@gmail.com

MECHANISM FOR HANDLING CONSUMER COMPLAINTS AGAINST OPERATORS OF ELECTRONIC TRADING PLATFORMS: A COMPARATIVE LEGAL ANALYSIS OF THE EXPERIENCE OF CHINA AND UZBEKISTAN

ANNOTATION

This article presents a comparative legal analysis of consumer complaint mechanisms against e-commerce platform operators in the People's Republic of China and the Republic of Uzbekistan. The study is prompted by the rapid growth of Uzbekistan's e-commerce market, accompanied by a sharp rise in consumer complaints from 1,328 in 2024 to 3,100 in 2025 and 1,657 in the first quarter of 2026 alone. The research employs comparative legal and formal-doctrinal methods. The empirical basis consists of official data from China's State Administration for Market Regulation (SAMR) for 2025 and Uzbekistan's Committee for the Development of Competition and Protection of Consumer Rights for 2024–2026. The analysis is structured around four criteria: the institutional architecture of complaint mechanisms, the normative clarity of operator obligations, measurable enforcement effectiveness indicators, and the platform liability regime. The study finds that China's three-tier model a mandatory in-platform complaint mechanism, the state-integrated 12315 ODR platform, and an administrative-judicial tier resolved 12.33 million disputes in 2025 without the involvement of the state regulator. Uzbekistan's system, by contrast, lacks this primary platform-level tier, leading to a growing regulatory burden on the Committee. The failure of the EU's voluntary ODR platform, closed in 2024 due to low operator uptake, further demonstrates that mandatory operator participation is a critical condition for systemic effectiveness. Empirical analysis is grounded in the documented Uzum Market/Oila Tanlovi case (2024–2025), which progressed through all judicial instances and clearly exposed the gap in Uzbek law regarding operator liability for goods sold under the platform's own private label. The article proposes four interconnected additions to the Law on Electronic Commerce (ZRU-792): Article 13-1 (mandatory in-platform complaint mechanism), Article 13-2 (functional operator liability), Article 16-1 (public offer disclosure standards), and Article 28-1 (state ODR platform). The proposed norms are compatible with Uzbekistan's Civil Code and require no amendments to the fundamental provisions of civil law.

Keywords: electronic trading platform, consumer protection, complaint handling, online dispute resolution, ODR, liability of ETP operator, Law No. ZRU-792, electronic commerce.

Стремительный рост интернет-торговли требует от государств создания работающих правовых механизмов защиты покупателей в цифровой среде. Особенно остро эта проблема проявляется в работе электронных торговых площадок (ЭТП). На таких платформах одновременно взаимодействуют оператор, продавец и покупатель, и традиционные нормы гражданского и потребительского права не всегда позволяют урегулировать возникающие между ними споры [1].

Узбекистан в последние годы активно развивает рынок электронной торговли. К 2025 году число самозанятых в онлайн-торговле превысило 514 900 человек, а крупнейшие международные платформы – Wildberries, OZON, Яндекс, локализовали свою деятельность в стране. Однако вместе с ростом рынка растёт и число жалоб покупателей: в I квартале 2026 года в Комитет по развитию конкуренции и защите прав потребителей поступило 1 657 обращений, связанных с деятельностью маркетплейсов, из которых лишь 60% завершились положительным исходом для потребителей [2].

Схожая ситуация, но в несравнимо большем масштабе, складывается и в Китае: в 2025 году государственная платформа 12315 получила свыше 20 миллионов жалоб потребителей, из которых более 56% относились к онлайн-торговле [3]. При этом правовые подходы к решению этой проблемы в двух странах кардинально различаются как по устройству системы рассмотрения жалоб, так и по объёму законодательно закреплённых обязанностей операторов.

Цель статьи сравнить, как устроена защита прав потребителей на маркетплейсах в Китае и Узбекистане, и на основе этого сравнения предложить конкретные изменения в узбекское законодательство. В работе использованы сравнительно-правовой и формально-юридический методы; фактическую основу составляют официальные данные регуляторов обеих стран и нормы действующего законодательства. Исследование строится на трёх гипотезах. Н1: перегрузка Комитета по конкуренции вызвана не нехваткой его полномочий, а тем, что закон не обязывает платформы самостоятельно рассматривать жалобы покупателей. Н2: критерий ответственности оператора, основанный на степени его реального контроля над условиями сделки, не противоречит действующему ГК Узбекистана. Н3: государственная ODR-платформа с обязательным участием операторов охватывает больше потребителей, чем добровольные корпоративные инструменты.

Существующие исследования по данной теме можно разделить на три направления.

Первое направление – онлайн-урегулирование споров (ODR). Ряд исследований обосновывает, что современные системы должны не только разрешать уже возникшие конфликты, но и предотвращать их. Шэн К.С. и Го В. исследовали становление ODR в судебной практике Китая. По их выводам, интернет-суды в Ханчжоу, Пекине и Гуанчжоу сделали правосудие более доступным – особенно по мелким спорам, с которыми раньше просто не шли в суд [4]. Статья в *China and WTO Review* о механизме ODR в Китае показывает: сколь бы эффективными ни были технологии, главным остаётся соблюдение базовых процессуальных принципов нейтральности и справедливости [5]. Сравнительный срез развития ODR в различных правовых системах – странах АСЕАН, Индии, Пакистане и ЕС представлен в работе «Online Dispute Resolution (ODR): Legal Analysis and Implementation in Selected Countries» (*International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2025). Авторы приходят к выводу: государственные ODR-платформы охватывают больше людей, чем корпоративные. Закрытие европейской платформы ODR в 2024 году из-за её невостребованности они рассматривают как наглядный урок для других стран [6].

Второе направление – ответственность операторов платформ. Сяо Фэн анализирует развитие китайского законодательства о платформах и обосновывает ключевой принцип: ответственность оператора должна определяться не его формальным статусом посредника, а тем, насколько он реально контролирует условия сделки [7]. Исследование в *International Journal of Frontiers in Sociology* (2024) подтверждает эту тенденцию на практике: чем активнее платформа участвует в торговом процессе, тем шире становится её ответственность перед покупателем [8].

Третье направление – работы узбекских исследователей в области электронной коммерции. Рузиназаров, Ачилова и Рахмонкулова разработали классификацию видов электронной коммерции и её участников, она служит отправной точкой для анализа правового статуса оператора ЭТП [9]. Рузиназаров также исследовал применение новых технологий, в том числе искусственного интеллекта, в регулировании e-commerce на пространстве ЦАРЭС и ОТГ [10]. Рустамбеков изучал процессуальные аспекты разрешения споров в цифровой среде, а Гулямов заложил понятийный аппарат узбекской науки об электронной коммерции. При этом специальных работ, где опыт Узбекистана в сфере рассмотрения жалоб на ЭТП сравнивался бы

с зарубежным, в отечественной литературе практически нет, и это подчёркивает актуальность данного исследования.

Научная новизна работы состоит в следующем. Сравнительный анализ механизмов рассмотрения потребительских жалоб на ЭТП в разрезе Китай–Узбекистан с опорой на актуальные официальные данные обоих регуляторов в литературе практически не представлен. Предложена аналитическая модель из четырёх критериев: устройство механизмов рассмотрения жалоб, чёткость обязанностей операторов, измеримые показатели эффективности и режим ответственности платформ. Модель пригодна для сравнения правовых систем с разными традициями и масштабами рынков. Показано противоречие между формальным статусом крупных маркетплейсов (Uzum Market, ZoodMall) как информационных посредников и их реальным контролем над условиями сделки – ценообразованием, логистикой, верификацией продавцов. Это противоречие обосновывает необходимость перехода к функциональному критерию ответственности. На основе критического анализа провала европейской ODR-платформы, закрытой в 2024 году, обоснованы преимущества государственной обязательной модели перед добровольными корпоративными инструментами. По итогам анализа подготовлены проекты четырёх конкретных статей к ЗРУ-792 об обязательных механизмах рассмотрения претензий на платформе, государственной ODR-инфраструктуре, ответственности операторов и требованиях к публичной оферте.

В работе применяются сравнительно-правовой метод, сопоставляются механизмы, выполняющие одну функцию (урегулирование потребительских споров) в разных правовых системах, а также формально-юридический анализ норм ЗРУ-792 и Закона КНР 2018 г. и анализ официальных данных Комитета (2024–2026 гг.) и SAMR (2025 г.). Временной охват с 2019 г. по I квартал 2026 г.; опыт ЕС и государств Центральной Азии используется как дополнительный контекст.

В международной практике защита потребителей в сфере электронной торговли обеспечивается посредством сочетания законодательных механизмов, регуляторного надзора и инструментов онлайн-урегулирования споров (Online Dispute Resolution, ODR). В Европейском союзе данная сфера последовательно охватывалась Директивой 2013/11/ЕС об альтернативном разрешении потребительских споров [13], Регламентом (ЕС) № 524/2013 об ODR и Законом о цифровых услугах (DSA [14]) 2022 года, установившим дифференцированные требования к платформам в зависимости от их размера. Примечательно, что в 2024 году Регламент ЕС об ODR был отменён в связи с низкой востребованностью платформы (порядка 200 дел в год), что наглядно свидетельствует об отсутствии универсальной модели и необходимости учёта национальной специфики при заимствовании зарубежного опыта [6].

В центральноазиатском регионе Узбекистан, Казахстан, Кыргызстан и Таджикистан находятся на различных стадиях формирования правовой базы электронной торговли: Кыргызстан принял специальный Закон «Об электронной торговле» в декабре 2021 года [15], а Таджикистан в декабре 2022 года [16]. Ни одна из этих стран не располагает специализированным механизмом онлайн-урегулирования потребительских споров на законодательном уровне, что указывает на необходимость заимствования более зрелого правового опыта, в том числе китайского, чья система формировалась с 2019 года и уже демонстрирует измеримые результаты.

Правовую основу защиты потребителей в сфере электронной торговли КНР составляет Закон «Об электронной торговле», принятый 31 августа 2018 года и вступивший в силу с 1 января 2019 года [11]. Статьи 59–63 данного Закона формируют специальный механизм рассмотрения потребительских жалоб, охватывающий обязанности операторов, процедуры разрешения споров и вопросы ответственности платформ.

Статья 59 устанавливает обязанность всех операторов электронной коммерции создать «удобные и эффективные механизмы приёма жалоб и уведомлений» с обязательной публикацией информации о способах обращения и своевременным рассмотрением поступивших обращений. Статья 60 закрепляет многоступенчатую систему разрешения споров: переговоры; медиация потребительских или отраслевых ассоциаций; обращение в компетентные государственные органы; арбитраж; судебное разбирательство. Статья 61 возлагает на операторов платформ обязанность активно содействовать потребителям в защите их законных прав при возникновении споров с продавцами, а статья 62 обязывает операторов предоставлять оригиналы договоров и записи о транзакциях в ходе урегулирования споров [11].

Принципиальное значение имеет статья 63, наделяющая операторов правом добровольно создавать онлайн-механизмы урегулирования споров с собственными правилами рассмотрения обращений, основанными на принципах добровольности, справедливости и беспристрастности. В совокупности с обязательными нормами статей 59-62 данное положение формирует двухуровневую конструкцию: императивный минимум (обязательные процедуры жалоб) дополняется диспозитивным инструментом (ODR по инициативе платформы). Исследователи обращают внимание на то, что данная конструкция соответствует принципу «умного регулирования» (smart regulation), направленного на стимулирование саморегулирования платформ без избыточного государственного вмешательства [7].

Ответственность операторов ЭТП урегулирована статьёй 38 Закона: платформа несёт солидарную ответственность с продавцом, если знала или должна была знать о нарушениях с его стороны, но не приняла необходимых мер. В сфере товаров, влияющих на жизнь и здоровье потребителей, ответственность платформы наступает при ненадлежащем исполнении обязательств по верификации продавцов, независимо от осведомлённости оператора. Данная конструкция воспроизводит логику «условной ответственности», при которой объём ответственности возрастает пропорционально степени контроля платформы над параметрами сделки [8].

В августе 2025 года SAMR опубликовал проект новых Мер по рассмотрению жалоб и уведомлений, направленных на замену временной версии 2020 года. Проект предусматривает расширение охвата жалоб в сфере электронной торговли, унификацию процедур между каналами 12315 и иными механизмами обращений, а также меры по предотвращению злоупотреблений механизмом жалоб [17].

Ключевым институциональным элементом китайской системы является единая государственная платформа 12315 - национальная цифровая инфраструктура приёма и рассмотрения потребительских жалоб, управляемая SAMR. Запущенная в сентябре 2019 года, платформа объединила пять ранее самостоятельных горячих линий (по промышленным товарам, качеству продукции, продовольственной безопасности, интеллектуальной собственности и ценовому контролю), создав единое окно доступа к механизмам защиты потребителей в режиме 24/7 [18].

Параллельно с государственной платформой функционирует система онлайн-урегулирования споров (ODR), позволяющая разрешать конфликты непосредственно между потребителем и предприятием без обращения в государственные органы. К 2025 году к данному механизму присоединились 279 000 предприятий; через систему ODR в 2025 году урегулировано 12,325 млн споров непосредственно на начальном уровне (at source) [3]. Пилотная программа Национальной платформы раскрытия информации о жалобах потребителей 12315, проводившаяся с ноября 2022 по октябрь 2023 года в шести регионах (Цзилинь, Шанхай, Чжэцзян, Гуандун, Сычуань, Синьцзян), показала значительное

повышение уровня урегулирования споров на начальном этапе: через платформу 12315 было разрешено у источника 12,33 млн споров, а большая часть потребительских конфликтов начала разрешаться ещё до перехода к стадии формальной жалобы регулятору [18]. По итогам пилота платформа запущена в октябре 2023 года в общенациональном масштабе.

Система ODR в КНР функционирует в рамках более широкой концепции «множественных арен разрешения споров» (multi-door courthouse). Помимо платформы 12315, крупнейшие платформы как Alibaba, JD.com, и Pinduoduo, располагают собственными ODR-системами, ежегодно обрабатывающими миллионы споров между продавцами и покупателями. Академические исследования фиксируют, что внедрение ODR-технологий в судопроизводство КНР, прежде всего через специализированные интернет-суды Ханчжоу, Пекина и Гуанчжоу, представляет собой качественный сдвиг от принципа разрешения конфликтов к принципу их предотвращения [4].

В 2025 году через платформу 12315 и иные каналы SAMR в совокупности обработал 43,87 млн обращений (жалоб, уведомлений и запросов). Общее число жалоб превысило 20,37 млн впервые в истории платформы. Из них 15,07 млн обращений (56,9%) относились к онлайн-торговле, что отражает устойчивую тенденцию к росту доли электронной коммерции в общей структуре потребительских споров [3].

По категориям нарушений в 2025 году лидируют: послепродажное обслуживание (5,35 млн дел, 26,3%), качество товаров (3,97 млн дел, 19,5%), продовольственная безопасность (2,39 млн дел, 11,7%). Общая сумма убытков, возмещённых потребителям, составила 4,35 млрд юаней (около 630 млн долларов США) [3]. Онлайн-торговля по объёму к 2025 году составляет порядка 30% совокупного розничного товарооборота КНР, что объясняет концентрацию потребительских жалоб именно в данном секторе [4].

В Республике Узбекистан правовое регулирование защиты потребителей в сфере электронной торговли осуществляется посредством совокупности нормативных актов, не образующих единой системы. Основу составляют Закон «Об электронной коммерции» от 2 декабря 2022 года № ЗРУ-792 [12] и Закон «О защите прав потребителей» с изменениями ЗРУ-746 (2022) и ЗРУ-819 (2023) [1]. Специального законодательного акта, регулирующего механизм рассмотрения жалоб применительно к деятельности ЭТП, в Узбекистане не существует: данная сфера охватывается общими нормами потребительского права, отдельными положениями ЗРУ-792 и подзаконными актами Комитета по развитию конкуренции и защите прав потребителей.

В отличие от Закона КНР об электронной торговле, ЗРУ-792 не содержит специальных норм, обязывающих операторов ЭТП создавать внутренние механизмы рассмотрения жалоб, устанавливающих обязательные сроки ответа или предусматривающих ODR-процедуры. Права потребителей в части доступа к достоверной информации и возврата товара закреплены в статьях 8-9 ЗРУ-792, однако механизм их защиты при конфликте непосредственно с оператором ЭТП законодательно не детализирован [12].

Правовой статус оператора ЭТП в действующем законодательстве Узбекистана определяется по критерию посредничества. Статья 11 ЗРУ-792 относит операторов к субъектам, оказывающим услуги по организации торговой площадки. Это концептуально сближает их с информационными посредниками в значении статьи 1101-1 ГК РУз. Такая квалификация влечёт ограниченный режим ответственности: оператор не отвечает за действия продавца, если не знал об их противоправности и не имел возможности их предотвратить. В отечественной доктрине данный подход обосновывается Ш.Н.Рузиназаровым и С.С.Гулямовым, рассматривающими платформу как инфраструктурного субъекта, а не как сторону потребительского договора [9][10]. Вместе с тем данная модель не учитывает

специфику крупных маркетплейсов, прежде всего Uzum Market и ZoodMall, которые де-факто контролируют ключевые параметры сделки: ценообразование, логистику, верификацию продавцов и условия возврата товара. Разрыв между формальным статусом посредника и реальным экономическим положением платформы усугубляется отсутствием координации между ЗРУ-792 и смежными актами. Закон о персональных данных (ЗРУ-547) закрепляет за операторами информационных систем обязанности по обработке данных потребителей. Однако механизм их взаимодействия с нормами потребительского права в контексте ЭТП законодательно не прописан. Законодательство о конкуренции (ЗРУ-850) предусматривает меры против злоупотребления доминирующим положением на товарных рынках. При этом крупные маркетплейсы, аккумулирующие более 39% потребительских жалоб на электронную торговлю, формально не классифицированы как субъекты с доминирующим положением на рынке ЭТП. Таким образом, правовое регулирование операторов ЭТП в Узбекистане характеризуется межотраслевой несогласованностью, что дополнительно обосновывает необходимость специального нормирования в рамках ЗРУ-792 [9][12].

В отсутствие специализированной цифровой инфраструктуры основным механизмом защиты прав потребителей на ЭТП в Узбекистане является обращение в Комитет по развитию конкуренции и защите прав потребителей и его территориальные подразделения. Данная модель носит регуляторно-центричный характер: именно государственный орган выступает первой линией рассмотрения жалоб, что принципиально отличается от китайской системы, где аналогичные функции выполняются, в первоочередном порядке, самими операторами платформ через внутренние ODR-механизмы.

Активность Комитета в данной сфере демонстрирует устойчивый рост. В 2024 году поступило 1 328 обращений, связанных с деятельностью маркетплейсов, из которых 77,9% касались дефектов бытовой техники, лидером по числу жалоб стал Uzum Market [19]. В 2025 году число обращений возросло более чем вдвое: до 3 100, а сумма перерасчитанных платежей и возвратов по итогам рассмотрения жалоб составила 7,3 млрд сумов [21]. В I квартале 2026 года зафиксировано 1 657 обращений, из которых 60% завершились положительным исходом для потребителей, а общая сумма возвратов составила 350 млн сумов; Uzum Market вновь возглавил перечень по числу жалоб с 490 обращениями [2].

Деятельность Комитета носит преимущественно реактивный характер: орган вмешивается по факту поступившей жалобы. Превентивные механизмы (стандартизация публичных ofert, обязательная верификация продавцов, контроль алгоритмов ранжирования) находятся на стадии формирования. По итогам проверки 2024 года у всех обследованных платформ были выявлены нарушения требований о содержании публичной оферты; после направления обязательных предписаний все 45 выявленных нарушений устранены [20].

Вместе с тем Комитет активно реализует нормотворческие инициативы: по итогам рассмотрения жалоб подготовлены предложения по совершенствованию законодательства, включающие введение механизмов эскроу-счетов и рейтингов продавцов на маркетплейсах. Данные меры в той или иной форме уже реализованы в Китае, что подтверждает обоснованность их заимствования [22][19].

Сравнительный анализ правовых механизмов рассмотрения жалоб в КНР и Республике Узбекистан выявляет четыре принципиальных структурных различия, обусловленных как нормативным дизайном, так и институциональным развитием систем защиты потребителей. Ключевые параметры сравнения систематизированы в таблице 1.

Таблица 1. Сравнительный анализ механизмов защиты прав потребителей на ЭТП: КНР и Республика Узбекистан

Критерий сравнения	КНР	Республика Узбекистан
Нормативная база	Закон об электронной торговле 2018 г. (ст. 38, 59–63); Постановление Госсовета 2024 г.	ЗРУ-792 (2022); Закон «О защите прав потребителей»; специальные нормы об операторах ЭТП отсутствуют
Институциональная архитектура	Трёхуровневая: 1) внутриплатформенный ODR; 2) государственная платформа 12315; 3) административное/судебное разрешение	Двухуровневая: 1) Комитет по конкуренции (де-факто единственный канал); 2) суд. Уровень платформы отсутствует
Обязанности оператора ЭТП по рассмотрению жалоб	Прямо закреплены: создание системы жалоб (ст. 59), содействие потребителям (ст. 61), предоставление документации (ст. 62)	Не предусмотрены специальным законодательством; общие нормы о защите прав потребителей
Ответственность платформы	Солидарная при осведомлённости и бездействии (ст. 38); повышенная – в сфере товаров для жизни и здоровья	Специальная норма отсутствует; применяются общие положения ГК о деликтной ответственности
Государственная ODR-платформа	Платформа 12315 (с 2019 г.): 20,37 млн жалоб в 2025 г.; 279 000 подключённых предприятий; разрешено у источника 12,33 млн споров	Отсутствует; де-факто роль ODR выполняет Комитет по конкуренции в реактивном режиме
Показатели эффективности	Взыскано 4,35 млрд юаней (2025 г.); 56,9% жалоб – онлайн-торговля; разрешено у источника 12,33 млн споров через ODR без обращения к регулятору	7,3 млрд сум возвращено потребителям (2025 г.); положительный исход – 60% обращений; рост числа жалоб: 1 328 (2024) → 3 100 (2025)
Требования к публичной оферте	Детализированы (ст. 17 Закона 2018 г.): цена, условия доставки, порядок возврата, алгоритм ранжирования	Общие требования (ст. 16 ЗРУ-792); нарушения выявлены у 100% проверенных платформ (мониторинг Комитета, 2024 г.)
Верификация продавцов	Обязательная (ст. 27 Закона 2018 г.): лицензии, сертификаты; запрет анонимных продавцов; публикация реквизитов продавца	Отсутствует законодательное регулирование; операторы вправе устанавливать собственные правила на усмотрение платформы
Правовые последствия нарушения платформой	Административный штраф; солидарная гражданская ответственность; принудительное устранение нарушений (ст. 83 Закона 2018 г.)	Обязательное предписание Комитета; административный штраф по ст. 29 ЗРУ-792; специальная гражданская ответственность оператора не предусмотрена
Характер правоприменения	Преимущественно превентивный и саморегулируемый (через платформы); административный – как исключение	Реактивный и регуляторно-центричный; превентивные механизмы не предусмотрены

Источник: составлено автором на основе сравнительного анализа действующего законодательства КНР и Республики Узбекистан, официальной статистики SAMR [3] и Комитета по развитию конкуренции и защите прав потребителей Республики Узбекистан [19][21][2].

Первое различие касается институциональной архитектуры. Китайская система построена на трёхуровневой модели: внутриплатформенный ODR (первичный уровень), государственная платформа 12315 (вторичный уровень), административное или судебное разрешение (третичный уровень). Данная архитектура позволяет урегулировать большинство споров на первичном уровне без загрузки государственных органов [4][7]. В Узбекистане первый уровень фактически отсутствует: операторы ЭТП законодательно не обязаны создавать механизмы рассмотрения претензий, вследствие чего потребители обращаются непосредственно в Комитет, что перегружает регулятора и снижает оперативность защиты прав.

Второе различие состоит в нормативной определённости обязанностей операторов. Законодательство КНР прямо обязывает операторов создавать системы рассмотрения жалоб (ст. 59), содействовать потребителям (ст. 61), предоставлять документацию (ст. 62) и устанавливает солидарную ответственность при бездействии (ст. 38). Узбекское законодательство подобных специальных обязанностей применительно к операторам ЭТП не предусматривает, что порождает правовую неопределённость и не стимулирует добровольное внедрение платформами стандартов обслуживания потребителей [11][12].

Третье различие связано с показателями эффективности. При всей несопоставимости масштабов двух экономик сравнение данных показательно: пилот китайской системы ODR обеспечил разрешение большинства споров у источника: через ODR-механизмы разрешено 12,33 млн споров без участия SAMR; узбекская система демонстрирует положительный исход лишь в 60% случаев при том, что рассмотрение осуществляется непосредственно государственным органом [18][22]. Это свидетельствует о том, что более высокий порог входа в систему защиты, то есть необходимость обращения в Комитет, в сочетании с отсутствием внутриплатформенных механизмов порождает системный отсев обоснованных жалоб ещё до стадии формального рассмотрения.

Четвёртое различие касается ответственности платформ. В КНР солидарная ответственность оператора ЭТП за действия продавца законодательно закреплена при доказанности осведомлённости и бездействия; в Узбекистане аналогичная норма отсутствует, что препятствует эффективному восстановлению прав потребителей в случаях, когда продавец уклоняется от исполнения требований [11][12].

Вместе с тем обе системы объединяет общая тенденция: устойчивый рост числа жалоб в абсолютном выражении, отражающий одновременно развитие электронной торговли и повышение правовой грамотности потребителей. В обеих странах наибольшее число обращений связано с качеством товаров и послепродажным обслуживанием, что указывает на системный характер нарушений, воспроизводящихся вне зависимости от уровня зрелости регуляторной системы [3][21]. Данное обстоятельство дополнительно подтверждает, что решение проблемы лежит не в усилении реактивного правоприменения, но в создании превентивных механизмов первичного урегулирования споров.

Системные недостатки, выявленные в ходе сравнительного анализа, получают конкретное эмпирическое подтверждение в публично задокументированном деле Комитета по развитию конкуренции и защите прав потребителей Республики Узбекистан против Uzum Market и ТОО «Bo'ston Food Company» (2024–2025). Данное дело является единственным публично верифицированным случаем, прошедшим полный цикл – от жалобы потребителей до многоуровневого судебного обжалования предписания Комитета, – и потому представляет исключительную научную ценность для анализа нормативных пробелов ЗРУ-792 [19][20].

Фабула дела. В апреле 2024 года Uzum Market реализовал через свою платформу подсолнечное масло под собственной торговой маркой «Oila Tanlovi», произведённой

ТОО «Во'ston Food Company». На этикетке был указан срок годности 12 месяцев, тогда как действующий ГОСТ 1129–2013 допускает хранение рафинированного масла не более 6 месяцев. Кроме того, производитель ссылался на недействующий технический регламент УзТР № 724, не указав применяемый стандарт маркировки. В надзорный орган поступило обращение потребителей о несоответствии товара требованиям технического регулирования. Принципиально важно, что Uzum Market выступал в данном деле одновременно как оператор платформы и как правообладатель собственной торговой марки. Это порождало конфликт интересов: платформа де-факто контролировала и продукт, и канал реализации, и механизм урегулирования претензий.

Правовая квалификация и предписание Комитета. Специальная комиссия Комитета признала Uzum Market и Во'ston Food Company виновными в нарушении ст. 6 Закона «О защите прав потребителей» непредоставление потребителям необходимой, достоверной и доступной информации о товаре, включая дату изготовления и срок годности. Комитет выдал обеим компаниям обязательное предписание со следующими требованиями: в течение одного месяца изъять из обращения около 145 000 бутылок масла с неверно указанным сроком годности и выплатить потребителям денежное возмещение либо заменить товар на качественный; вернуть потребителям 1,6 млрд сумов выручки, полученной от продажи масла с нарушениями маркировки, либо перечислить указанную сумму в бюджет в случае невозможности идентифицировать всех покупателей [19][20].

Uzum Market и Во'ston Food Company оспорили предписание Комитета в нескольких судебных инстанциях. Суды всех инстанций отклонили иски компаний и оставили предписание в силе. Это первый публично задокументированный случай, когда крупный узбекский маркетплейс оспорил предписание Комитета в сфере защиты прав потребителей в судебном порядке и потерпел поражение во всех инстанциях [19][20]. Правовое значение для темы исследования. Данное дело в первую очередь иллюстрирует нормативный пробел в части ответственности оператора ЭТП (предлагаемая ст. 13-2 ЗРУ-792): Комитет квалифицировал нарушение по общей ст. 6 Закона «О защите прав потребителей», поскольку ЗРУ-792 не содержит специальной нормы об ответственности оператора за качество товаров, реализуемых под собственной торговой маркой платформы, – пробел, который предлагаемая ст. 13-2 призвана устранить. Второй структурный дефект состоит в том, что масштаб нарушения (145 000 единиц товара, 1,6 млрд сумов) не был выявлен и пресечён самой платформой, несмотря на её де-факто контроль над брендом и каналом реализации, – именно потому, что действующий ЗРУ-792 не обязывает оператора создавать внутренние механизмы контроля качества товаров под СТМ. Необходимо, однако, сделать важную методологическую оговорку: данное дело непосредственно подтверждает пробел нормы об ответственности оператора (ст. 13-2), но не является прямым доказательством отсутствия внутриплатформенного механизма рассмотрения претензий (ст. 13-1). Отсутствие в открытом доступе публично задокументированных случаев, когда потребитель обращался с жалобой на ЭТП и получал от платформы мотивированный ответ в установленные сроки, само по себе является косвенным свидетельством латентности данной проблемы: механизм либо не функционирует, либо результаты его работы не раскрываются. В китайской системе аналогичная ситуация с СТМ платформы подпадала бы под ст. 38 и 59 Закона КНР, обязывая оператора как рассмотреть претензию, так и нести солидарную ответственность, без участия SAMR.

Проведённый сравнительный анализ позволяет сформулировать следующие рекомендации по совершенствованию механизма защиты прав потребителей в сфере ЭТП в Республике Узбекистан.

Предложение первое (внутриплатформенный механизм рассмотрения претензий). Предлагается дополнить Закон «Об электронной коммерции» (ЗРУ-792) статьёй следующего содержания:

«Статья 13-1. Внутренний механизм рассмотрения потребительских претензий оператора электронной торговой площадки.

1. Оператор электронной торговой площадки, обрабатывающий не менее десяти тысяч потребительских транзакций в расчётном месяце, обязан:

1) создать и поддерживать в постоянном функционировании внутренний механизм рассмотрения потребительских претензий, доступный потребителю в электронной форме на платформе оператора;

2) рассмотреть поступившую претензию в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня её получения;

3) направить потребителю мотивированный ответ в письменной (электронной) форме с указанием принятого решения и порядка его обжалования.

2. Нарушение требований настоящей статьи является основанием для привлечения оператора к административной ответственности в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.»

Данная норма имплементирует логику статей 59–61 Закона КНР об электронной торговле применительно к условиям узбекского рынка. Порог в 10 000 транзакций в месяц установлен с учётом данных о фактическом распределении операторов на рынке ЭТП Узбекистана: по состоянию на 2025 год лишь пять-шесть платформ (Uzum Market, ZoodMall, Alif.shop, Asaxiy.uz, Olcha.uz) стабильно превышают данный порог, что обеспечивает адресность нормы без создания избыточной нагрузки на малых операторов. С точки зрения конституционного права порог в 10 000 транзакций выполняет функцию соразмерного ограничения в контексте ст. 53 Конституции РУз о свободе предпринимательства. Обязанность создать внутренний механизм рассмотрения претензий возникает только у операторов, достигших масштаба, при котором отсутствие такого механизма причиняет измеримый системный ущерб потребителям. В гражданском плане обязанность, закреплённая в ст. 13-1, по своей правовой природе является публично-правовым обременением в рамках предпринимательской деятельности и не изменяет конструкцию договорной ответственности сторон по ст. 327 ГК РУз [5].

Предложение второе (государственная ODR-платформа). Предлагается дополнить Закон «Об электронной коммерции» (ЗРУ-792) статьёй следующего содержания:

«Статья 28-1. Государственная платформа онлайн-урегулирования потребительских споров в сфере электронной торговли.

1. Уполномоченный государственный орган в сфере защиты прав потребителей создаёт и обеспечивает функционирование государственной платформы онлайн-урегулирования потребительских споров в сфере электронной торговли (далее – ODR-платформа).

2. ODR-платформа обеспечивает:

1) бесплатный и технически доступный механизм досудебного урегулирования потребительских споров, возникающих при совершении сделок на электронных торговых площадках;

2) автоматизированное направление обращения надлежащему оператору ЭТП и получение от него мотивированного ответа в установленные сроки;

3) фиксацию результатов досудебного рассмотрения спора в качестве допустимого доказательства при последующем судебном разбирательстве.

3. *Операторы электронных торговых площадок, осуществляющие деятельность на территории Республики Узбекистан, обязаны подключиться к ODR-платформе и исполнять направляемые через неё обращения потребителей в порядке, установленном уполномоченным органом».*

Государственная ODR-платформа обеспечит доступный механизм защиты прав потребителей с учётом того, что типичная сумма спора на маркетплейсах существенно ниже процессуальных издержек в судах общей юрисдикции. Сравнительный анализ свидетельствует: именно государственные ODR-платформы, в отличие от децентрализованных корпоративных инструментов (опыт ЕС показал провал последних в 2024 году), обеспечивают наиболее широкий охват населения [6][22].

Предложение третье (функциональная ответственность оператора ЭТП). Предлагается дополнить Закон «Об электронной коммерции» (ЗРУ-792) статьёй следующего содержания:

«Статья 13-2. Ответственность оператора электронной торговой площадки за нарушения прав потребителей.

1. Оператор электронной торговой площадки несёт солидарную ответственность с продавцом (исполнителем) за вред, причинённый потребителю, в случаях если:

1) оператор знал или должен был знать о совершаемых продавцом нарушениях прав потребителей и не принял необходимых мер по их пресечению или устранению их последствий;

2) в сфере товаров (работ, услуг), непосредственно влияющих на жизнь и здоровье потребителей, оператор ненадлежащим образом исполнил обязательства по верификации продавцов (поставщиков), независимо от осведомлённости оператора о конкретном нарушении.

2. Объём ответственности оператора определяется пропорционально степени его фактического контроля над существенными условиями сделки: ценообразованием, логистикой, верификацией продавца и условиями возврата товара.»

Введение функционального критерия ответственности устраним правовую неопределённость, порождаемую нынешней квалификацией крупных маркетплейсов как информационных посредников. Предложенная конструкция не выходит за рамки общей доктрины деликтной ответственности по ГК РУз. Солидарная ответственность при осведомлённости и бездействии (ч. 1 ст. 13-2) воспроизводит логику ст. 985 ГК РУз о совместном причинении вреда. Повышенная ответственность при ненадлежащей верификации продавцов товаров для жизни и здоровья опирается на принцип профессионального риска, закреплённый в ст. 986 ГК РУз. Таким образом, предлагаемая норма не вступает в противоречие с базовой цивилистической концепцией, а лишь конкретизирует её применительно к специфике платформенных отношений [8].

Предложение четвёртое (стандарты публичной оферты). Предлагается дополнить Закон «Об электронной коммерции» (ЗРУ-792) статьёй следующего содержания:

«Статья 16-1. Обязательные требования к содержанию публичной оферты оператора электронной торговой площадки.

1. Публичная оферта оператора электронной торговой площадки должна содержать:

1) порядок формирования рейтингов товаров и продавцов, включая раскрытие алгоритмических критериев ранжирования результатов поиска, применяемых оператором;

2) гарантированные условия и предельные сроки доставки с указанием лица, несущего ответственность на каждом этапе логистической цепочки;

3) порядок возврата товара ненадлежащего качества и возврата уплаченных денежных средств, включая максимальные сроки исполнения соответствующих обязательств оператором и продавцом;

4) порядок подачи и рассмотрения потребительских претензий, включая контактные данные уполномоченного сотрудника или подразделения оператора, ответственного за работу с обращениями.

2. Несоблюдение требований настоящей статьи является основанием для применения к оператору мер административного воздействия в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.»

Необходимость данной нормы подтверждается результатами мониторинга Комитета по развитию конкуренции и защите прав потребителей: в ходе проверки 2024 года у всех обследованных платформ были выявлены нарушения требований публичной оферты, а после вынесения обязательных предписаний все 45 нарушений устранены [20].

По итогам исследования можно сформулировать следующие выводы.

Первый вывод, главное преимущество китайской модели в том, что у неё есть обязательный первый уровень: статьи 59–63 Закона КНР об электронной торговле прямо обязывают операторов ЭТП рассматривать потребительские претензии самостоятельно. Именно благодаря этому в 2025 году было урегулировано 12,33 млн споров без участия государственного регулятора. В Узбекистане такой обязанности нет, и каждая жалоба независимо от её суммы – проходит полный цикл рассмотрения в Комитете. Дело Uzum Market / Oila Tanlovi хорошо это иллюстрирует: платформа контролировала и бренд, и производителя, но отозвала товар только после предписания Комитета, устоявшего во всех судебных инстанциях [3][4][11][19].

Второй вывод, как отмечалось в статье, Комитет по конкуренции активно использует имеющиеся полномочия: за 2024–2025 годы вынесены предписания по 45 нарушениям оферт, в пользу потребителей взыскано 7,3 млрд сумов [21][2]. Но число жалоб при этом продолжает расти. Значит, проблема не в том, как работает Комитет, а в том, что написано в законе. ЗРУ-792 не закрепляет за операторами ни обязанности рассматривать претензии, ни ответственности, соразмерной степени их фактического контроля над сделкой. Нужны изменения в законе, а не расширение полномочий регулятора [12][7][8].

Третий вывод, касательно применимости китайского опыта. Принципы, закреплённые в статьях 38 и 59–63 Закона КНР, обязательность платформенных механизмов рассмотрения жалоб и ответственность, привязанная к реальному контролю оператора, работают независимо от размера рынка. Европейский опыт при этом чётко указывает на условие успеха: добровольная ODR-платформа ЕС закрылась в 2024 году именно потому, что операторы просто её игнорировали. Значит, участие в ODR должно быть обязательным, а не добровольным [6][13].

Четвёртый вывод – о сроках реформы. Цифры говорят сами за себя: 1 328 жалоб в 2024 году, 3 100 в 2025-м и уже 1 657 за первый квартал 2026-го. Это не случайный всплеск – рост составил 133% за год, и закон при этом не менялся. Китай принял закон в 2018 году до того, как нагрузка на регулятора стала критической. Узбекистан сейчас находится в похожей ситуации, и действовать заранее всегда дешевле, чем догонять [21][2][9].

Все три гипотезы подтвердились. Н1: рост жалоб на 133% при неизменных полномочиях Комитета показывает, что проблема в законе, а не в работе регулятора. Н2: конструкция предлагаемой ст. 13-2 опирается на ст. 985–986 ГК РУз никаких изменений базовых норм гражданского законодательства не нужно. Н3: сравнение китайской ODR (12,33 млн споров в 2025 г.) с европейской добровольной (закрыта в 2024 г.) говорит само за себя обязательная модель работает. Таким образом, сравнительный анализ выявил ключевой дисбаланс в действующем законодательстве Узбекистана: вся система защиты потребителей выстроена на уровне государственного реагирования, тогда как обязанности самих платформ на первом уровне урегулирования споров законодательно не закреплены. Четыре предложенных

дополнения к ЗРУ-792 – статьи 13-1, 13-2, 16-1 и 28-1 образуют единый пакет мер для устранения этого дисбаланса: обязывают платформы рассматривать жалобы, устанавливают ответственность соразмерно реальному контролю над сделкой, задают стандарты публичной оферты и создают государственную ODR-инфраструктуру. Обоснованность этих мер подтверждается китайским опытом, европейскими уроками и конкретной практикой Комитета по конкуренции Узбекистана [7][8][9].

СНОСКИ/IQTIBOSLAR/ REFERENCES:

1. Shang C.S., Guo W. The Rise of Online Dispute Resolution-Led Justice in China: An Initial Look // Australian and New Zealand Journal of Law and Technology. — URL: <https://anujolt.org/api/v1/articles/17429-the-rise-of-online-dispute-resolution-led-justice-in-china-an-initial-look.pdf> (дата обращения: 10.05.2026).
2. Комитет по развитию конкуренции и защите прав потребителей Республики Узбекистан. Отчёт о результатах работы по защите прав потребителей в сфере маркетплейсов за I квартал 2026 года. — Ташкент, 2026. — URL: <https://gaqobat.uz> (дата обращения: 10.05.2026).
3. Online Dispute Resolution (ODR): Legal Analysis and Implementation in Selected Countries // International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. - 2025. - Vol. 15, No. 11. - E-ISSN: 2222-6990. - URL: <https://www.researchgate.net/publication/397349184> (дата обращения: 10.05.2026).
4. Law and Policy of Platform Economy in China // PMC. — 2020. — URL: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7581424/> (дата обращения: 10.05.2026).
5. Consumer Protection Laws and Regulations Report 2025-2026 China // ICLG. - 2025. - URL: <https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations/china> (дата обращения: 10.05.2026).
6. Ruzinazarov Sh.N., Achilova L.I., Rakhmonkulova N. Classification of types (business models) of electronic commerce and subjects-participants // AIP Conference Proceedings. — 2023. — DOI: 10.1063/5.0147704.
7. Рузиназаров Ш.Н. Правовое регулирование использования искусственного интеллекта в электронной коммерции: мировые ориентиры и опыт стран ЦАРЭС и ОТГ // Журнал правовых исследований. — 2025. — Т. 10, № 3. — URL: <https://tadqiqot.uz/index.php/law/article/view/11244> (дата обращения: 10.05.2026).
8. Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» (с изменениями, внесёнными Законами РУз № ЗРУ-746 (2022) и № ЗРУ-819 (2023)) // Lex.uz. — URL: <https://lex.uz> (дата обращения: 10.05.2026).
9. Эскроу-счета и рейтинги продавцов: что предлагает маркетплейсам Комитет по конкуренции // Spot.uz. — 27 апреля 2026 г. — URL: <https://www.spot.uz/ru/2026/04/27/marketplace-issues/> (дата обращения: 10.05.2026).
10. China's market regulator recovers 4.35 billion yuan in losses for consumers in 2025 // Global Times. — 15 марта 2026 г. — URL: <https://www.globaltimes.cn/page/202603/1357003.shtml> (дата обращения: 10.05.2026).
11. Закон Китайской Народной Республики «Об электронной торговле» от 31 августа 2018 г. (вступил в силу 1 января 2019 г.) // China Law Translate. — URL: <https://www.chinalawtranslate.com/en/p-r-c-e-commerce-law-2018/> (дата обращения: 10.05.2026).
12. SAMR Draft Measures for Handling Market Regulation Complaints and Reports, August 2025 // MMLC Group. - URL: <https://mmlcgroup.com/samr-0708/> (дата обращения: 10.05.2026).
13. Xiao Feng. Improvement of E-commerce Platform Responsibility Legislation for Consumer Protection from the Perspective of Informational Interests // Journal of Shanghai University of Finance and Economics. — 2022. — Vol. 24, No. 1. — P. 137—152. — DOI: 10.16538/j.cnki.jsufe.2022.01.010.
14. Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» от 2 декабря 2022 г. № ЗРУ-792 // Lex.uz. - URL: <https://lex.uz/ru/docs/6213428> (дата обращения: 10.05.2026).
15. Uzum Market стал лидером по числу жалоб от покупателей // Nuz.uz. — 30 января 2025 г. - URL: <https://nuz.uz/2025/01/30/uzum-market-stal-liderom-po-chislu-zhalob-ot-ropokupatelej/> (дата обращения: 10.05.2026).
16. Комитет по конкуренции получил 3,1 тысячи жалоб на маркетплейсы в 2025 году // Nuz.uz. - 12 февраля 2026 г. - URL: <https://nuz.uz/2026/02/12/komitet-po-konkurencii-poluchil-31-tysyachi-zhalob-na-marketplejisy-v-2025-godu/> (дата обращения: 10.05.2026).
17. Комитет по конкуренции заставил маркетплейсы пересмотреть правила работы с клиентами // Podrobno.uz. - URL: <https://podrobno.uz/cat/obchestvo/komitet-po-konkurencii-zastavil-marketplejisy-peresmotret-pravila-raboty-s-klientami/> (дата обращения: 10.05.2026).

YURIST AXBOROTNOMASI

3-SON

ВЕСТНИК ЮРИСТА

НОМЕР 3

LAWYER HERALD

ISSUE 3

ISSN 2181-9416

DOI JURNAL: 10.34920/2181-9416/2026/3

2026-YIL