



## THE ROLE OF CITIZENS' SELF-GOVERNMENT BODIES IN PROTECTING CONSUMER RIGHTS IN THE DIGITAL ECONOMY

*Khulkar Rajabova*

*Tashkent State University of Law*

*E-mail: [hulkarrajabova5@gmail.com](mailto:hulkarrajabova5@gmail.com)*

*Tashkent, Uzbekistan*

### ABOUT ARTICLE

**Key words:** consumer protection, digital economy, mahalla, e-commerce, digital platforms, legal protection.

**Received:** 04.04.26

**Accepted:** 05.04.26

**Published:** 06.04.26

**Abstract:** This article examines the role of citizens' self-government bodies in ensuring the protection of consumer rights in the context of the digital economy. The development of digital technologies, e-commerce, and online platforms significantly expands opportunities for consumers, but at the same time creates new risks associated with unfair practices, internet fraud, and violations of the rights of users of digital services. In these conditions, the participation of civil society institutions, particularly citizens' self-government bodies, becomes especially important in improving the legal awareness of the population, informing citizens about consumer rights, and facilitating the protection of their legitimate interests. The article analyzes the main directions of participation of citizens' self-government bodies in protecting consumer rights in the digital environment and proposes recommendations for improving cooperation between state authorities and citizens' self-government bodies.

## RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA ISTE'MOLCHILAR HUQUQLARINI HIMOYA QILISHDA FUQAROLARNING O'ZINI O'ZI BOSHQARISH ORGANLARINING ROLI

*Xulkar Rajabova*

*Toshkent davlat yuridik universiteti*

*E-mail: [hulkarrajabova5@gmail.com](mailto:hulkarrajabova5@gmail.com)*

*Toshkent, O'zbekiston*

---

**MAQOLA HAQIDA**

---

**Kalit soʻzlar:** isteʼmolchilar huquqlarini himoya qilish, raqamli iqtisodiyot, fuqarolarning oʻzini oʻzi boshqarish organlari, elektron tijorat, raqamli platformalar, huquqiy himoya.

**Annotatsiya:** Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida isteʼmolchilar huquqlarini taʼminlashda fuqarolarning oʻzini oʻzi boshqarish organlarining roli tahlil qilinadi. Raqamli texnologiyalar, elektron tijorat va onlayn platformalarning rivojlanishi isteʼmolchilar uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda, biroq shu bilan birga insofsiz amaliyotlar, internet firibgarligi hamda raqamli xizmatlardan foydalanuvchilar huquqlarining buzilishi kabi yangi xavflarni ham keltirib chiqarmoqda. Bunday sharoitda fuqarolik jamiyati institutlari, xususan fuqarolarning oʻzini oʻzi boshqarish organlarining aholining huquqiy savodxonligini oshirish, fuqarolarni isteʼmolchilar huquqlari toʻgʻrisida xabardor qilish hamda ularning qonuniy manfaatlarini himoya qilishga koʻmaklashishdagi ishtiroki alohida ahamiyat kasb etadi. Maqolada fuqarolarning oʻzini oʻzi boshqarish organlarining raqamli muhitda isteʼmolchilar huquqlarini himoya qilishdagi asosiy yoʻnalishlari tahlil qilinadi hamda davlat organlari va fuqarolarning oʻzini oʻzi boshqarish organlari oʻrtasidagi hamkorlikni takomillashtirish boʻyicha takliflar ilgari suriladi.

---

**РОЛЬ ОРГАНОВ САМОУПРАВЛЕНИЯ ГРАЖДАН В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

---

*Хулкар Ражабова*

*Ташкентский государственный юридический университет*

*E-mail: [hulkarrajabova5@gmail.com](mailto:hulkarrajabova5@gmail.com)*

*Ташкент, Узбекистан*

---

**О СТАТЬЕ**

---

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, цифровая экономика, махалля, электронная коммерция, цифровые платформы, правовая защита.

**Аннотация:** В данной статье рассматривается роль органов самоуправления граждан в обеспечении защиты прав потребителей в условиях цифровой экономики. Развитие цифровых технологий, электронной коммерции и онлайн-платформ значительно расширяет возможности потребителей, однако одновременно создает новые риски,

связанные с недобросовестными практиками, мошенничеством в сети Интернет и нарушением прав пользователей цифровых сервисов. В этих условиях особое значение приобретает участие институтов гражданского общества, в частности органов самоуправления граждан, в повышении правовой грамотности населения, информировании граждан о правах потребителей и содействии защите их законных интересов. В статье анализируются основные направления участия органов самоуправления граждан в защите прав потребителей в цифровой среде, а также формулируются предложения по совершенствованию взаимодействия государственных органов и органов самоуправления граждан.

---

**Введение.** Развитие цифровой экономики существенно трансформирует современные экономические отношения, включая сферу потребительских правоотношений. Расширение электронной коммерции, использование онлайн-платформ, мобильных приложений и цифровых сервисов создают новые возможности для приобретения товаров и услуг. Вместе с тем данные процессы сопровождаются возникновением новых рисков для потребителей, связанных с недобросовестной рекламой, интернет-мошенничеством, распространением недостоверной информации о товарах и услугах, а также нарушением прав пользователей цифровых платформ.

В условиях цифровизации экономики традиционные механизмы защиты прав потребителей требуют адаптации к новым формам экономических отношений. Одновременно возрастает роль институтов гражданского общества, способных оказывать содействие государственным органам в обеспечении защиты прав и законных интересов граждан.

В Республике Узбекистан важное место в системе общественного управления занимают органы самоуправления граждан, которые осуществляют деятельность на уровне махалли и выполняют значительную социальную и общественную функцию. Органы самоуправления граждан выступают важным связующим звеном между населением и государственными структурами, что позволяет им эффективно участвовать в решении

различных социально-экономических вопросов, включая вопросы защиты прав потребителей.

#### Роль махалли в защите прав потребителей в цифровой среде

Роль махалли в защите прав потребителей в цифровой среде приобретает особую актуальность в условиях стремительного развития цифровой экономики, когда значительная часть потребительских отношений переносится в онлайн-пространство. Электронная коммерция, цифровые платформы и онлайн-сервисы становятся основными каналами реализации товаров и услуг, обеспечивая потребителям новые возможности выбора, удобства и скорости взаимодействия. Вместе с тем цифровая среда отличается высокой динамичностью, сложностью технологических процессов и особенностями правового регулирования, что нередко создает дополнительные трудности для защиты интересов пользователей.

Одной из ключевых задач является повышение уровня правовой информированности населения о своих правах в цифровой сфере. В этом контексте институт махалли способен играть важную роль как посредник между гражданами и государственными структурами, а также как центр правовой поддержки на местном уровне. Махалля может активно распространять информацию о правах потребителей, организовывать разъяснительные кампании, проводить семинары, лекции и вебинары, а также публиковать справочные материалы в печатных изданиях и онлайн-ресурсах. Такая работа способствует формированию правовой культуры населения и повышает ответственность граждан при взаимодействии с цифровыми сервисами.

Кроме того, махалля может оказывать практическую помощь гражданам в защите их прав. Органы самоуправления граждан могут консультировать жителей по вопросам оформления жалоб и обращений в государственные органы, помогать в подготовке заявлений и пакета документов, а также информировать о процедурах обращения в суды и административные инстанции. Благодаря непосредственному контакту с населением махалля может своевременно выявлять случаи нарушений прав потребителей и направлять их в соответствующие органы, что позволяет оперативно реагировать на проблемы и предотвращать их развитие.

Особое внимание махалля может уделять профилактике нарушений прав потребителей через образовательные инициативы, направленные на повышение цифровой грамотности населения. В современных условиях гражданам необходимо уметь безопасно пользоваться онлайн-сервисами, различать легальные и мошеннические схемы, а также

защищать свои персональные данные. Махалля может организовывать тренинги по безопасному поведению в сети, разъяснять правила онлайн-покупок и использование электронных платежных систем, а также демонстрировать методы предотвращения кибермошенничества.

Особую значимость деятельность махалли приобретает при работе с социально уязвимыми категориями населения, такими как пожилые люди, лица с ограниченными возможностями, а также граждане с низким уровнем цифровой и правовой грамотности. Эти группы потребителей наиболее подвержены рискам мошенничества, злоупотреблениям со стороны онлайн-сервисов и нарушению своих прав в цифровой среде. Целенаправленная работа махалли с такими категориями граждан помогает минимизировать риски, обеспечивает их информированность и создает условия для безопасного участия в цифровой экономике.

Таким образом, махалля выполняет комплексную роль в защите прав потребителей: от распространения правовой информации и повышения цифровой грамотности до прямого консультирования граждан и содействия в защите их законных интересов. Развитие и усиление функций махалли в цифровой среде способствует формированию более безопасной и прозрачной системы потребительских отношений на местном уровне, повышает доверие населения к онлайн-сервисам и укрепляет институциональные механизмы защиты прав граждан.

Международный опыт участия общественных институтов в защите прав потребителей

В международной практике значительное внимание уделяется участию институтов гражданского общества в защите прав потребителей. В ряде государств общественные организации играют важную роль в информировании граждан, оказании консультационной помощи и представлении интересов потребителей.

Например, в странах Европейского союза активно действуют общественные организации по защите прав потребителей, которые осуществляют мониторинг рынка, информируют граждан о рисках и оказывают правовую помощь пострадавшим потребителям. Деятельность таких организаций способствует повышению прозрачности рынка и укреплению доверия граждан к цифровым сервисам [1].

В США важную роль в защите прав потребителей играют не только государственные органы, но и различные общественные объединения, которые проводят образовательные программы, направленные на повышение финансовой и цифровой грамотности населения [2].

Анализ международного опыта показывает, что эффективная система защиты прав потребителей предполагает активное взаимодействие государства, бизнеса и институтов гражданского общества. В этом контексте институт махалли в Узбекистане может рассматриваться как важный элемент системы общественного участия в обеспечении защиты прав граждан.

#### Перспективы совершенствования участия махалли в защите прав потребителей

Перспективы совершенствования участия махалли в защите прав потребителей в условиях цифровой экономики приобретают особую актуальность в свете быстрого развития электронных платформ и онлайн-сервисов. Махалла, как институт гражданского самоуправления на местном уровне, обладает уникальными возможностями для непосредственного взаимодействия с населением, выявления проблем и оперативного реагирования на нарушения прав пользователей цифровых сервисов.

Расширение функций и полномочий махалли в сфере защиты прав потребителей может существенно повысить эффективность существующей системы. В первую очередь, это связано с развитием информационно-просветительской работы среди жителей. Махалла способна организовывать регулярные кампании по информированию граждан о правах потребителей, рисках, связанных с использованием цифровых платформ, а также способах защиты своих интересов. Для этого могут использоваться различные форматы — проведение семинаров, круглых столов, онлайн-вебинаров, распространение брошюр и публикация разъяснительных материалов в социальных сетях и мессенджерах. Такой подход позволит населению получать актуальную информацию о законодательных новшествах и безопасных практиках электронной коммерции.

Не менее важным является организация обучающих программ по цифровой и правовой грамотности. Махалла может проводить курсы и тренинги, направленные на формирование навыков безопасного поведения в цифровой среде, защиту персональных данных, распознавание мошеннических схем и понимание своих прав в сфере онлайн-покупок и сервисов. Повышение цифровой грамотности граждан способствует более обоснованным решениям при использовании электронных платформ и снижает риск нарушения их прав.

Особую значимость имеет развитие сотрудничества махалли с государственными органами, осуществляющими защиту прав потребителей. Махалла может выступать посредником между жителями и государственными структурами, направлять обращения граждан, участвовать в мониторинге соблюдения законодательства и предоставлять

обратную связь властям о выявленных проблемах. Такое взаимодействие обеспечивает более оперативное реагирование на нарушения и способствует укреплению системы защиты потребителей.

Дополнительно махалла может создавать механизмы консультирования граждан по вопросам использования цифровых сервисов и электронной коммерции. Консультационные центры, горячие линии или онлайн-платформы позволяют жителям получать разъяснения по конкретным ситуациям, связанным с покупками в интернете, оплатой услуг, возвратом товаров и другими аспектами цифровых потребительских отношений.

Реализация перечисленных мер позволит повысить уровень правовой защищенности граждан, снизить риски нарушения их прав и создать эффективную систему защиты потребителей на местном уровне. Активное участие махалли в этих инициативах также укрепляет доверие населения к институтам гражданского самоуправления и способствует формированию культуры ответственного потребления в цифровой среде.

**Заключение.** В условиях развития цифровой экономики защита прав потребителей приобретает особую актуальность. Расширение использования цифровых технологий и онлайн-платформ создает новые возможности для развития торговли и услуг, однако одновременно сопровождается появлением новых рисков для потребителей.

В этой связи важное значение приобретает формирование комплексной системы защиты прав потребителей, включающей не только государственные органы, но и институты гражданского общества. Одним из таких институтов в Республике Узбекистан является махалля, которая обладает значительным потенциалом для участия в повышении правовой культуры населения и защите интересов граждан.

Расширение участия махалли в информировании населения, повышении цифровой грамотности и оказании консультативной помощи гражданам может существенно повысить эффективность системы защиты прав потребителей. В свою очередь развитие сотрудничества между государственными органами и органами самоуправления граждан будет способствовать формированию безопасной и справедливой цифровой среды.

#### **Список использованной литературы:**

1. OECD. Consumer Policy and the Digital Transformation. – Paris: OECD Publishing, 2019.
2. World Bank. World Development Report 2021: Data for Better Lives. – Washington, DC: World Bank, 2021.

3. O‘zbekiston Respublikasining 2013-yil 22-apreldagi O‘RQ-350-sonli (yangi tahrirdagi) “Fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari to‘g‘risida”gi Qonuni.
4. O‘zbekiston Respublikasining 26.04.1996 yildagi “Iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni.
5. United Nations Guidelines for Consumer Protection. – United Nations, 2015.