



**THE LEGAL PROCEDURE FOR COMPENSATING  
CONSUMERS FOR DAMAGES CAUSED BY DEFECTIVE  
GOODS, WORK, AND SERVICES IN UZBEKISTAN AND A  
COMPARISON WITH INTERNATIONAL EXPERIENCE**

**Diyorbek TURANOV**

Student, National University of Uzbekistan  
named after Mirzo Ulugbek

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17182843>

**ARTICLE INFO**

Received: 18<sup>th</sup> September 2025

Accepted: 22<sup>nd</sup> September 2025

Online: 23<sup>rd</sup> September 2025

**KEYWORDS**

*Consumer protection, Compensation for damages for defective goods, Civil liability in Uzbekistan, Comparative consumer law, Alternative dispute resolution, Best international practices.*

**ABSTRACT**

*Consumer protection is an important part of the legal system of Uzbekistan, based on the Law "On Protection of Consumer Rights" and the Civil Code, which provide for the liability of manufacturers and suppliers, as well as the right of citizens to compensation for material and moral damages. However, the practical implementation of these rights is complicated by procedural difficulties, low awareness, and the absence of effective collective remedies. A comparison with the experience of the EU and the US shows that class actions, alternative dispute resolution, and recognition of moral damages significantly enhance consumer protection. To improve the system in Uzbekistan, reforms are needed aimed at developing collective protection, strengthening law enforcement, and adapting it to digital markets, which will increase public trust and bring the system closer to international standards.*

**ПРАВОВОЙ ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ УЩЕРБА,  
ПРИЧИНЕННОГО НЕКАЧЕСТВЕННЫМИ ТОВАРАМИ, РАБОТАМИ И  
УСЛУГАМИ, В УЗБЕКИСТАНЕ И СРАВНЕНИЕ С ОПЫТОМ  
ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН**

**Диёрбек ТУРАНОВ**

студент Национального университета Узбекистана  
им. Мирзо Улугбека

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17182843>

**ARTICLE INFO**

Received: 18<sup>th</sup> September 2025

Accepted: 22<sup>nd</sup> September 2025

Online: 23<sup>rd</sup> September 2025

**KEYWORDS**

**ABSTRACT**

*Защита прав потребителей является важной частью правовой системы Узбекистана, основанной на Законе «О защите прав*



*Защита прав потребителей, Возмещение ущерба за некачественные товары, Гражданско-правовая ответственность в Узбекистане, Сравнительное потребительское право, Альтернативное разрешение споров, Передовой международный опыт.*

*потребителей» и Гражданском кодексе, которые предусматривают ответственность производителей и поставщиков, а также право граждан на возмещение материального и морального ущерба. Однако практическая реализация этих прав осложнена процессуальными трудностями, низкой информированностью и отсутствием эффективных коллективных средств защиты. Сравнение с опытом ЕС и США показывает, что коллективные иски, альтернативное разрешение споров и признание морального ущерба значительно усиливают защиту потребителей. Для совершенствования системы в Узбекистане необходимы реформы, направленные на развитие коллективной защиты, усиление правоприменения и адаптацию к цифровым рынкам, что повысит доверие общества и приблизит систему к международным стандартам.*

## **O'ZBEKISTONDA NUQSONLI TOVAR, ISH VA XIZMATLAR TUFAYLI ISTE'MOLCHILARGA YETKAZILGAN ZARARNI QOPLASHNING HUQUQIY TARTIBI VA XALQARO TAJRIBA BILAN TAQQOSLASH**

**Diyorbek TURANOV**

Mirzo Ulug'bek nomidagi O'zbekiston milliy universiteti talabasi  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.17182843>

### **ARTICLE INFO**

Received: 18<sup>th</sup> September 2025

Accepted: 22<sup>nd</sup> September 2025

Online: 23<sup>rd</sup> September 2025

### **KEYWORDS**

*Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish, Nosoz tovarlar uchun etkazilgan zararni qoplash, O'zbekistonda fuqarolik javobgarligi, Qiyosiy iste'mol huquqi, Nizolarni muqobil hal qilish, Ilg'or xalqaro tajriba.*

### **ABSTRACT**

*"Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi qonun va Fuqarolik kodeksi asosida ishlab chiqaruvchilar va yetkazib beruvchilarning javobgarligini, shuningdek, fuqarolarning moddiy va ma'naviy zararni qoplash huquqini nazarda tutuvchi O'zbekiston huquqiy tizimining muhim bo'g'ini iste'molchilar huquqlarini himoya qilishdir. Biroq, ushbu huquqlarning amalda amalga oshirilishi protsessual qiyinchiliklar, xabardorlikning pastligi va samarali jamoaviy himoya vositalarining yo'qligi bilan murakkablashadi. Evropa Ittifoqi va AQSh tajribasi bilan taqqoslash shuni ko'rsatadiki, sinfiy harakatlar, nizolarni muqobil hal qilish va*



*ma'naviy zararni tan olish iste'molchilar huquqlarini himoya qilishni sezilarli darajada oshiradi. O'zbekistonda tizimni takomillashtirish uchun jamoaviy himoyani rivojlantirish, huquqni muhofaza qilish tizimini kuchaytirish va uni raqamli bozorlarga moslashtirishga qaratilgan islohotlar zarur, bu esa aholi ishonchini oshiradi va tizimni xalqaro standartlarga yaqinlashtiradi.*

Защита прав потребителей стала краеугольным камнем современных правовых систем, поскольку общество всё больше осознаёт уязвимость потребителей на рынке. Стремительное расширение ассортимента товаров и услуг, зачастую высокотехнологичных, создаёт как возможности, так и риски для потребителей, которым зачастую не хватает опыта или переговорной позиции для адекватной оценки безопасности, качества и надёжности приобретаемых товаров. В этом контексте закон играет решающую роль в обеспечении потребителей эффективными средствами правовой защиты в случае причинения ущерба некачественными товарами, работами или услугами.<sup>1</sup> В Узбекистане, как и во многих других юрисдикциях, правовая база возмещения ущерба потребителям отражает баланс между необходимостью защиты интересов потребителей и экономическими реалиями, с которыми сталкиваются производители и поставщики услуг. В данной статье рассматривается правовая процедура возмещения ущерба потребителям в Узбекистане, рассматривается её место в более широком развитии законодательства о защите прав потребителей и сравнивается с опытом зарубежных стран для выявления сильных и слабых сторон, а также возможных путей реформирования.

Основы законодательства о защите прав потребителей в Узбекистане заложены в Законе «О защите прав потребителей», который устанавливает права потребителей на безопасные товары, достоверную информацию и средства правовой защиты в случае обнаружения дефектов продукции или ненадлежащего обслуживания. Дополнительные положения содержатся в Гражданском кодексе, регулирующем договорную и деликтную ответственность, а также в отраслевом законодательстве, касающемся безопасности пищевых продуктов, фармацевтической отрасли, строительства и других регулируемых отраслей. В совокупности эти правовые инструменты создают основу, позволяющую потребителям требовать возмещения ущерба в случае имущественного ущерба, телесных повреждений или морального вреда, причиненных дефектными товарами или услугами.<sup>2</sup> Важно отметить, что законодательство Узбекистана отражает международные тенденции, возлагая бремя ответственности на

<sup>1</sup> Шелищ, П. Б. (2015). Оценка экономической эффективности защиты прав потребителей. Контроль качества продукции, (7), 42-45.

<sup>2</sup> Колеухо, О. Е. (2015). ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА, ПРИЧИНЁННОГО ТОВАРАМИ, РАБОТАМИ, УСЛУГАМИ. Экономика и социум, (6-1 (19)), 218-227.



производителей, продавцов и поставщиков услуг, а не на потребителей, признавая, что последние, как правило, являются слабой стороной в таких правоотношениях.

Процедура возмещения ущерба потребителям в Узбекистане начинается с признания дефекта. Товар или услуга считаются дефектными, если они не соответствуют стандартам качества, не соответствуют информации, предоставленной производителем или продавцом, или представляют неоправданный риск для здоровья и безопасности потребителей. После установления дефекта у потребителя есть несколько способов возмещения ущерба. В договорном контексте потребитель может потребовать замены товара, ремонта, снижения покупной цены или возмещения расходов. В случае причинения ущерба, например, вреда здоровью или утраты имущества, потребитель имеет право на полное возмещение ущерба. Гражданский кодекс предусматривает, что ответственность, как правило, носит строгий характер, то есть производитель или продавец несет ответственность независимо от наличия вины, при условии, что потребитель может доказать причинно-следственную связь между дефектом и ущербом. Этот принцип значительно усиливает защиту прав потребителей, снижая бремя доказывания для потерпевшей стороны.<sup>3</sup>

Защита прав потребителей в Узбекистане осуществляется посредством судебных и административных механизмов. Потребители могут подавать иски в суды общей юрисдикции о возмещении ущерба, а процессуальные нормы разработаны таким образом, чтобы обеспечить доступность этих исков. Судебные издержки, как правило, невелики, а в некоторых случаях потребители освобождены от их уплаты. Кроме того, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает роль организаций по защите прав потребителей, которые могут оказывать поддержку потребителям в предъявлении исков или даже инициировать судебные разбирательства в защиту коллективных интересов. Административные органы также играют роль в надзоре за соблюдением норм безопасности и применении санкций к нарушителям. Однако на практике потребители часто сталкиваются с трудностями в отстаивании своих прав из-за ограниченной осведомленности о доступных средствах правовой защиты, длительности судебных разбирательств и сложностей в доказывании причинно-следственной связи между дефектом и причиненным ущербом.

Чтобы лучше понять сильные и слабые стороны узбекской системы, полезно сравнить её с опытом зарубежных стран. Во многих развитых юрисдикциях законодательство о защите прав потребителей развивалось и обеспечивает надёжные механизмы компенсации, выходящие за рамки индивидуальных судебных разбирательств. Например, в Европейском союзе система защиты прав потребителей гармонизирована такими директивами, как Директива об ответственности за дефектную продукцию и Директива о правах потребителей. Эти инструменты устанавливают строгую ответственность производителей за

---

<sup>3</sup> Пыхтин, В. В. (2017). Гражданско-правовая ответственность производителя за вред, причиненный некачественным товаром, в российском и зарубежном законодательстве.



дефектную продукцию, гарантируют право потребителей расторгать договоры в определённых случаях и возлагают на продавцов обязанность предоставлять чёткую и точную информацию. Важно отметить, что система ЕС признаёт как материальный, так и нематериальный ущерб и способствует трансграничному обеспечению соблюдения прав потребителей на внутреннем рынке. Коллективные механизмы возмещения ущерба, включая групповые иски, становятся всё более доступными в государствах-членах ЕС, что упрощает для групп потребителей получение компенсации за широко распространённый ущерб.

В Соединённых Штатах законодательство о защите прав потребителей сочетает в себе федеральное регулирование, законодательство штатов и общее право о правонарушениях. Отличительной чертой американской системы является широкая доступность групповых исков, которые позволяют потребителям объединять свои претензии и добиваться коллективной компенсации. Этот механизм оказался особенно эффективным в привлечении крупных корпораций к ответственности за дефектную продукцию, такую как фармацевтические препараты, автомобили или электронные устройства. Штрафные убытки, которые редко доступны в других юрисдикциях, также могут быть присуждены в Соединённых Штатах, служа одновременно сдерживающим фактором и дополнительной формой компенсации для потребителей. В то же время критики утверждают, что американская система иногда поощряет чрезмерное количество судебных разбирательств и возлагает высокие издержки на компании, которые в конечном итоге могут быть переложены на потребителей.<sup>4</sup> Тем не менее, сильная культура правоприменения и доступность средств правовой защиты обеспечивают высокий уровень защиты прав потребителей.

Напротив, многие постсоветские страны, включая Узбекистан, всё ещё находятся в процессе разработки эффективных механизмов компенсации потребителям. Хотя законодательная база Узбекистана во многом отражает принципы, заложенные в европейских системах, её реализация остаётся сложной задачей. Суды часто перегружены, а у потребителей может не быть ресурсов или знаний, необходимых для подачи исков. Более того, механизмы коллективного возмещения ущерба недостаточно развиты, что ограничивает возможности потребителей решать системные проблемы, вызванные распространёнными дефектами. В этом отношении Узбекистан мог бы извлечь уроки из европейского опыта, внедрив упрощённые процедуры рассмотрения мелких исков, усилив роль организаций по защите прав потребителей и рассмотрев возможность введения групповых исков или представительских исков в делах, связанных с причинением масштабного ущерба.

Ещё одной областью, где зарубежный опыт может быть полезен при проведении реформ в Узбекистане, являются альтернативные механизмы разрешения споров. Во многих юрисдикциях потребительские споры разрешаются

---

<sup>4</sup> Терентьева, А. С. (2023). ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА, ПРИЧИНЕННОГО НЕДОСТАТКАМИ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ: ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ.



посредством арбитража, медиации или омбудсмена, которые представляют собой более быстрые и менее затратные альтернативы судебному разбирательству. Например, в Великобритании Служба финансового омбудсмена разрешает споры между потребителями и финансовыми учреждениями без необходимости судебного разбирательства. Аналогичным образом, во многих государствах-членах ЕС действуют центры медиации потребителей. В отличие от этого, в Узбекистане альтернативные механизмы разрешения споров в сфере потребительских дел всё ещё недостаточно развиты, и суды остаются основным средством правовой защиты. Расширение использования медиации или арбитража может значительно улучшить доступ потребителей к правосудию, одновременно снизив нагрузку на суды.

Одной из насущных проблем узбекской системы является обеспечение практической реализации прав потребителей. Даже если потребители добиваются успеха в суде, получение компенсации может быть затруднено, если ответчик неплатежеспособен или не желает исполнять судебное решение. Укрепление механизмов принудительного исполнения, такое как повышение эффективности работы судебных приставов или создание компенсационных фондов для потребителей, может повысить эффективность правовой системы. Международный опыт показывает, что компенсационные фонды, финансируемые за счёт взносов представителей отрасли или государственных ресурсов, могут обеспечить своевременную помощь потребителям в случаях, когда индивидуальное принудительное исполнение нецелесообразно. Например, в некоторых странах ЕС такие фонды существуют в таких сферах, как туристические услуги, где неплатёжеспособность поставщиков услуг может оставить потребителей в затруднительном положении.<sup>5</sup>

Вопрос о моральном ущербе также заслуживает внимания. Узбекское законодательство признает возможность присуждения компенсации за моральный вред, причиненный некачественными товарами или услугами, но на практике такие компенсации, как правило, невелики. В некоторых юрисдикциях, напротив, нематериальный ущерб присуждается более щедро, отражая психологический и эмоциональный ущерб, который может быть причинен потребителям. Поиск баланса между разумной компенсацией и предотвращением злоупотреблений остается актуальной задачей, но более широкое признание морального вреда могло бы укрепить доверие потребителей к правовой системе.

Заглядывая в будущее, Узбекистан сталкивается как с возможностями, так и с трудностями в процессе приведения своей системы защиты прав потребителей в соответствие с передовой международной практикой.<sup>6</sup> Внедрение цифровых технологий и электронной коммерции создаёт новые риски для потребителей, такие как некачественные цифровые товары, вводящая в заблуждение онлайн-

<sup>5</sup> Бабаев, Д. (2021). Проблемы компенсации морального вреда, причиненного потребителю. Наука 21 века: общество и цифровизация, 1(02), 52-57.

<sup>6</sup> Узбекистан, З. Р. (1996). О защите прав потребителей. Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, (5-6).



реклама и трансграничные споры. Правовая база должна адаптироваться к этим изменениям, расширяя права потребителей в цифровой сфере и обеспечивая эффективные механизмы трансграничного правоприменения. В то же время, глобализация предоставляет Узбекистану возможность гармонизировать своё законодательство с международными стандартами, тем самым укрепляя доверие потребителей и способствуя интеграции в мировые рынки. Сравнение с зарубежными странами показывает, что, хотя Узбекистан заложил прочную законодательную основу, необходимы дальнейшие реформы для обеспечения эффективного и практического правоприменения.

В заключение следует отметить, что правовой порядок возмещения потребителям ущерба, причиненного некачественными товарами, работами и услугами, в Узбекистане отражает приверженность защите прав потребителей, однако в его реализации сохраняются практические трудности. Система характеризуется строгой ответственностью производителей и продавцов, доступностью судов и признанием как материального, так и морального ущерба. Однако трудности в правоприменении, ограниченная осведомленность и отсутствие коллективных механизмов правовой защиты или альтернативных механизмов разрешения споров снижают ее эффективность. Сравнение с зарубежными странами выявляет потенциальные направления реформ, включая внедрение коллективных средств правовой защиты, укрепление организаций потребителей, расширение альтернативных механизмов разрешения споров и более эффективное признание морального вреда. Опираясь на международный опыт и адаптируясь к местным условиям, Узбекистан может и далее развивать систему защиты прав потребителей, которая обеспечивает эффективное возмещение ущерба, укрепляет доверие общества к правовой системе и способствует достижению справедливого баланса между правами потребителей и интересами бизнеса.

### References:

1. Шелищ, П. Б. (2015). Оценка экономической эффективности защиты прав потребителей. Контроль качества продукции, (7), 42-45.
2. Колеухо, О. Е. (2015). ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА, ПРИЧИНЁННОГО ТОВАРАМИ, РАБОТАМИ, УСЛУГАМИ. Экономика и социум, (6-1 (19)), 218-227.
3. Пыхтин, В. В. (2017). Гражданско-правовая ответственность производителя за вред, причиненный некачественным товаром, в российском и зарубежном законодательстве.
4. Терентьева, А. С. (2023). ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА, ПРИЧИНЕННОГО НЕДОСТАТКАМИ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ: ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ.
5. Узбекистан, З. Р. (1996). О защите прав потребителей. Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, (5-6).
6. Бабаев, Д. (2021). Проблемы компенсации морального вреда, причиненного потребителю. Наука 21 века: общество и цифровизация, 1(02), 52-57.