



LEGAL BASIS OF THE TOURIST SERVICES MARKET AND CIVIL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS

Guldaulet K. Reymbayeva

Phd student of the Department of «Civil and Business Law»

Karakalpak State University

Nukus, Karakalpakstan

ABOUT ARTICLE

Key words: tourism, tourism services market, consumer, tour operator, consumer rights.

Received: 15.09.25

Accepted: 16.09.25

Published: 17.09.25

Abstract: This article analyzes the market of tourism services and the legal basis for civil law protection of consumer rights. In the context of the rapid development of the tourism industry, reliable protection of consumer rights, ensuring transparency and stability of contractual relations are becoming an urgent issue. The article covers legal relations arising in the provision of tourist services on the basis of the current legislation of the Republic of Uzbekistan, in particular, the Civil Code, the Laws "On Protection of Consumer Rights" and "On Tourism". The article also substantiates the need to improve the mechanisms for combating violations of consumer rights and civil law remedies.

TURIZM XIZMATLARI BOZORI VA ISTE'MOLCHILAR HUQUQLARINI FUQAROVIIY-HUQUQIY MUHOFAZA QILISHNING HUQUQIY ASOSLARI

Guldaulet K. Reymbayeva

Qoraqalpog' davlat universiteti «Fuqarolik va tadbirkorlik huquqi»

kafedrası doktoranti

Nukus, Qoraqalpog'iston

MAQOLA HAQIDA

Kalit so'zlar: turizm, turizm xizmatlar bozori, iste'molchi, turoperator, iste'molchi ququqlari.

Annotatsiya: Ushbu maqolada turizm xizmatlari bozori va iste'molchilar huquqlarini fuqaroviy-huquqiy muhofaza qilishning huquqiy asoslari tahlil qilinadi. Turizm industriyasining jadal rivojlanishi sharoitida iste'molchilar huquqlarini ishonchli himoya qilish, shartnoma munosabatlarining shaffof va barqaror bo'lishini ta'minlash dolzarb masalaga aylanmoqda. Maqolada O'zbekiston

Respublikasining amaldagi qonunchiligi, xususan, Fuqarolik kodeksi, «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi va «Turizm to'g'risida»gi qonunlar asosida turistik xizmatlar ko'rsatishda yuzaga keladigan huquqiy munosabatlarni yoritiladi. Maqolada shuningdek, iste'molchilarning huquqlarini buzish holatlari, ularga qarshi kurashish mexanizmlari va fuqarolik-huquqiy himoya vositalarining takomillashtirilishi zarurligi asoslab berilgan.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РЫНКА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Гулдаулет К. Реймбаева

*Докторант кафедры «Гражданского и бизнес право»
Каракалпакского государственного университета
Нукус, Каракалпакстан*

О СТАТЬЕ

Ключевые слова: туризм, рынок туристических услуг, потребитель, туроператор, права потребителей.

Аннотация: В статье анализируется рынок туристических услуг и правовые основы гражданско-правовой защиты прав потребителей. В условиях стремительного развития туристической отрасли надежная защита прав потребителей, обеспечение прозрачности и стабильности договорных отношений становятся актуальными. В статье рассматриваются правоотношения, возникающие при оказании туристических услуг, на основе действующего законодательства Республики Узбекистан, в частности, Гражданского кодекса, законов «О защите прав потребителей» и «О туризме». Также обосновывается необходимость совершенствования механизмов борьбы с нарушениями прав потребителей и мер гражданско-правовой защиты.

Kirish. So'nggi yillarda turizm sohasi ko'plab mamlakatlar, jumladan, O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyotida tobora muhim o'rin egallab, barqaror va jadal o'sish sur'atlarini namoyish etmoqda. Turizm nafaqat milliy daromad manbai, balki yangi ish o'rinlarini yaratish, madaniy almashinuvni kengaytirish va hududlarni rivojlantirishga ko'maklashuvchi omil sifatida ham tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Mamlakatimizda sayyohlik kompaniyalari soni ko'payib, ularning xizmat ko'rsatish doirasi kengaymoqda. Buning natijasida ichki va kirish turizmi izchil rivojlanmoqda.

Iste'molchilarga kengroq va xilma-xil sayohat variantlari taklif etilmoqda - byudjet turizmidan premium turizmga, madaniy va ma'rifiy sayohatlardan tortib ekstremal va sarguzashtli tajribalargacha.

Biroq, bu ijobiy tendentsiyalar bilan bir qatorda, ayniqsa, turizm xizmatlari sifatini oshirish va iste'molchilarning ishonchli himoyasini ta'minlash bo'yicha dolzarb vazifalar ham mavjud. Ko'rsatilayotgan xizmatlar hajmining o'sishi shartnoma majburiyatlarini lozim darajada bajarmaslik, yolg'on ma'lumotlar taqdim etish, sayohat shartlarini o'zgartirish va boshqa huquqbuzarliklar bilan bog'liq nizolar sonining ko'payishi bilan birga bo'ldi.

Bunday sharoitda turizm xizmatlari iste'molchilari huquqlarini himoya qilishga qaratilgan samarali fuqarolik-huquqiy mexanizmni ishlab chiqish ayniqsa dolzarbdir. Bunga erishish uchun turizm faoliyatini tartibga soluvchi me'yoriy-huquqiy bazani takomillashtirish, uning xalqaro standartlar va talablarga muvofiqligini ta'minlash zarur. Faqat mustahkam qonunchilik bazasi iste'molchilar manfaatlarini himoya qilishni ta'minlaydi, turizm bozoriga ishonchni oshiradi, uning barqaror rivojlanishiga yordam beradi.

Tadqiqotning usullari. Turizm xizmatlari bozori turizm sohasida ko'rsatiladigan barcha turdagi xizmatlarni o'z ichiga oladi. Bular turar joy, transport, ekskursiyalar, ovqatlanish va sayohatchilar uchun qiziqarli va qulay dam olishni ta'minlash uchun zarur bo'lgan boshqa ko'plab xizmatlarni o'z ichiga oladi.

Turistik xizmat ko'rsatish sohasidagi provayderlar - turoperatorlar, sayyohlik agentliklari, transport kompaniyalari, mehmonxonalar, ixtisoslashgan tashkilotlar va iste'molchilar o'rtasida shartnoma munosabatlari o'rnatiladi. Bu munosabatlar fuqarolik huquqi va turizmga oid maxsus qonun hujjatlari bilan tartibga solinadi.

Turizm xizmatlari bozori turizm industriyasining ajralmas va muhim tarkibiy qismi bo'lib, umumiy turistik mahsulotni shakllantirishda asosiy rol o'ynaydi. Yana shuni ta'kidlash kerakki, turizm xizmatining har bir bosqichi - turni tanlash va bron qilishdan boshlab, sayohat davomida barcha xizmatlarning muvofiqlashtirilgan holda, o'z vaqtida va sifatli tarzda taqdim etilishigacha bir-biri bilan uzviy bog'liq va o'zaro moslashgan bo'lishi zarur.

Xizmat ko'rsatish zanjirining istalgan bosqichida yuzaga keladigan nosozlik yoki muammo butun xizmat sifatiga va mijozlar tajribasiga salbiy ta'sir qiladi. Shuning uchun turizm bozorida samarali boshqaruv, logistika, axborot almashish va sifat nazorati mexanizmlari katta ahamiyatga ega.

Bundan tashqari, ushbu bozorga ko'plab tashqi omillar, jumladan mavsumiylik, iqtisodiy vaziyat, hududlardagi siyosiy barqarorlik, epidemiologik vaziyat va iste'molchilarning xohish-istaklarining o'zgarishi ta'sir ko'rsatadi. Bularning barchasi turizm xizmatlari bozorini dinamik

qiladi va ishtirokchilardan doimiy ravishda tahlil qilish, moslashish va innovatsiyalarni talab qiladi.

O'zbekiston Respublikasi «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida» gi qonunining 1-moddasiga ko'ra iste'molchi — foyda chiqarib olish bilan bog'liq bo'lmagan holda shaxsiy iste'mol yoki boshqa maqsadlarda tovar sotib oluvchi, ish, xizmatga buyurtma beruvchi yoxud shu niyatda bo'lgan fuqaro (jismoniy shaxs) .

Iste'molchilar turizm xizmatlarini oluvchilar sifatida huquqlarga ega. O'z navbatida, turizm xizmatlarini ko'rsatuvchi sub'ekt iste'molchilar manfaatlarini himoya qilish va sifatli xizmatlar ko'rsatishga majburdir.

«Iste'molchi» tushunchasi nafaqat tovarni bevosita xarid qilayotgan yoki xizmatga buyurtma bergan shaxsni, balki ushbu mahsulot yoki xizmatdan foydalanuvchi har qanday fuqaroni ham o'z ichiga oladi . Bu shuni anglatadiki, iste'molchi huquqlari mahsulot yoki xizmatni sotib olish uchun to'g'ridan-to'g'ri shartnoma tuzgan shaxs bilan cheklanmaydi. Aksincha, xizmat yoki mahsulotdan foydalanuvchi boshqa shaxslar, masalan, sayohat paketini bron qilgan oila a'zolari, do'stlari yoki xizmatdan foydalangan, lekin pul to'lamagan shaxslar ham ma'lum darajada huquqiy himoyaga ega bo'lishi mumkin.

Shu sababli, agar xizmat sifatsiz bo'lsa, xavfsizlik talablariga javob bermasa yoki noto'g'ri ma'lumotlar asosida tanlangan bo'lsa, ushbu xizmatdan foydalangan har qanday shaxs o'z huquqlarini himoya qilish va haqiqiy zarar ko'rgan bo'lsa, sudga da'vo arizasi bilan murojaat qilish huquqiga ega. Ushbu yondashuv keng doiradagi shaxslarning huquqiy himoyasini ta'minlaydi va turizm bozorida adolat va ishonch muhitini rag'batlantiradi.

Natijalar. Iste'molchilar huquqlarining himoyasi O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksi, «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish» va «Turizm to'g'risida»gi qonunlar shuningdek turizm sohasiga oid maxsus normativ-huquqiy hujjatlar bilan tartibga solinadi.

Fuqarolik kodeksida xizmatlar ko'rsatish sohasida vujudga keladigan shartnoma munosabatlari, tomonlarning huquq va majburiyatlari, mulkiy javobgarligi, shuningdek, zarar yetkazilganda zararni qoplash tartibi aniq belgilangan.

«Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonunda iste'molchilarning sifatli, xavfsiz va keng qamrovli xizmatlardan foydalanish, ishonchli va to'g'ri axborot olish, o'z manfaatlarini sudda himoya qilish kabi asosiy huquqlari kafolatlangan.

«Turizm to'g'risida»gi qonun turizm faoliyatining huquqiy asoslarini bevosita belgilab beradi. U turizm xizmatlarini ko'rsatish, litsenziyalash, xizmat ko'rsatish sifati, turistlar xavfsizligi va huquqiy himoyani tartibga soladi.

Turizm sohasida iste'molchilar manfaatlarini himoya qilish, qonun ustuvorligini ta'minlashda turizm sohasini tartibga soluvchi hukumat qarorlari va vazirlik va idoralarning me'yoriy hujjatlari ham muhim ahamiyat kasb etmoqda. Mazkur hujjatlar turistik xizmatlar ko'rsatishning huquqiy mezonlarini belgilab, xizmatlar sifati va xavfsizligiga qo'yiladigan talablarni aniqlab beradi, turizm sohasida huquqbuzarliklarning oldini olish va nizolarni hal etishning huquqiy mexanizmlarini mustahkamlaydi.

Muhokama. Turizm sohasida iste'molchilar huquqlari turli sabablarga ko'ra buzilishi mumkin. Bularga, lekin ular bilan cheklanmasdan, sifatsiz xizmat ko'rsatish, shartnomani bajarmaslik yoki buzish, noto'g'ri, noto'g'ri yoki chalg'ituvchi ma'lumotlar taqdim etish, narxlarning asossiz o'zgarishi, xizmatdan to'liq foydalanishni cheklash va shunga o'xshash boshqa omillar kiradi.

Bunday hollarda iste'molchilar o'z huquq va manfaatlarini quyidagi asosiy yo'llar bilan himoya qilish huquqiga ega:

To'g'ridan-to'g'ri xizmat ko'rsatuvchi provayder bilan bog'lanish - yozma yoki og'zaki tarzda rasmiy shikoyat qilish orqali muammoni tinch yo'l bilan hal qilishga urinish;

Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari bilan bog'lanish - mustaqil jamoat tashkilotlari orqali nizoni hal qilishda yuridik maslahat va yordam so'rash;

Sudga murojaat qilish - agar kelishuvga erishilmasa, iste'molchi sudda o'z huquqlarini himoya qilish va etkazilgan zarar va zararni qoplashni talab qilish huquqiga ega;

Vakolatli davlat organlari bilan bog'lanish - Turizm qo'mitasi, Monopoliyaga qarshi qo'mita, Rosstandart yoki boshqa tartibga soluvchi organlarga murojaat qilish orqali qonun buzilishlarini tekshirishni talab qilish;

Muammoni ommaviy axborot vositalari va ijtimoiy tarmoqlar orqali yoritish - bu usul ko'pincha jamoatchilik bosimi orqali tezkor javob berishga yordam beradi.

Shuni ta'kidlash joizki, har bir iste'molchining huquqlarini himoya qilish uchun ishlab chiqilayotgan qoidalar bilan to'liq tanishish, xizmat ko'rsatuvchi provayder tomonidan taqdim etilgan ma'lumotlarni sinchkovlik bilan o'rganish va huquqiy savodxonlikni oshirish zarur. Huquqiy savodxonlik iste'molchilar manfaatlarini himoya qilishda hal qiluvchi ahamiyatga ega.

Xulosa. Turizm xizmatlari bozorini huquqiy tartibga solish va iste'molchilar huquqlarini fuqarolik himoyasi zamonaviy qonunchilik va huquqni qo'llash amaliyotida alohida ahamiyatga ega. Turizm erkin bozor munosabatlari, raqobat, shartnoma erkinligi va iste'molchilarning qonuniy manfaatlari bilan chambarchas bog'langan ko'p tarmoqli va ko'p tarmoqli iqtisodiy tarmoqdir.

Turizm bozori ishonchga asoslanadi, bu esa o'z navbatida iste'molchilarga (turistlarga) ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati, me'yoriy-huquqiy hujjatlarga rioya qilish, huquqlarning ishonchli himoyasiga asoslanadi. Sud jarayonlarida erkin va adolatli munosabatlar va iste'molchilar huquqlarini ta'minlashda samarali fuqarolik-huquqiy mexanizmlar muhim o'rin tutadi.

Turizm sohasining barqaror va uzoq muddatli rivojlanishini ta'minlash uchun quyidagi omillar muhim ahamiyatga ega:

- qonunchilik bazasini zamonaviy talablarga javob beradigan tarzda yangilash;
- fuqarolarning huquqiy savodxonligini oshirish;
- huquqni qo'llash amaliyotining ochiqligi va shaffofligini oshirish;
- nizolarni sudgacha hal etish mexanizmlarini takomillashtirish;
- xizmat ko'rsatuvchi provayderlar va iste'molchilar o'rtasida ishonchli munosabatlarni rivojlantirish.

Shu bois turizm xizmatlari bozorida huquqiy mexanizmlarni tizimli ravishda takomillashtirish, ularning samarali amalga oshirilishini ta'minlash, xalqaro tajribaga asoslangan yondashuvlarni ishlab chiqish soha rivoji va iste'molchilar huquqlarini samarali himoya qilishni kafolatlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi, 01.03.1997;
2. O'zbekiston Respublikasining «Turizm tog'risida»gi Qonuni, 18.07.2019 yildagi O'RQ-549-son;
3. O'zbekiston Respublikasi «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish tog'risida»gi Qonuni, 26.04.1996 yildagi 221-I-son;
4. Бугаенко Н.В. Кратенко М.В. «Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей» научно-практическое пособие// «Юстицинформ» 2022г. 469 с.
5. «правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» Григоренко Н.Ю. Вестник СНО выпуск 12 том:4 Юриспруденция часть-1 414 с.
6. N.M. Umurzakova, D.R.Rustamova, A.Muzaffarov. Turizmninghuquqiy asoslari. O'quv qo'llanma. – T.: «Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi», 2021 – 120 b.