

AGROBIZNES, FAN VA TEXNOLOGIYALAR

ILMIY-AMALIY
ELEKTRON
JURNALI

Агробизнес, наука и технологии

Agribusiness, science and technology

№ 083688



ISSN:
3060-5245



Toshkent-2026

Platform & workflow by
OJS / PKP

BOSH MUHARRIR

Oblomuradov Narzullo Naimovich – i.f.d. (DSc), professor.

Bosh muharrir o'rinbosarlari:

Islamov Soxib Yaxshibekovich – q.x.f.d. (DSc), professor.

Sultonov Kamoliddin Sadriddinovich – q.x.f.d. (DSc), professor.

Farmonov To'liqin Xayitmurodovich – i.f.d. (DSc), professor.

Muharrir:

Beglayev Uchqun Xurramovich – i.f.f.d. (PhD), dotsent.

Tahrir hay'atining xalqaro a'zolari:

Kusainov Xalel Xaymullayevich – i.f.d. professor (Qozog'iston davlat texnologiya universiteti)

Vilija Aleknevičienė – i.f.d. professor (Universitet Vitovta Velikogo)

Gilbert Ludwig – professor, (Jamk University of Applied Sciences)

Bobojonov Ixtiyor Baxtiyorovich – i.f.d. professor (Germaniyaning Leybnits nomidagi Markaziy Osiyoda qishloq xo'jaligini rivojlantirish instituti (IAMO))

Daiva Makutenene – professor, (Vilniaus Magnus universiteti, Litva)

Xaitboyeva Nargiza Alikulovna – i.f.d. dotsent (Tojikiston davlat huquq, biznes va siyosat universiteti)

Tahrir hay'ati:**08.00.00-Iqtisodiyot fanlari:**

Gulyamov Saidasror Saidaxmedovich – i.f.d. (DSc), professor;

Saidov Muxammad-Ali Xakimovich – i.f.d. (DSc), professor;

Rustamova Iroda Baxramjanovna – i.f.d. (DSc), professor;

Ochilov Ilhom Sayitqulovich – i.f.d. (DSc), professor;

Askarov Nazimjon Niyozovich – i.f.d. (DSc), professor;

Abdullayev Altinbek Yangibayevich – i.f.d. (DSc), professor;

Boltayev Abror Sayitmuradovich – i.f.d. (DSc), dotsent;

Abduvasikov Abduaziz Abdulazizovich – i.f.n. professor;

Mamadiyarov Dilshad Uralovich – i.f.n. dotsent;

Achilov Mashrab Ulug'bekovich – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Galimova Feryuza Rafikovna – i.f.n. dotsent;

Odilova Dilnozaxon Barnayevna – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Yangiboyev Dilshod G'ulomovich – i.f.f.d. (PhD);

Saidova Dildora Nurmatovna – i.f.n. dotsent;

Dexkanova Nilufar Sagdullayevna – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Roziqov Jahongir Mustaqim o'g'li – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Boltayev Nurali Shiramatovich – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Ibragimova Madina Ismoilovna – i.f.f.d. (PhD), dotsent;

Javlijev Nuriddin Bektemir o'g'li – i.f.f.d. (PhD).

06.00.00-Qishloq xo'jaligi fanlari:

Shokirov Alisher Djuraboyevich – q.x.f.d. (DSc), professor;

Mardanov Husniddin Xolbozorovich – q.x.f.d. (DSc);

Abdiyev Fozil Rashidovich – q.x.f.d. (DSc);

Sattorov Maqsud Axtamovich – q.x.f.d. (DSc);

Yuldashov Nurbek Ergashovich – v.f.d. (DSc);

Xalmirzayev Dilmurad Kamilovich – q.x.f.d. (DSc), dotsent;

Namazov Ixtiyor Choriyevich – q.x.f.d. (DSc), professor;

Xudayqulov Jonibek Bozarovich – q.x.f.d. (DSc), professor;

Eshonqulov Jamoliddin Saporboy o'g'li – q.x.f.d. (DSc), professor;

Abdullayev Anvar Kodirullayevich – b.f.n., katta ilmiy xodim;

Atabayev Ma'ruf Maxmudovich – q.x.f.n. professor;

Safarov Asqar Asadullayevich – q.x.f.f.d. (PhD), dotsent;

Mustafakulov Davron Mamatqulovich – q.x.f.f.d. (PhD), dotsent;

Kasimov Botir Sadriddinovich – q.x.f.f.d. (PhD);

Akramov Umidilla Ikramdjanovich – q.x.f.n. dotsent;

Elboboyev Abdug'ani Shuxrat o'g'li – q.x.f.f.d. (PhD);

Muxammadov Yo'ldoshbek Akmal o'g'li – q.x.f.f.d. (PhD);

Maxmudova Shaxnoza Abdufattaxovna – q.x.f.f.d. (PhD), dotsent;

Idrisov Xusanjon Abdujabborovich – q.x.f.f.d. (PhD), dotsent.

MUASSIS

Toshkent davlat agrar
universiteti

ALOQA UCHUN MA'LUMOTLAR

Manzil: Toshkent viloyati, Qibray tumani, Universitet ko'chasi, 2-uy.

Jurnalning telegram manzili:

t.me/agrobiznes_elektronjurnal

E-mail: licht-1989@mail.ru

Jurnalning rasmiy sayti:

<https://www.agrobiznesjournal.uz>

Tel: +(998) 93 439 30 00

JURNALNING ILMIYLIGI:

Ma'lumot uchun, OAK
Rayosatining 30.11.2024-yildagi
№364/5-sonli qarori bilan
08.00.00-Iqtisodiyot fanlari
bo'yicha, 08.05.2025-yildagi
№370/5-sonli qarori bilan
06.00.00-Qishloq xo'jaligi fanlari
bo'yicha "Dissertatsiyalar asosiy
ilmiy natijalarini chop etish
tavsiya etilgan milliy ilmiy
nashrlar ro'yxati"ga kiritilgan.

Elektron nashr, 472-sahifa.
2026-yil, sentabr.





MUNDARIJA

IQTISODIYOT FANLARI

КУРПАЯНИДИ КОНСТАНТИН ИВАНОВИЧ

Стратегии цифровой трансформации в Европейском союзе и потенциал институционального трансфера Французского опыта в Узбекистан.....11

ERGASHEV RUSTAM RAJABOVICH

Ilmiy ishlanmalar asosida Spin-off korxonalarini tashkil etish va rivojlantirishning bosqichli boshqaruv modeli.....25

ABDURAXMANOVA MUQADDAS TOXTASINOVNA

Temir yo'l transporti korxonalarida ekologik-iqtisodiy samaradorlikni oshirishning ilg'or mexanizmlari.....34

ABDULLAYEV ILYOS AXMADOVICH, JABBOROV JAMOLIDDIN MUXAMMADJON O'G'LI

Surxondaryo viloyatida demografik jarayonlarning statistik tahlili.....44

XASANOV SANJARBEK ABDUMANNOBOVICH

Sanoat korxonalarida raqamli transformatsiya darajasini baholash uslubiyoti ("Farg'onaazot" AJ misolida).....50

ABDURAZAKOVA NARGIZA RIXSIBAYEVNA

Aksiyadorlik jamiyatlarida xususiy kapital rentabelligiga ta'sir etuvchi omillar: O'zbekistonning uchta aksiyadorlik jamiyati misolida panel tahlil.....57

SULTANOVA ZUXRA JAKSILIKOVNA

Qaraqalpaqstan Respublikasida region ekonomikasini rivojlantirishda IT park xizmatini amalga oshirish masalalari ham paydalanilgan mumkinliklari.....69

ERGASHEV G'YOS BAXROM O'G'LI

Mamlakat qishloq xo'jaligi mahsulotlari eksportining yalpi ichki mahsulotdagi ulushini oshirish zarurati.....76

URMANOVA UMIDA XAKIMDJANOVNA

Sanoat tarmoqlariga investitsiyalarni jalb etish holati va rivojlanish tendensiyalari.....87

SHAMSIDDINOVA DILNOZA SHAVKAT QIZI

O'zbekiston chirm poyabzal korxonalarida milliy brend qiymatini oshirishning marketing mexanizmlarini takomillashtirish.....97

MUSAYEV OZODJON SHAVKAT O'G'LI

Mehnat resurslarini boshqarishning zamonaviy usullari va ularning iqtisodiy samaradorligi.....106

XALIKCHAYEVA SADOKAT

Qum-shag'al mahsulotlarini realizatsiya qilishda soliq bazasini aniqlash metodologiyasi "Minimal narx" mexanizmining tatbiq chegaralarini takomillashtirish masalalari.....113

XUSANOV SHUXRAT BURXANOVICH

Moliyaviy hisobotlarni qalbakilashtirish xavfi ko'rsatkichlari tizimini ishlab chiqish.....122





QUDRATOV ALISHER ALIJANOVICH, QODIRQULOVA SEVINCH TOIR QIZI	
Qishloq xo'jaligida dukkakli mahsulotlarni yetishtirishda davlatning iqtisodiy tutgan o'rni.....	133
IKROMOVA IRODA	
Transport logistika korxonalari va koridorlari samaradorligini oshirishda milliy logistikani boshqarish markazi platformasi.....	139
AXMADOVA IRODA MUZAFFAR KIZI	
The economic role of professional tour guides in enhancing the quality of ecotourism services.....	153
SODIQOVA NIGORA TURAYEVNA	
Suv resurslari cheklangan sharoitda hududiy ixtisoslashuvni takomillashtirish bo'yicha xorijiy tajribalar va ulardan O'zbekiston sharoitida foydalanish.....	165
АСРОРОВА МАВЛУДА АБДУШУКУРОВА	
Кадровый потенциал в системе государственной научно-инновационной политики: сравнительный анализ опыта зарубежных стран.....	175
KULIBOYEV AZAMAT SHONAZAROVICH	
Davlat tibbiyot tashkilotlarida tibbiy xizmatlar kalkulyatsiyasini shakllantirish va xarajatlar hisobining uslubiy muammolari.....	193
UMAROV JAVOHIR BAHODIR O'G'LI	
Tovar operatsiyalari hisobini avtomatlashtirishda integratsiyalashgan axborot tizimlarining roli: jahon tajribasi misolida.....	204
KADIROVA LAZOKAT YUREVNA	
Davlat moliyaviy nazorati jarayonlarini sun'iy intellekt yordamida riskka yo'naltirilgan raqamli nazorat modeli asosida takomillashtirish.....	212
BAXSHULLOYEV FERUZBEK	
The economics of digital water management: a critical review.....	226
TO'XTAYEV UMIDJON SHUHRAT O'G'LI	
Xususiy tibbiy xizmatlar raqobatbardoshligini oshirish iqtisodiy mexanizmi amal qilish tamoyillari.....	236
RAXIMOV ANVAR NORIMOVICH, MIRZAYOROVA HURIYAT UBAYDULLAYEVNA	
Qashqadaryo viloyatida qishloq xo'jaligi tadbirkorligi samaradorligidagi hududiy tafovutlarni baholash.....	244
XURRAMOV XOLBEK XURRAM O'G'LI	
O'zbekistonning janubiy hududlarida anorchilik tarmog'ining rivojlanish tendensiyalari.....	251
ABDUSHEROZOVA MADINA SODIQJON QIZI	
Agrologistika korxonalarini rivojlantirish va shartnomaviy munosabatlarni takomillashtirish.....	258
ZARIKEYEVA MIYASAR MARATOVNA	
Ekonometrik modellashtirishda endogenlik muammosi: nazariy yondashuvlar va zamonaviy baholash usullari.....	264
KODIROVA GAVHAROI QUTBIDINOVNA	
Sanoat korxonalarining tashkiliy va iqtisodiy xususiyatlari.....	276





DJURAYEVA RUXSORA NEMATILLOYEVNA

Qishloq joylarida aholi turmush farovonligini yaxshilash va bandligini ta'minlash yo'llari (Buxoro viloyati misolida).....283

SULTANOV BAXODIR FAYZULLAYEVICH, SULTANOV AZIZBEK BAXODIR

O'G'LI

Qishloq xo'jaligida melioratsiyadan yashil-raqamli transformatsiyagacha: evolyutsion rivojlanish va boshqaruv modeli.....290

BAYMURATOVA ZINA AQILBEKOVNA

Improving the credit risk management system in commercial banks.....299

SHERQO'ZIYEVA UMIDA ULUG'BEK QIZI

Sun'iy intellekt ta'sirida mehnat bozori: texnologik ishsizlik, kasblar qayta taqsimlanishi va inson kapitaliga yangi talablar.....308

MASHARIPOVA SARVINOZ

Sanoat tarmoqlarida yashil iqtisodiyot tamoyillari asosida energiya tejamkorligini oshirishda xorij tajribasi.....320

ACHILOV MASHRAB ULUG'BEKOVICH

Intensiv bog'dorchilikni modernizatsiyalashning resurs-integratsiyalashgan mexanizmi.....328

ABDULLAEV MUZAFFAR ABDUJABBAROVICH, KARIEVA GULNORA

ABDULLAEVNA, NARINBAEVA GULNORA KARIMOVNA

Prospects for the formation of the economic mechanism of innovation policy in the regions.....335

ABDULLAYEVA SHAXNOZA ERKINOVNA

O'zbekistonda ijtimoiy himoya tizimida sun'iy intellekt va raqamli texnologiyalardan foydalanish istiqbollari.....345

MAVRULOV RAVSHAN NEMATJONOVICH

Farg'ona vodiysidagi kichik biznes subyektlari faoliyati samaradorligini baholash.....351

QUDRATOV BAHODIR G'AYBULLAEVICH

Buxoro viloyatida elektron xizmatlarni rivojlantirishning hududiy iqtisodiy o'sishga ta'siri.....360

AZIZKHODJA AMONOVICH SHARIPOV

Ownership structure, marketing innovation and market performance in Uzbekistan: evidence from 2020–2025.....369

ABDULLAYEV ILYOS AXMADOVICH, HAMROYEV SAMANDAR ANVAR

O'G'LI

O'zbekistonda faoliyat yuritayotgan oliy ta'lim tashkilotlari statistik ko'rsatkichlar va ularning dinamikasi.....377

ZAFAR QODIROV ABDIVAXBOVICH

The economic nature, necessity, classification, characteristics, and theoretical foundations of long-term asset valuation.....385

BOBOBEKOV BAXROM KAXXAROVICH

Raqamli iqtisodiyot sharoitida joriy aktivlarni tahlil qilishning axborot ta'minotini takomillashtirish va undan samarali foydalanish usullari.....397





KADIROVA MARALJON MATYAKUBOVNA

Innovatsion faoliyat asosida tekstil korxonalari raqobatbardoshligini baholash va rivojlantirish mexanizmlari.....403

MUSAYEVA NIGORA NURIDDINOVNA

Iqtisodiy taraqqiyotning yangi bosqichida O'zbekistonning rivojlanish modeli.....415

YORBEKOVA DILOROM MUXAMMADKULOVNA

Raqamli iqtisodiyot sharoitida buxgalteriya hisobi metodikasini takomillashtirish masalalari.....422

MUHAMMAD UMAR ASLAM

Agritourism as a driver of sustainable rural development in Uzbekistan: economic, environmental and socio-cultural perspectives.....431

XUDAYBERDIYEVA FILYURA MIRZAMASHRABOVNA

Yangi O'zbekiston taraqqiyotida yashil iqtisodiyot va barqaror rivojlanish.....445

ISOQOV HASAN ABDUXALIMOVICH

Qashqadaryo viloyatida oziq-ovqat sanoati innovatsion rivojlanishining ko'p omilli ekonometrik modelini ishlab chiqish.....454

SAGIEVA MOLDIR ORAZBAY QIZI, MADREYMOVA ALTINAY SARSENBAEVNA

Qoraqalpog'iston Respublikasida tashqi savdo va eksport salohiyatining hududiy iqtisodiy o'sishdagi roli.....464

ULUG'MURODOV FARXOD FAXRIDDINOVICH

Elektron savdo xizmatlarida qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarni takomillashtirishning iqtisodiy ahamiyati.....472





ELEKTRON SAVDO XIZMATLARIDA QAYTARISH VA SOTUVDAN KEYINGI XIZMATLARNI TAKOMILLASHTIRISHNING IQTISODIY AHAMIYATI

ULUG'MURODOV FARXOD FAXRIDDINOVICH

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

“Raqamli iqtisodiyot” kafedrası katta o'qituvchisi, mustaqil izlanuvchi

E-mail: farkhod1808@gmail.com

ORCID: 0009-0000-6613-8876

Annotatsiya. Maqolada elektron savdo xizmatlarida tovarlarni qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarni tashkil etishning iqtisodiy ahamiyati tadqiq etilgan. Qaytarish jarayoni faqat iste'molchi talabini qondirish vositasi emas, balki korxona xarajatlari, qaytarilgan tovar qiymatini saqlash, mijozni saqlab qolish va takroriy xaridlarni shakllantirishga ta'sir etuvchi boshqaruv jarayoni sifatida baholangan. O'zbekistonda elektron tijorat sohasidagi iste'molchi murojaatlari, amaldagi huquqiy talablar va xorijiy tadqiqotlar asosida qaytarish jarayonidagi asosiy iqtisodiy yo'qotishlar aniqlangan. Qaytarish sabablarini oldindan kamaytirish, murojaatni tezkor ko'rib chiqish, qaytarilgan tovar qiymatini tiklash hamda sotuvdan keyingi xizmat natijalarini baholashga asoslangan takomillashtirilgan yondashuv taklif etilgan.

Kalit so'zlar: elektron savdo, tovarni qaytarish, sotuvdan keyingi xizmat, iste'molchi, xizmat sifati, qaytarish xarajatlari, takroriy xarid, iqtisodiy samaradorlik.

Аннотация. В статье исследуется экономическое значение возврата товаров и послепродажного обслуживания в электронной торговле. Возврат рассматривается не только как средство защиты интересов потребителей, но и как управленческий процесс, влияющий на издержки предприятия, восстановление стоимости возвращенного товара, удержание клиентов и повторные покупки. На основе обращений потребителей в Узбекистане, действующих правовых требований и зарубежных исследований определены основные экономические потери, связанные с возвратами. Предложен усовершенствованный подход, предусматривающий предупреждение необоснованных возвратов, ускорение их обработки, восстановление стоимости возвращенных товаров и оценку результатов послепродажного обслуживания.

Ключевые слова: электронная торговля, возврат товара, послепродажное обслуживание, потребитель, качество услуг, издержки возврата, повторная покупка, экономическая эффективность.

Abstract. The article examines the economic significance of product returns and after-sales services in e-commerce. Product returns are considered not only as a means of protecting consumer interests but also as a management process affecting business costs, recovery of returned product value, customer retention and repeat purchases. Based on consumer complaints in Uzbekistan, current legal requirements and international research, the main economic losses associated with product returns are identified. The article proposes an improved approach based on preventing avoidable returns, accelerating return processing, recovering the economic value of returned goods and evaluating the results of after-sales services.

Keywords: e-commerce, product returns, after-sales service, consumer, service quality, return costs, repeat purchase, economic efficiency.

KIRISH

Elektron savdo rivojlangan sari korxonaning iqtisodiy natijasi faqat amalga oshirilgan sotuvlar soni bilan belgilanmaydi. Mahsulot xaridorga yetkazilgandan keyin yuzaga keladigan qaytarish, almashtirish, pulni qaytarish, kafolat, ta'mirlash va murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonlari ham savdo faoliyatining





yakuniy samaradorligiga bevosita ta'sir qiladi. Ayniqsa, xaridor mahsulotni sotib olishdan oldin uni bevosita ko'rish va tekshirish imkoniyatiga ega bo'lmagan elektron savdoda sotuvdan keyingi xizmatning ahamiyati yanada ortadi.

O'zbekistonda elektron tijorat hajmining kengayishi mazkur masalani amaliy jihatdan ham dolzarb qilmoqda. Milliy statistika qo'mitasining yangilangan ma'lumotlariga ko'ra, elektron tijorat savdo hajmi 2024-yildagi 15 211,5 mlrd so'mdan 2025-yilda 31 551,9 mlrd so'mga yetgan. Savdo hajmining oshishi bilan birga buyurtmalar, yetkazib berish, to'lov, kafolat va qaytarish bilan bog'liq munosabatlarning ko'lami ham kengayadi.

Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasiga 2025-yilda elektron tijorat sohasi bo'yicha qariyb 3,1 mingta murojaat kelib tushgan. Ular orasida kafolat davridagi xizmat, nuqsonli tovarni almashtirish, yetkazib berish, to'lov va xarid qilingan mahsulotni qaytarish bilan bog'liq holatlar qayd etilgan. Ko'rib chiqilgan murojaatlar natijasida iste'molchilar huquqlarini tiklash va 7,3 mlrd so'm mablag'ni qayta hisob-kitob qilish ta'minlangan.

2026-yilning birinchi choragida elektron tijorat maydonchalari faoliyati bo'yicha 1 657 ta murojaat qayd etilgani ham masalaning ahamiyatini ko'rsatadi. Ularning 36,3 foizi tovar sifati, 16,8 foizi to'lov munosabatlari, 11,3 foizi esa yetkazib berish bilan bog'liq bo'lgan. Mazkur muammolarning bir qismi bevosita yoki bilvosita xariddan keyingi xizmatga ehtiyoj tug'diradi.

Bunda qaytarilgan mahsulotning o'zi bilan birga uni olib kelish, tekshirish, qayta qadoqlash, omborga joylashtirish, pulni qaytarish, xaridor murojaatini ko'rib chiqish va ayrim hollarda mahsulot qiymatining pasayishi korxona uchun qo'shimcha xarajatlarni yuzaga keltiradi. Shu sababli qaytarishni faqat huquqiy majburiyat yoki xaridor bilan yuzaga kelgan nizoni hal qilish jarayoni sifatida emas, balki korxonaning daromadi va xarajatlariga ta'sir qiluvchi iqtisodiy boshqaruv obyekti sifatida baholash zarur.

Tadqiqotning maqsadi elektron savdoda tovarlarni qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarning iqtisodiy mazmunini aniqlash, ularning korxona xarajatlari hamda mijozni saqlab qolishga ta'sirini baholash va mazkur jarayonlarni takomillashtirish bo'yicha amaliy yo'nalishlarni ishlab chiqishdan iborat.

ADABIYOTLAR SHARHI

Elektron savdoda qaytarish jarayoniga oid tadqiqotlarda ikki asosiy iqtisodiy yo'nalish ajralib turadi. Birinchi yo'nalishda mahsulot qaytarilishi korxona uchun qo'shimcha xarajat va qaytarilgan tovar qiymatining pasayishiga olib keluvchi jarayon sifatida baholanadi. Mishra va Dutta elektron savdo korxonalarida mahsulotni qaytarish sabablarini oldindan aniqlash qaytarishlarni boshqarish samaradorligini oshirishini ko'rsatgan. Ularning tadqiqotida mahsulot turi, buyurtma qiymati va to'lov shartlari kabi omillarning qaytarish ehtimoliga ta'siri aniqlangan [7].

Eruguz va boshqalar esa qaytarilgan mahsulotni an'anaviy tartibda omborga qaytarish o'rniga uning keyingi harakatini samarali tashkil etish korxona





xarajatlarini kamaytirishi va qaytarilgan mahsulot qiymatining ko'proq qismini saqlab qolish imkonini berishini asoslagan [8]. Bu yondashuv qaytarilgan tovarni oddiy yo'qotish sifatida emas, balki qiymati qisman tiklanishi mumkin bo'lgan iqtisodiy resurs sifatida qarash zarurligini ko'rsatadi.

Ikkinchi ilmiy yo'nalishda qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatning mijoz xulqiga ta'siri o'rganiladi. Li, Choudhury va Zhang qaytarish jarayonida xaridorga murojaat qilish imkoniyatining qulayligi, xodimlar bilan muloqot va axborot bilan ta'minlash qaytarishdan qoniqish hamda mijoz sodiqligiga ijobiy ta'sir qilishini aniqlagan [9]. Zhu va boshqalarning tadqiqotida esa savdodan keyin yuzaga kelgan muammoning tez va to'g'ri bartaraf etilishi mijozni saqlab qolish imkoniyatini oshirishi ko'rsatilgan [10].

So'nggi tadqiqotlarda qaytarish xizmatining qulayligi va muammoni bartaraf etish sifati xaridor qoniqishi hamda takroriy xarid qilish istagiga ta'sir etishi qayd etilmoqda [11]. Demak, qaytarishni haddan tashqari murakkablashtirish korxonaga qisqa muddatda ayrim xarajatlarni tejashi mumkin, biroq kelgusida mijozni yo'qotish xavfini oshiradi. Aksincha, nazoratsiz va juda erkin qaytarish tartibi qaytarishlar soni hamda ular bilan bog'liq xarajatlarning ortishiga sabab bo'lishi mumkin.

Mavjud tadqiqotlardan kelib chiqib, qaytarish siyosatining iqtisodiy samaradorligini "qaytarishni imkon qadar qiyinlashtirish" yoki "barcha qaytarishlarni maksimal darajada yengillashtirish" bilan izohlash yetarli emas. Asosiy masala qaytarish sabablarini kamaytirish, haqiqiy qaytarishni tez hal qilish, qaytarilgan tovar qiymatini imkon qadar saqlash va xaridor bilan munosabatni uzib qo'ymaslik o'rtasida iqtisodiy muvozanatni ta'minlashdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda tizimli va qiyosiy tahlil, ilmiy umumlashtirish hamda huquqiy-iqtisodiy tahlil usullaridan foydalanildi. Axborot bazasini O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi, Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasining rasmiy ma'lumotlari, elektron tijorat va iste'molchilar huquqlariga oid qonunchilik hujjatlari hamda 2024–2026-yillarda e'lon qilingan xorijiy ilmiy tadqiqotlar tashkil etdi. Tahlilda qaytarish jarayoni korxona xarajatlari, qaytarilgan tovar qiymati va mijozni saqlab qolish bilan bog'liq holda baholandi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Elektron savdoda qaytarish jarayonining iqtisodiy xususiyati an'anaviy savdodan ayrim jihatlar bilan farq qiladi. Xaridor mahsulotni elektron muhitda tavsif, rasm, video, boshqa xaridorlarning baholari va sotuvchi taqdim etgan ma'lumotlarga asoslanib tanlaydi. Mahsulot haqiqiy holatda ushbu ma'lumotlarga mos kelmasa, o'lcham, rang, texnik xususiyat yoki sifat bo'yicha kutilgan natija yuzaga kelmasa, qaytarish ehtimoli ortadi.



Shu sababli elektron savdoda qaytarishning bir qismi mahsulot xaridorga yetib borgandan keyin emas, mahsulot haqidagi axborotni shakllantirish bosqichidayoq yuzaga keladi. Noto'g'ri yoki yetarli bo'lmagan tavsif keyinchalik korxona uchun yetkazib berish, qayta olib kelish, tekshirish va pulni qaytarish xarajatiga aylanishi mumkin. Demak, qaytarish xarajatlarini kamaytirish faqat qaytarilgan mahsulot bilan ishlashni yaxshilashni emas, uning kelib chiqish sabablarini oldindan kamaytirishni ham talab qiladi.

O'zbekiston qonunchiligida ham elektron savdoda xaridorning qaytarish va almashtirish huquqlari belgilangan. "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonunga ko'ra, mahsulot namuna yoki tavsifga mos kelmagan hollarda xaridor uni almashtirish yoki to'langan pul summasini qaytarishni talab qilish huquqiga ega [1]. "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonunda esa nuqsonli mahsulot bo'yicha almashtirish, narxni kamaytirish yoki shartnomani bekor qilish huquqlari, shuningdek, tegishli shartlarga rioya etilgan holda maqbul sifatli nooziq-ovqat mahsulotini almashtirish va ayrim hollarda pulni qaytarib olish tartibi belgilangan [2].

Bu talablar korxona uchun qaytarish tizimini oldindan tashkil etish zarurligini anglatadi. Qaytarish jarayoni tasodifiy tartibda, har bir murojaat bo'yicha alohida qaror qabul qilish asosida yuritilsa, ko'rib chiqish muddati uzayadi, xodimlar mehnati ko'payadi va xaridor bilan nizolar yuzaga kelishi ehtimoli ortadi.

Raqobat qo'mitasining 2026-yil birinchi choragiga oid ma'lumotlari elektron savdoda aynan mahsulot sifati, to'lov va yetkazib berish masalalari muhim muammo bo'lib qolayotganini ko'rsatadi.

1-jadval

Elektron tijorat bo'yicha iste'molchi murojaatlarining ayrim yo'nalishlari, 2026-yil I chorak

Murojaat yo'nalishi	Murojaatlar soni	Jami murojaatlardagi ulushi, %
Tovar sifati bilan bog'liq	602	36,3
To'lov munosabatlari	278	16,8
Yetkazib berish	188	11,3
Boshqa masalalar	589	35,6
Jami	1 657	100,0

Manba: O'zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan [6].

Jadvaldan ko'rinadiki, murojaatlarning uchdan biridan ko'prog'i tovar sifati bilan bog'liq. Bu ko'rsatkichlarning barchasini mahsulot qaytarilishi deb talqin qilish to'g'ri emas. Biroq mahsulot sifati, to'lov va yetkazib berishdagi muammolar xariddan keyingi murojaat, almashtirish, pulni qaytarish yoki boshqa xizmat choralarga ehtiyoj tug'diradigan asosiy holatlar hisoblanadi.

Elektron savdoda mahsulotni qaytarish korxona uchun bir vaqtning o'zida bir nechta xarajat turini yuzaga keltiradi.

Birinchiidan, mahsulotni xaridordan qaytarib olish bilan bog'liq tashish xarajati mavjud.



Ikkinchidan, qaytarilgan mahsulotni qabul qilish, tekshirish va qayta hisobga olish uchun xodimlar vaqti sarflanadi.

Uchinchidan, mahsulotning qadog'i buzilgan yoki tashqi ko'rinishi o'zgargan bo'lsa, uni dastlabki narxda qayta sotish qiyinlashadi.

To'rtinchidan, pulni qaytarish va xaridor murojaatini ko'rib chiqish bilan bog'liq ma'muriy xarajatlar yuzaga keladi. Nihoyat, muammo sifatsiz hal etilsa, mijozning kelgusidagi xaridlaridan olinishi mumkin bo'lgan daromad yo'qotiladi.

Shu sababli qaytarishning haqiqiy iqtisodiy xarajati faqat qaytarib berilgan pul summasidan iborat emas. U tashish xarajati + qayta ishlash xarajati + mahsulot qiymatining pasayishi + murojaatni ko'rib chiqish xarajati + mijozni yo'qotish ehtimoli majmuasidan shakllanadi.

Bunda qaytarilgan mahsulotning keyingi holati alohida iqtisodiy ahamiyatga ega. Mahsulot ishlatilmagan va sifatini saqlagan bo'lsa, u qayta sotuvga chiqarilishi mumkin. Qadog'i shikastlangan, biroq mahsulotning o'zi soz bo'lsa, qayta qadoqlash yoki ma'lum chegirma bilan sotish mumkin. Ta'mirlash mumkin bo'lgan mahsulotni to'liq hisobdan chiqarish esa korxona uchun asossiz yo'qotishga aylanishi mumkin. Demak, qaytarilgan mahsulotlarni holatiga qarab guruhlash korxona yo'qotishlarini kamaytirish imkonini beradi.

Mahsulotlarni qaytarish sabablarini muntazam hisobga olish ham muhim boshqaruv manbai hisoblanadi. Agar muayyan mahsulot bo'yicha "tavsifga mos emas", "o'lchami noto'g'ri", "qadoq shikastlangan" yoki "yetkazib berishda nuqson yuzaga kelgan" kabi sabablar muntazam takrorlansa, muammoni har bir qaytarishdan keyin hal qilish iqtisodiy jihatdan samarasiz bo'ladi. Bunday holatda mahsulot tavsifini yangilash, yetkazib beruvchini almashtirish, qadoqlashni yaxshilash yoki mahsulot sifatini qayta ko'rib chiqish zarur.

Mishra va Dutta qaytarish sabablarini oldindan aniqlash uchun korxona ma'lumotlaridan foydalanish mumkinligini ko'rsatgan [7]. Mazkur yondashuv elektron savdo korxonalari uchun qaytarish ma'lumotlarini oddiy hisobot emas, balki kelgusidagi yo'qotishlarni kamaytiruvchi boshqaruv axboroti sifatida ishlatish imkonini beradi.

Sotuvdan keyingi xizmatning ikkinchi iqtisodiy tomoni mijozni saqlab qolish bilan bog'liq. Mahsulotda nuqson yoki boshqa muammo yuzaga kelishi xaridorning korxona bilan munosabati tugadi degani emas. Aksincha, aynan shu bosqichda korxonaning muammoni qanday hal qilishi xaridorning keyingi qaroriga kuchli ta'sir ko'rsatadi.

Xorijiy tadqiqotlarda qaytarish jarayonining qulayligi, murojaatga javob berish sifati va xaridorni jarayon holati haqida xabardor qilib borish qaytarishdan qoniqish hamda takroriy xaridga ijobiy ta'sir qilishi aniqlangan. Shuning uchun yaxshi tashkil etilgan qaytarish tizimi korxona uchun faqat xarajat manbai bo'lib qolmay, muvaffaqiyatsiz yakunlangan birinchi xaridni uzoq muddatli mijoz munosabatiga aylantirish imkoniyatini ham yaratadi.

Bundan kelib chiqib, elektron savdo korxonalari qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarni quyidagi o'zaro bog'langan bosqichlar asosida tashkil etish taklif etiladi.





2-jadval

Elektron savdoda qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarni takomillashtirish mexanizmi

Bosqich	Asosiy choralar	Baholash ko'rsatkichi	Kutiladigan iqtisodiy natija
1. Qaytarishning oldini olish	Mahsulot tavsifi, o'lchami, tasviri, tarkibi va kafolat shartlarini aniq ko'rsatish	Oldini olish mumkin bo'lgan qaytarishlar ulushi	Ortiqcha qaytarish va tashish xarajatlari kamayadi
2. Qaytarish murojaatini qabul qilish	Yagona elektron ariza, qaytarish sababini tanlash, surat biriktirish, murojaat holatini kuzatish	Murojaatni qabul qilish va ko'rib chiqish vaqti	Xodim mehnati va nizolar kamayadi
3. Tezkor qaror qabul qilish	Almashtirish, pulni qaytarish, ta'mirlash yoki boshqa yechimni aniq belgilash	Pulni qaytarish va muammoni hal qilish muddati	Xaridor kutish vaqti qisqaradi
4. Qaytarilgan tovar qiymatini tiklash	Tekshirish, qayta qadoqlash, ta'mirlash, chegirma bilan qayta sotish	Qaytarilgan qiymatning saqlab qolingani qismi	Mahsulotni hisobdan chiqarish zarari kamayadi
5. Qaytarish sabablarini tahlil qilish	Mahsulot, sotuvchi, yetkazib beruvchi va sabablar bo'yicha muntazam tahlil	Takroriy qaytarishlar ulushi	Muammoning manbai bartaraf etiladi
6. Xaridor bilan munosabatni saqlash	Natija haqida xabar berish, murojaat sifatini baholash, takroriy xaridni kuzatish	Qaytarishdan keyingi takroriy xarid ulushi	Mijozni yo'qotish kamayadi

Manba: ilmiy tadqiqotlarni umumlashtirish asosida muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Taklif etilgan mexanizmida qaytarish jarayoni oxirgi bosqich sifatida emas, elektron savdo xizmatining sifatini o'lchash va keyingi qarorlarni takomillashtirish manbai sifatida qaraladi. Uning muhim jihati shundaki, qaytarish sabablaridan olingan ma'lumot yana mahsulot tavsifi, xarid jarayoni, yetkazib berish va ta'minot bilan bog'liq qarorlarga qaytariladi. Natijada tizim bir martalik muammoni hal qilish bilan cheklanmay, keyingi qaytarishlarning oldini olishga xizmat qiladi.

Amaliy jihatdan elektron savdo korxonalarida faqat "qaytarilgan buyurtmalar soni"ni hisobga olish yetarli emas. Qaytarish tizimining iqtisodiy samaradorligini baholash uchun kamida quyidagi ko'rsatkichlarni muntazam kuzatish lozim:

- jami yetkazilgan buyurtmalarda qaytarilgan buyurtmalar ulushi;
- qaytarishning asosiy sabablari;
- qaytarish murojaatini ko'rib chiqishning o'rtacha muddati;
- pulni qaytarishning o'rtacha muddati;
- qaytarilgan mahsulot qiymatining qancha qismi qayta tiklangani;
- qaytarilgan mahsulotlardan qancha qismi qayta sotuvga chiqarilgani;





- qaytarish jarayonidan keyin qayta xarid qilgan mijozlar ulushi;
- xariddan keyingi murojaatlarning belgilangan muddatda hal etilish darajasi.

Mazkur ko'rsatkichlar qaytarish xizmatini ikki tomondan baholash imkonini beradi. Bir tomondan, korxona qaytarish bilan bog'liq to'g'ridan-to'g'ri xarajatlarni nazorat qiladi. Ikkinchi tomondan, mijozni saqlab qolish va kelgusidagi daromadni himoya qilish imkoniyatini baholaydi.

O'zbekistonda elektron savdoning amaldagi statistik kuzatuvda elektron tijorat savdo hajmi to'g'risidagi umumiy ma'lumot mavjud, biroq qaytarilgan buyurtmalar, qaytarish sabablari, qaytarilgan tovarlarning qiymati va sotuvdan keyingi xizmat natijalari alohida ochiq statistik qator sifatida shakllantirilmagan. Rasmiy SIAT bazasida elektron tijorat bo'yicha yillik savdo hajmi beriladi. Shu sababli soha miqyosida qaytarish samaradorligini aniq iqtisodiy baholash uchun elektron savdo operatorlari va sotuvchilarda ushbu ko'rsatkichlarni bir xil tartibda yuritish muhim.

Vazirlar Mahkamasining 2024-yil 26-dekabrdagi 885-son qarorida elektron tijorat sohasida to'liqroq statistik ma'lumotlarni shakllantirish va bozor ishtirokchilarining huquq va manfaatlarini himoya qilish yo'nalishlari belgilangan[3]. Mazkur jarayon kelgusida qaytarish, almashtirish va sotuvdan keyingi xizmat bo'yicha ham aniqroq ko'rsatkichlarni shakllantirish uchun axborot asosini yaratishi mumkin.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqot natijalari elektron savdoda mahsulotni qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarni korxonaning ikkilamchi vazifasi sifatida baholash to'g'ri emasligini ko'rsatadi. Mahsulot qaytarilganda korxona faqat sotuv summasidan mahrum bo'lmaydi. Tovarni qayta olib kelish, tekshirish, qayta qadoqlash, omborga joylashtirish, pulni qaytarish va murojaatni ko'rib chiqish bilan bog'liq qo'shimcha xarajatlar yuzaga keladi. Tovar qiymatining pasayishi va mijozni yo'qotish esa qaytarishning yashirin iqtisodiy yo'qotishlarini shakllantiradi.

Shu bilan birga, yaxshi tashkil etilgan sotuvdan keyingi xizmat ushbu yo'qotishlarning bir qismini kamaytirish imkonini beradi. Qaytarilgan tovarni qayta sotishga tayyorlash, muammoni tez hal qilish va xaridor bilan munosabatni saqlash qaytarish jarayonini sof xarajatdan iqtisodiy qiymatni tiklash vositasiga aylantiradi.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, quyidagi takliflar ilgari suriladi:

1. Qaytarish sabablarini yagona tartibda hisobga olish lozim. Har bir qaytarilgan buyurtma "sifat", "tavsifga mos emaslik", "o'lcham", "yetkazib berishda shikastlanish", "noto'g'ri buyurtma" va boshqa aniq sabablar bo'yicha qayd etilishi kerak. Bu muammoning manbasini aniqlash imkonini beradi.

2. Qaytarish uchun yagona elektron jarayon joriy etilishi maqsadga muvofiq. Xaridor buyurtma raqami orqali murojaat yuborishi, qaytarish sababini ko'rsatishi va murojaat holatini kuzatishi mumkin bo'lgan tizim ko'rib chiqish muddatini qisqartiradi.





3. Qaytarilgan mahsulotlarni iqtisodiy holatiga ko'ra guruhlash zarur. Qayta sotishga tayyor, qayta qadoqlanishi kerak bo'lgan, ta'mirlash talab etiladigan va sotuvga qaytarib bo'lmaydigan mahsulotlarni alohida hisobga olish tovar qiymatini maksimal darajada saqlab qolishga xizmat qiladi.

4. Qaytarish haqidagi ma'lumotlar xarid va ta'minot qarorlariga bog'lanishi kerak. Muayyan mahsulot yoki yetkazib beruvchi bo'yicha qaytarishlar muntazam ortib borsa, sotib olish hajmi, mahsulot sifati va tavsifi qayta ko'rib chiqilishi lozim.

5. Sotuvdan keyingi xizmat samaradorligi faqat murojaatni yopish bilan baholanmasligi kerak. Muammoni hal qilish muddati, qaytarilgan tovar qiymatining saqlanishi, xaridor qoniqishi va qaytarishdan keyingi takroriy xaridlar ham baholash tizimiga kiritilishi maqsadga muvofiq.

6. Elektron savdo bo'yicha statistik kuzatuvni kengaytirish lozim. Qaytarilgan buyurtmalar soni, qaytarish sabablari, pulni qaytarish muddati va qaytarilgan mahsulotlarning keyingi holati bo'yicha umumlashtirilgan ko'rsatkichlarning shakllantirilishi sohadagi haqiqiy xizmat sifatini baholash imkonini beradi.

Umuman olganda, elektron savdoda qaytarish va sotuvdan keyingi xizmatlarning iqtisodiy ahamiyati qaytarishni kamaytirish, qaytarilgan tovar qiymatini saqlash va xaridorni yo'qotmaslik imkoniyatlarining birgalikdagi natijasi bilan belgilanadi. Shu sababli qaytarish jarayoni elektron savdo tizimining yakuniy va zarar keltiruvchi bosqichi emas, balki xizmat sifatini yaxshilash, xarajatlarni boshqarish va mijoz bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirishga xizmat qiladigan boshqaruv vositasi sifatida tashkil etilishi lozim.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonuni. 2022-yil 29-sentabr, O'RQ-792-son. Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.

2. O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni. 1996-yil 26-aprel, 221-I-son. Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.

3. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining "O'zbekiston Respublikasida elektron tijorat sohasini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori. 2024-yil 26-dekabr, 885-son.

4. O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi. Elektron tijorat savdo hajmi (yillik). Statistik ma'lumotlar axborot tizimi (SIAT). Yangilangan: 2026-yil 10-sentabr.

5. O'zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi. Raqobat qo'mitasi tomonidan elektron tijorat sohasidagi murojaatlar asosida 7,3 mlrd so'm mablag' fuqarolar foydasiga qayta hisob-kitob qilinishi ta'minlandi. 2026-yil 11-fevral.

6. O'zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qo'mitasi. Elektron tijorat bozorida iste'molchilar





huquqlarini himoya qilish, mavjud muammolar va ularning yechimlari yuzasidan takliflar. 2026.

7. Mishra, A., & Dutta, P. (2024). Return management in e-commerce firms: A machine learning approach to predict product returns and examine variables influencing returns. *Journal of Cleaner Production*, 477, 143802. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.143802>.

8. Eruguz, A. S., Karabağ, O., Tetteroo, E., van Heijst, C., van den Heuvel, W., & Dekker, R. (2024). Customer-to-customer returns logistics: Can it mitigate the negative impact of online returns? *Omega*, 128, 103127. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2024.103127>.

9. Li, M., Choudhury, A., & Zhang, N. (2025). Understanding how customer interaction drives e-loyalty during returns handling in online retailing. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 19(4), 590–607. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2024-0101>.

10. Zhu, X., Lu, Z., Wu, G., & Tian, H. (2024). How to acquire customer loyalty in online retailing industry? An empirical study from service recovery perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 65, 101385. <https://doi.org/10.1016/j.eierap.2024.101385>.

11. Do, A. D., Ha, D. L., Pham, M. T., Khuat, M. A. T., Le, V. A. T., Nguyen, D. N. D., & La, T. Q. (2025). Impacts of e-RLSQ on repurchase intention in Vietnam's e-commerce market: The mediating role of customer satisfaction and trust. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(2), 100346. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100346>.



Mas'ul muharrir: Beglayev Uchqun

Musahhih: Boltayev Nurali

Sahifalovchi va dizaynerlar: Normurodov Sarvar,
Sharipov Shoxruh

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Agrobiznes, fan va texnologiyalar" ilmiy-amaliy elektron jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul hisoblanadi. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqolalar, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin. Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: licht-1989@mail.ru

Jurnalning telegram manzili: t.me/agrobiznes_elektronjournal

Telefon raqami: +998939018320, +998934393000

Jurnal rasmiy sayti: <https://www.agrobiznesjournal.uz>

"Agrobiznes, fan va texnologiyalar" ilmiy-amaliy elektron jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 30.11.2024-yildagi №364/5-sonli qarori bilan 08.00.00-Iqtisodiyot fanlari bo'yicha, 08.05.2025-yildagi №370/5-sonli qarori bilan 06.00.00-Qishloq xo'jaligi fanlari bo'yicha "Dissertatsiyalar asosiy ilmiy natijalarini chop etish tavsiya etilgan milliy ilmiy nashrlar ro'yxati"ga kiritilgan.



"Agrobiznes, fan va texnologiyalar" ilmiy-amaliy elektron jurnali 2023-yil 23-maydan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan C-5669225 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №083688

Manzilimiz: Toshkent viloyati, Qibray tumani,
Universitet ko'chasi, 2-uy