

UDC: 347.4:338.48(045)(575.1)

## HAQ EVAZIGA TURISTIK XIZMAT KO'RSATISH BO'YICHA MAJBURIYATLAR SUBYEKTLARI HUQUQIY MAQOMINING AYRIM MASALALARI

**Ruzinazarov Shuhrat Nuraliyevich,**

Toshkent davlat yuridik universiteti  
Biznes huquqi kafedrası professori, yuridik fanlar doktori  
ORCID: 0000-0001-9770-6137  
e-mail: s.ruzinazarov @tsul.uz

**Achilova Liliya Ilhomovna,**

Toshkent davlat yuridik universiteti  
Biznes huquqi kafedrası dotsenti,  
yuridik fanlar bo'yicha falsafa doktori (PhD)  
ORCID: 0000-0003-0111-0546  
e-mail: Liliya.achilova@mail.ru

***Annotatsiya.** Mazkur maqolada haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlar, ularning shartnomaviy huquqiy tabiati, ayniqsa, turistik kompaniyalarning huquqiy maqomi, turistik operator va turistik agentlarning huquq subyektligi, ularning o'zaro o'xshash va farqli jihatlari haqida so'z yuritilgan. Turistik kompaniyalarning o'zaro hamda turist oldidagi majburiyatlarini tartibga soluvchi normativ-huquqiy hujjatlar hamda bu bo'yicha xorijiy davlatlar tajribasi tahlil qilingan. O'rganilgan xorij tajribasi va O'zbekiston tajribasi qiyosiy tahlil qilingan. Turistik kompaniyalarning o'z majburiyatlarini lozim darajada bajara olmasligi ommaviy tarzda yuzaga kelganda, qanday yo'l tutilishi mumkinligi xorijda va O'zbekistonda yuz bergan holatlar misolida yoritib berilgan. Ushbu holatlarda milliy qonunchilikning qo'llanishi masalalariga to'xtalib o'tilgan. Keltirilgan amaliy misollarda yuz bergan holatlarning oldini olish uchun turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasida aks etishi lozim bo'lgan eng muhim shartlar yuzasidan tavsiyalar berib o'tilgan. Mazkur shartlar jahon turizm tashkiloti tomonidan qabul qilingan xalqaro hujjatlarga muvofiq bo'lishi lozimligi yuzasidan xulosalar bildirilgan. Maqolada keltirib o'tilgan fikrlar turistik xizmatlarni shartnomaviy-huquqiy tartibga solishda qo'llanishi mumkin.*

***Kalit so'zlar:** haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlar, turistik faoliyat subyektlari, turistlar, turoperator, turagent, turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi.*

### НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ПРАВОВОГО СТАТУСА СУБЪЕКТОВ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**Рузиназаров Шуҳрат Нуралиевич,**

доктор юридических наук, профессор кафедры «Бизнес-право»  
Ташкентского государственного юридического университета

**Ачилова Лилия Илхомовна,**

доктор философии по юридическим наукам (PhD),  
доцент кафедры «Бизнес-право»  
Ташкентского государственного юридического университета

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются обязанности по возмездному оказанию туристских услуг, их договорно-правовая природа, особенности правового положения туристских организаций, юридических лиц туроператоров и турагентов, их сходства и различия. Проанализированы нормативные правовые документы, регламентирующие обязательства туристических компаний друг перед другом и перед туристами, а также опыт зарубежных стран в этом отношении. Сравнительно проанализирован изученный зарубежный опыт и опыт Узбекистана. Как поступать при неисполнении туристическими компаниями своих обязательств должным образом – поясняется на примерах, имевших место за рубежом и в Узбекистане. В этих случаях обсуждается применение национального законодательства. В качестве примера даны рекомендации относительно наиболее важных условий, которые должны быть отражены в договоре оказания туристских услуг, чтобы не допустить возникновения ситуаций, имевших место на практических примерах. Сделаны выводы относительно того, что эти условия должны соответствовать международным документам, принятым Всемирной туристской организацией. Упомянутые в статье моменты могут быть использованы в договорно-правовом регулировании туристских услуг.

**Ключевые слова:** обязательства по возмездному оказанию туристских услуг, субъекты туристской деятельности, туристы, туроператор, турагент, договор оказания туристских услуг.

## SOME ISSUES OF THE LEGAL STATUS OF THE SUBJECTS OF OBLIGATIONS TO PROVIDE PAID TOURIST SERVICES

**Ruzinazarov Shukhrat Nuralievich,**  
Professor of the Department of Business Law,  
Tashkent State University of Law,  
Doctor of Law

**Achilova Liliya Ilkhomovna,**  
Assistant Professor of the Department of Business Law,  
Tashkent State University of Law,  
Doctor of Philosophy (PhD) in Law

**Abstract.** This article discusses the obligations for the provision of tourist services for a fee, their contractual and legal nature, the peculiarities of the legal status of tourist organizations, legal entities of tour operators and travel agents, their similarities and differences. The normative legal documents regulating the obligations of travel companies to each other and to tourists, as well as the experience of foreign countries in this regard, are analyzed. The studied foreign experience and the experience of Uzbekistan are comparatively analyzed. How to deal with the failure of travel companies to properly fulfill their obligations is explained by examples of cases that took place abroad and in Uzbekistan. In these cases, the application of national legislation is discussed. As an example, recommendations are given regarding the most important conditions that should be reflected in the contract for the provision of tourist services in order to prevent the occurrence of situations that occurred in practical examples. Conclusions are drawn that these conditions must comply with international documents adopted by the World Tourism Organization. The points mentioned in the article can be used in the contractual and legal regulation of tourist services.

**Keywords:** obligations derived from the contractual relation regarding tourist services, subjects of tourist service, tourists, tourist operators, tourist agency, tourist service contracts.

## Kirish

Ma'lumki, so'nggi yillarda mamlakatimizda turizm sohasini rivojlantirishga juda katta e'tibor qaratilmoqda. Eng avvalo, shuni ta'kidlash joizki, turizm sohasida davlat siyosati istiqbolda hududlar va ularning infratuzilmasini kompleks jadal rivojlantirishda turizm sohasi yetakchilik qilishi, dolzarb ijtimoiy-iqtisodiy masalalarni yechish, ish o'rinlarini ko'paytirish, hududlar diversifikatsiyasi va rivojlanishini ta'minlash, aholining daromadlari, yashash darajasi va sifatini oshirish hamda mamlakatning investitsiyaviy jozibadorligi va imidjini yaxshilashga qaratilganligi bilan izohlanadi. Turizm sohasida qisqa muddatli istiqbolga mo'ljallangan maqsadli vazifa va ustuvorliklardan kelib chiqib, quyidagi asosiy yo'nalishlar bo'yicha chora-tadbirlarni faol amalga oshirish ko'zda tutilgan: O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 5-yanvardagi PF-5611-sonli farmoniga muvofiq tasdiqlangan 2019–2025-yillarda O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini rivojlantirish konsepsiyasida turizmni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari nazarda tutilgan. Xususan, turistik faoliyat sohasiga oid normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, turizm sohasini rivojlantirish uchun qulay sharoitlar yaratishga qaratilgan xalqaro me'yor va standartlarni joriy etish, shu jumladan, turistik faoliyatni qo'llab-quvvatlashga qaratilgan qonunchilikni takomillashtirish, bunda qonunchilik asosini kuchaytirish va turizm sohasida tadbirkorlik subyektlarini qo'llab-quvvatlovchi normalarni yagona hujjatga birlashtirishni nazarda tutish; respublikaga asosiy turistik oqimni ta'minlovchi, iqtisodiy barqaror va xavfsiz davlatlarning fuqarolari uchun viza rejimini yanada liberallashtirish bo'yicha bosqichma-bosqich chora-tadbirlarni amalga oshirish; xususiy sektorni jalb qilish va tadbirkorlar faolligini rag'batlantirish bo'yicha manzilli chora-tadbirlarni amalga oshirish, sohani barqaror rivojlantirish uchun zarur shart-sharoitlar yaratish; davlat-xususiy sheriklik mexanizm-

larini joriy etish va keng qo'llash kabilar shular jumlasidandir.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-sonli farmoniga muvofiq, 2022–2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi 35-maqsadida:

- "O'zbekiston bo'ylab sayohat qiling" dasturi doirasida mahalliy sayyohlar sonini 12 million nafardan oshirish hamda respublikaga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar sonini 9 million nafarga yetkazish;

- To'siqsiz turizm infratuzilmasini mamlakatning asosiy turizm shaharlarida keng joriy qilish;

- 2026-yilgacha turizm sohasida band bo'lgan aholi sonini 2 baravar oshirib, 520 ming nafarga yetkazish;

- Turizm va madaniy meros obyektlari infratuzilmasini rivojlantirish hamda 8 mingdan ortiq madaniy meros obyektlaridan samarali foydalanish bo'yicha davlat dasturini qabul qilish;

- Zomin, Forish, Baxmal tumanlari va "Aydar-Arnasoy" ko'llar tizimida qo'shimcha turistik zonalar va dam olish maskanlari barpo etish, 300 million AQSh dollariga teng loyihalarni amalga oshirish, 25 ming ish o'rni yaratish;

- Samarqandni "Turizm darvozasi"ga aylantirish orqali kelgusi besh yilda turizm xizmatlari hajmini kamida 10 baravarga oshirish;

- Turizm sohasida 40 ming kishi bandligini ta'minlash;

- 2022-yilda "Abadiy shahar" tarixiy majmuasini o'z ichiga olgan Samarqand turizm markazi va zaruriy infratuzilmani tashkil etish;

- Qoraqalpog'iston Respublikasi va Orol bo'yida ekoturizmni rivojlantirish bo'yicha alohida dasturni amalga oshirish. Bunda Mo'ynoqning yangi aeroporti imkoniyatlaridan keng foydalanish;

- Xorazm viloyatida turizm yangi ish o'rinlarini yaratishda asosiy drayver soha bo'lishi uchun alohida dastur qabul qilish;

- Buxoro viloyatida turizmni jadal rivojlantirish bo'yicha alohida dasturni amalga oshirish;

- Navoiy viloyatida ziyorat va ekoturizm salohiyatidan samarali foydalanish;

- Toshkent shahrida turizm infratuzilmasini yanada yaxshilash;

- Toshkent viloyatida turizm salohiyatini yangi bosqichga olib chiqish bo'yicha alohida dastur ishlab chiqish bilan bog'liq bir qator vazifalar nazarda tutilgan.

Davlatimizda turizmni rivojlantirishga oid ustuvor vazifalardan kelib chiqib sohada jadal islohotlar amalga oshirilmoqda. Turizmning rivojlanishi turistik xizmat ko'rsatish sifatiga, qolaversa, haq evaziga xizmat ko'rsatish shartnomaviy majburiyatlar bo'yicha taraflarning o'z zimmalariga olgan huquq va majburiyatlarini lozim darajada bajarishiga uzviy bog'liq. Ayniqsa, turistik xizmat ko'rsatishning qonunchilik asoslarini rivojlantirishga ustuvor vazifa sifatida qarab, uning zamonaviy tendensiyalarini inobatga olib takomillashtirilayotganligi va uni amaliyotda qo'llash samaradorligini oshirish bo'yicha tashkiliy-huquqiy mexanizmlarning ta'sirchanligini yanada kuchaytirishni taqozo etmoqda. Eng muhimi, haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlarda turistik kompaniyalarning huquqiy maqomini ilmiy-amaliy yoritib berish dolzarb muammolardan biri hisoblanadi.

### **Mareial va metodlar**

Mazkur ilmiy maqolani tadqiq etishda umumilmiy uslublar: funksional yondashuv, mantiqiylik, tizimlilik, tarixiy, qiyosiy-huquqiy metodlardan foydalanildi. Mavzu yuzasidan olimlarning fikr va mulohazalari tahlil qilinib, tegishli taklif va tavsiyalar berildi.

### **Tadqiqot natijalari**

O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni 2019-yil 18-iyulda qabul qilinib, unga sohaning hozirgi rivojlanish bosqichidan kelib chiqqan holda, yangi tushunchalar kiritildi, turizm sohasidagi davlat

siyosatining prinsiplari va asosiy yo'nalishlari belgilandi. Shuningdek, turistik faoliyat subyektlari toifalarga ajratildi.

Afsuski, yuzaga kelgan COVID-19 pandemiyasi bu borada amalga oshirilayotgan ishlarga salbiy ta'sirini ko'rsatmasdan qolmadi. Xususan, 2020-yilda O'zbekistonda turistik xizmatlar eksportidan tushgan daromad 80 foizga pasayib ketdi [1]. Shunga qaramasdan, ushbu soha pandemiya yadan so'ng jadal tiklanayotganini ko'rishimiz mumkin. Bu turistik xizmatlar ko'rsatuvchi tashkilotlar, mehmonxonalar va oilaviy mehmonxonalar sonining o'sishida ham o'z aksini topmoqda. Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlariga ko'ra, 2021-yil davomida hududlarda 133 ta yangi mehmonxona (xonalar soni 3 384 ta) va 210 ta xostel (xonalar soni 1 946 ta) faoliyati yo'lga qo'yilib, jami joylashtirish vositalari soni 1 442 ta, ulardagi o'rinlar soni esa 71 247 taga yetkazildi.

1 096 ta oilaviy mehmon uy (xonalar soni 3 952 ta)lari tashkil etilib, ularning umumiy soni 2 458 ta, o'rinlar soni 21 018 taga yetdi. Turistlar uchun xizmat ko'rsatuvchi 137 ta yangi turistik tashkilotlar faoliyati yo'lga qo'yilishi natijasida ularning soni 1 483 taga yetkazildi. Tiklanish yurtimizga kelayotgan sayyohlar soni o'sishida ham kuzatilmogda. Jumladan, 2022-yil sentabrgacha yurtimizga kelgan xorijiy turistlar soni 2021-yilga nisbatan 3 baravarga ko'paydi. Yil boshidan buyon turizm eksporti hajmi 926 million dollarga yetdi. Yurtimizga kelgan mehmonlarning sayohati o'rtacha 4–5 kungacha, sarflagan mablag'i 305 dollargacha ko'paydi. Ichki sayyohlar soni ham o'tgan yilga nisbatan 3,5 baravarga o'sib, 7,5 million nafarni tashkil qildi [2]. Endilikda 2023-yilda kamida 7 mln xorijiy hamda 12 mln ichki turistni jalb qilish vazifa sifatida belgilab olinmogda [3].

Bularning barchasi turistik xizmatlar bozori ishtirokchilari bo'lgan xizmat ko'rsatuvchi va iste'molchi subyektlar soni ke-

ngayayotganini ko'rsatadi. Shundan kelib chiqqan holda turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha qonunchilikni tahlil qilish va xizmat ko'rsatish bo'yicha majburiyatlarda turistik kompaniyalarning huquqiy maqomini belgilash masalalariga to'xtalishni lozim topdik.

Turizm sohasidagi huquqiy munosabatlar va ularning subyektlari huquqiy maqomi xususida bir qator olimlar ish olib borishgan.

S.N. Bratanovskiyning fikricha, turizm sohasidagi huquqiy munosabatlar subyektlarining huquqiy maqomi qonunchilikda belgilangan huquq va majburiyatlar, shuningdek, javobgarlik yig'indisidir. Turistik xizmatlar sohasidagi huquqiy munosabatlarning bosh subyekti iste'molchi hisoblanadi. Turizm agentligi yoki turoperator sifatida turistik xizmat ko'rsatuvchi shaxslar ularning buyurtmalari ijrochisi sifatida ish olib boradilar [4].

Dunyo tajribasida turistik kompaniyalarning ikki turi – turistik agentliklar va turoperatorlar keng tarqalgan. Ular bir-biri bilan o'zaro bog'liq holda ish olib boradi. O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga ko'ra, turagentlik faoliyati – turistik mahsulotni targ'ib etish va realizatsiya qilish yuzasidan yuridik yoki jismoniy shaxs tomonidan amalga oshiriladigan tadbirkorlik faoliyati bo'lsa, turoperatorlik faoliyati – turistik mahsulotni shakllantirish, targ'ib etish va realizatsiya qilish yuzasidan faqat yuridik shaxs tomonidan amalga oshiriladigan tadbirkorlik faoliyati hisoblanadi [5]. Ushbu ta'riflardan ko'rinib turibdiki, turoperatorlik faoliyati turpaketni shakllantirishi sababli turagentlikka nisbatan ustuvorlikka ega.

Huquq nazariyasida ham mazkur turistik xizmat ko'rsatish subyektlari va ularning huquqiy maqomiga doir fikr-mulohazalar keltirib o'tilgan. Jumladan, Y.L. Pisarevskiy turistik agentlikni turoperator tomonidan shakllantiriladigan, turistik mahsulotlarni targ'ib etish va realizatsiya qilish bilan shug'ullanadigan, shuningdek, turizm bilan bog'liq bo'lmagan boshqa xizmatlarni (transport va turar joy) amalga oshiradigan shaxs deb ta'riflaydi [6].

D.S. Ushakov esa turistik agentlikni turoperator tomonidan shakllantiriladigan, turistik mahsulot tuzilishi bo'yicha turistga ma'lumot beruvchi va reklama qiluvchi rolga ega subyekt sifatida tavsiflaydi hamda uning turistik xizmat ko'rsatish subyekti emasligini asoslashga harakat qiladi [7].

Bizningcha, turistik agentlik turistik mahsulotni targ'ib etish bilan birga uni realizatsiya qilish huquqiga ega ekan, turistik xizmat ko'rsatish subyektlaridan hisoblanmasdan iloj yo'q. Negaki uning faoliyati turistga turistik xizmatlar haqida axborot berish va reklama qilishdangina iborat emas. U turistlar uchun transport, turar joy xizmatlari ko'rsatar ekan, mazkur xizmat turlari turistik xizmat sohasi bilan uzviy bog'liqdir.

Bunda turoperatorlik faoliyatining turagentlik faoliyatidan ikkita asosiy farqli jihati mavjud: mazkur faoliyat faqat yuridik shaxslar tomonidan amalga oshiriladi; turagentlikdan farqli ravishda faqat turistik xizmatlarni targ'ib qilish va sotish bilan shug'ullanmasdan uni o'zi shakllantiradi. Turistik mahsulot targ'ibotini ham, realizatsiyasini ham mustaqil ravishda o'zi amalga oshirishi yoki turagentlar bilan tuzilgan shartnomaga muvofiq amalga oshirilishini ta'minlashi mumkin.

Shuningdek, 2019-yil 18-iyulda qabul qilingan O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi O'RQ-549-son qonuni 25-moddasiga ko'ra, turagent turistik mahsulotni targ'ib etishni turoperator bilan tuzilgan shartnoma asosida amalga oshiradi. Ya'ni turagent turoperatorning topshirig'iga ko'ra harakatlanadi. Shu sababli mazkur ikki turistik kompaniya turining huquqlari, majburiyatlari va javobgarligi bir-biri bilan uzviy bog'liqdir. Qonunning 29-moddasida turoperatorlar hamda turagentlarning huquq va majburiyatlari umumiy sanab o'tilgani ham bejiz emas. Mazkur holat ularning turistik xizmat ko'rsatish subyekti sifatidagi huquqiy maqomi deyarli bir xil ekanini anglatadi.

Albatta, mazkur holatda turist ham o'ziga xos huquq va majburiyatlarga ega. Umuman

olganda, qonun turistik soha subyektlarining asosiy huquq va majburiyatlarini sanab o'tadi. Har ikki tomonning shartnomaviy huquq va majburiyatlari esa turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasiga muvofiq belgilanadi.

Turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi o'z yuridik tabiatiga ko'ra haq evaziga xizmat ko'rsatish shartnomasining bir turi hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 703-moddasiga ko'ra, FKning haq evaziga xizmat ko'rsatish shartnomasiga doir qoidalarini sayyohlik xizmati shartnomalariga tatbiq etiladi.

Turist yoki uning vakili turistik mahsulotning buyurtmachisi sifatida turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasini tuzar ekan, shartnomada: turoperator va (yoki) turagentning nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili), litsenziyasining yo'nalishi va raqami; turistik mahsulotning buyurtmachisi to'g'risidagi, uning turistik mahsulotni realizatsiya qilish uchun zarur bo'lgan hajm doirasidagi ma'lumotlar; turistik mahsulotning qiymati va uni to'lash tartibi; turoperator va (yoki) turagent hamda turistik mahsulot buyurtmachisining huquqlari va majburiyatlari; shartnomani o'zgartirish va bekor qilish shartlari; turoperator va (yoki) turagent va turistik mahsulot buyurtmachisining javobgarligi hamda nizolarni ko'rib chiqish tartibi ko'rsatilgan bo'lishi lozim.

Xorij tajribasiga nazar tashlaydigan bo'lsak, haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlarda turistik kompaniyalarning huquqiy maqomi qonunchilikda belgilanishi va shartnomaviy munosabatlardan kelib chiqishida yorqin namoyon bo'ladi.

Haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlarda turistik kompaniyalarning huquqiy maqomi belgilangan shartnomalar turli davlatlar qonunchiligida turlicha ifodalanadi. Masalan, Germaniya fuqarolik qonunchiligida mazkur shartnoma turistik xizmatlar shartnomasi, Rossiya Federatsiyasining "Turizm to'g'risida"gi qonunida turistik mahsulotni realizatsiya qilish to'g'risidagi

shartnoma, Yevropa Ittifoqining "Turpaketlar va ular bilan bog'liq turistik xizmatlar to'g'risida" 2006/2004 "turpaket realizatsiyasi to'g'risida shartnoma", O'zbekiston qonunchiligida turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi deb yuritiladi. Ular nomlanishidan farq qilsa-da, mazkur davlatlar uchun ham, O'zbekiston uchun ham turistik xizmat ko'rsatish shartnomasi shakli 1970-yil 23-aprelda Bryusselda imzolangan Sayohat uchun shartnoma bo'yicha xalqaro konvensiyaga binoan belgilangan [8]. M.R. Pliyevaning fikricha, mazkur xalqaro hujjat turizm sohasidagi majburiyat munosabatlari va turoperatorlarning javobgarligi masalalarini tartibga soluvchi yagona xalqaro shartnoma hisoblanadi [9].

O'zbekiston qonunchiligiga ko'ra, turagent doimo turoperator bilan tuzilgan shartnomaga muvofiq, mazkur shartnoma doirasidan chiqmagan holda ish olib borishini yuqorida ta'kidlab o'tgan edik.

Shundan kelib chiqqan holda turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi bo'yicha turkompaniyalarning o'zaro va turist oldidagi majburiyatlari turoperator va turagent o'rtasidagi shartnomada belgilab qo'yiladi. Mazkur shartnoma qaysi shartnoma turiga mansub bo'lishi kerakligi xorijiy davlatlar qonunchiligida ham aniq belgilanmagan.

Xususan, Ukrainaning "Turizm to'g'risida"gi qonunida "tomonlarning huquqlari va majburiyatlari, javobgarligi hamda turoperator va turagent o'rtasidagi shartnomaning boshqa shartlari agentlik shartnomasining umumiy qoidalariga muvofiq belgilanadi, agar ular o'rtasidagi shartnomada, shuningdek, mazkur qonunda boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa" deb belgilab qo'yilgan [10].

Belarus Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi qonunida "turistik faoliyat subyekti (turoperator, turagent)ga turni sotish komissiya shartnomasi yoki qonun bilan taqiqlanmagan boshqa shartnomalar asosida amalga oshiriladi" [11]. Mazkur mamlakatlar

qonunchiligiga muvofiq, turoperatorlar va turagentlar o'zaro shartnoma tuzayotganda, shartnoma turini tanlashda erkindir.

### **Tadqiqot natijalari tahlili**

O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonunida ham turoperator va turagent o'rtasidagi munosabatlar shartnoma asosida belgilanishi bayon qilingan bo'lsa-da, uning turiga nisbatan hech qanday talab qo'yilmaydi. Bu bilan Fuqarolik kodeksida nazarda tutilgan shartnoma tuzish erkinligi prinsipiga asoslangan deyish mumkin. Huquq nazariyasida ham mazkur yondashuv to'g'riligi bo'yicha fikrlar bildirilgan [12].

Ammo qonunning 26-moddasida turagent va turoperator o'rtasidagi shartnomada nimalar ko'rsatilishi kerakligi aniq qilib belgilab qo'yilgan. Ular quyidagilardan iborat: turistik mahsulotni turagent tomonidan realizatsiya qilish shartlari; turagentning turistik mahsulotni turoperator yoxud o'z nomidan realizatsiya qilishga doir huquq va majburiyatlari; turagent tomonidan ikkilamchi agent shartnomalarini tuzish mumkinligi (mumkin emasligi)ni nazarda tutuvchi shartlar; ularga turistik mahsulotning buyurtmachisi tomonidan turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasini ijro etish borasida e'tirozlar bildirilgan taqdirda turoperator va turagentning hamkorligi tartibi; turistik mahsulot to'g'risida axborot taqdim etmaganlik yoki noto'g'ri axborot taqdim etganlik, turistik xizmatlar ko'rsatishga doir shartnoma bo'yicha majburiyatlarni bajarmaganlik yoki lozim darajada bajarmaganlik uchun turistik mahsulotning buyurtmachisi oldida turoperator va turagentning javobgarligi, shuningdek, taraflardan har birining javobgarligi.

Ijrochi sifatida esa turkompaniyalar turistik xizmatlar oldida quyidagi majburiyatlarni bajaradi: xususan, buyurtmachiga ushbu shartnomada shartlashilgan va sertifikatlashtirilgan xizmatlar ko'rsatish; turistik xizmatlar ko'rsatilmagan yoki to'la hajmda yoxud lozim darajada sifatli ko'rsatilmagan taqdirda buyurtmachiga yetkazilgan zararining o'rni-

ni qoplash; buyurtmachiga turni tashkil qilish tartibi va shartlari, uning huquq va majburiyatlari to'g'risida to'liq axborot berish; buyurtmachiga uning turistik xizmatlarga bo'lgan huquqini belgilovchi va bu xizmatlar ko'rsatilganini tasdiqlovchi hujjat sifatida turistik yo'llanma (vaucher) taqdim etish; buyurtmachini joylashtirish, ovqatlantirish, transport, axborot-reklama xizmatlari ko'rsatish va uning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan boshqa xizmatlar ko'rsatish; buyurtmachini sug'urta qilish. Sayyohlik xizmati ko'rsatuvchi tashkilotning shartnomada ko'rsatilganidan boshqa majburiyatlari [13].

Turistik xizmatlar ko'rsatishga doir shartnoma bo'yicha majburiyatlarni bajarmaganlik yoki lozim darajada bajarmaganlik va uning huquqiy oqibatlari qanday bo'lishini belgilab beruvchi xalqaro hujjat ham mavjud bo'lib, mazkur hujjat Ispaniyaning Madrid shahrida 2021-yil dekabrda bo'lib o'tgan Birlashgan Millatlar Tashkilotining Butunjahon turizm tashkiloti (UNWTO) 24-assambleyasida qabul qilingan Turistlar himoyasi xalqaro kodeksi hisoblanadi [14]. Garchi milliy amaliyotimizda ko'p uchramayotgandek bo'lib tuyulsa-da, mazkur xalqaro kodeks talablari biz uchun ham dolzarb hisoblanadi. Buni quyiroqda keltirib o'tiladigan keyslarda batafsil tahlil qilishga harakat qilamiz.

Mamlakatimizda turfirmalar tomonidan turistlar oldidagi shartnomaviy majburiyatlarni bajarmaslik holati bo'yicha ayrim keyslar yuzaga kelishni allaqachon boshlagan. Xususan, 2019-yil 26-noyabr kuni Andijon viloyatida joylashgan turistik firmalardan biri tomonidan Jidda shahriga borgan 14 nafar o'zbekistonlik vatandoshimizning viza si qalbaki bo'lib chiqqan. Din ishlari bo'yicha qo'mita ma'lumotida buni qaysi turfirma qilganligi, unga nisbatan qanday choralar ko'rilganligi, tomonlar sudlashgan-sudlashmaganligi to'g'risida ma'lumot berilmagan. Shuningdek, umra viza bilan emas, balki turistik viza bilan Saudiya Arabistoniga borib, politsiya idorasiga qatnab, sarson bo'lgan

yurtdoshlarimiz haqida xabarlar ham uchrab turmoqda [15].

Xorij amaliyotida esa bu kabi misollarni ko'plab uchratish mumkin.

Qonunchilikka ko'ra, turistik mahsulotga kiritilgan xizmatlarning ajralmas qismi bo'lgan turistlarni dam olish joyi va orqaga havo orqali tashish shartlari va muddatlariga rioya qilmaslik, shuningdek, turistik xizmatlar sifatining buzilishi va sayyohlar foydasiga ma'naviy zarar [16], shuningdek, ular tomonidan qilingan qo'shimcha xarajatlar kompensatsiya undirish uchun asosdir. Misol uchun, 2014-yilda fuqarolar F.I., F.V. har birining foydasiga ma'naviy zararni qoplashni undirish uchun "SANMAR TUR" MCHJ (turoperator), "Leon" MCHJ (turagent)ga nisbatan da'volar bilan sudga murojaat qilgan. O'z talablarini asoslash davomida ular "SANMAR TUR" MCHJ F.I. va F.V. uchun Moskva–Barselona yo'nalishi bo'yicha "Ural aviayo'llari aviakompaniyasi" OAJdan 2014-yil 2-iyuldagi U6-3501 reys uchun bilet sotib olganligi, aviabiletida uchish davomiyligi muddati 04:05 soat deb ko'rsatib o'tilganligi, ammo samolyot uchishi kechiktirilganligi va sayyohlar Barselonaga 13 soat 10 daqiqada yetib borganlarini keltirib o'tgan. Sudning qarori bilan da'volar qisman qondirilgan. "Sanmar TUR" MCHJdan ma'naviy zararni qoplash, da'vogarlar foydasiga jarima va byudjet daromadiga davlat boji undirilishi belgilangan. "Leon" MCHJga nisbatan da'volarini qondirish rad etilgan. Sud mazkur holat bo'yicha turagent emas, balki turoperator turistik mahsulotni o'z ichiga olgan barcha uchinchi shaxslarning harakatlari (harakatsizligi) uchun turist oldida javob beradi, degan xulosaga kelgan [17].

Shu bilan bir qatorda, ayrim sud amaliyoti materiallariga ko'ra, turoperator turistik mahsulot haqida ishonchli va to'g'ri ma'lumot bermaganligi sud tomonidan turoperatorga yetkazilgan zararni qoplash yoki ko'rsatilgan turistik xizmatlar uchun

to'langan summani kamaytirish majburiyati yuklanishiga olib kelgan holatlar ham mavjud. Bunda shartnomada belgilangan yashash sharoitlari aniq ko'rsatilgan bo'lishi iste'molchilar huquqlarini real himoya qilishning yagona kafolati hisoblanadi. Xususan, 2008-yil 21-yanvarda sud fuqaro P.ning sifatsiz xizmatlar ko'rsatilishi munosabati bilan zararni qoplash to'g'risidagi "MGP – N" MCHJga nisbatan da'vosi bo'yicha fuqarolik ishini ko'rib chiqqan.

Ish materiallarida aniqlanishicha, fuqaro P. tomonidan sotib olingan turistik vaucherga ko'ra, xizmatlar to'plami dengiz va bog' manzarali mehmonxona xonasida joylashtirishni o'z ichiga olgan. Buning uchun P.dan 675 rubl miqdorida qo'shimcha haq undirilgan. Dam olish maskanida ma'lum bo'lishicha, "Yutai International" mehmonxonasida P. uchun band qilingan xonaning derazalari qurilish maydonchasiga qaragan. Ushbu mehmonxona shartnomada ko'rsatilgan xizmatlar sifatiga javob bermagan, chunki mehmonxona hududida va uning ichida doimiy ravishda ta'mirlash va qurilish ishlari olib borilgan; restoranda taomlarning cheklangan tanlovi mavjud bo'lgan; eng yaqin plyaj taxminan 1 km uzoqlikda joylashgan; mehmonxona odatdagi gigiyena me'yorlariga rioya qilmagan: xonani nam tozalash va choyshabni almashtirish faqat bu bo'yicha e'tiroz qilinganidan keyin amalga oshirilgan.

Yuqoridagi barcha jihatlar P. joylashgan mehmonxona besh yulduzli mehmonxonalar toifasiga aniq nomuvofiqligidan dalolat beradi. Shu munosabat bilan sud hal qiluv qaroriga ko'ra P.ning "MGP – N" MCHJga nisbatan tegishli da'vosi to'liq qanoatlantirilgan. Turoperator o'zini oqlash uchun P. borgan davlat standarti bo'yicha "Yutai International" mehmonxonasi "besh yulduzli" mehmonxonalar toifasiga kirishini bildirgan. Sud mazkur vajni asossiz deb topgan. Sudning fikricha, ushbu standart bo'yicha to'liq va to'g'ri ma'lumot berish turoperatorning vazifasi hisoblanadi.

Ushbu holatlar amaliyotdagi ayrim misollar bo'lib, turist va turoperatorga bog'liq bo'lmagan holatda turoperator tomonidan ommaviy ravishda majburiyatlar bajarilmay qolishi holatlari ham ro'y bermoqda.

### Xulosalar

Haq evaziga turistik xizmatlar ko'rsatish bo'yicha majburiyatlarda turistik kompaniyalarning huquqiy maqomi mavzu doirasida o'rganilgan masalalarni tizimli tahlil etish natijasida bir qator asoslantirilgan xulosa va takliflar ishlab chiqishga muvaffaq bo'ldi. Xususan, bu haqda quyidagi ilmiy-amaliy ta'rif va nuqtayi nazarlarni izohlab berish mumkin:

1) turizm sohasidagi huquqiy munosabatlar subyektlarining huquqiy maqomi deganda qonunchilikda nazarda tutilgan, ular huquq subyektligi, faoliyat yuritishining tartibi va asoslarini belgilaydigan huquqiy normalar yig'indisi tushuniladi;

2) turagent turoperatorning topshirig'iga ko'ra harakatlanadi. Shu sababli mazkur ikki turistik kompaniya turining huquqlari, majburiyatlari va javobgarligi bir-biri bilan uzviy bog'liqdir. Ularni bir-biridan alohida deb tasavvur qilishning imkoni yo'q.

Turoperator va turagent o'rtasidagi munosabatlar, ularning o'zaro va turist oldidagi huquq hamda majburiyatlari shartnomada belgilanadi. Mazkur shartnomaning turi qonunchilik bilan belgilanmagan. Ammo 1970-yil 23-aprelda Bryusselda imzolangan Sayohat uchun shartnoma bo'yicha xalqaro

konvensiya buni vositachilik shartnomasi sifatida ta'riflaydi.

Turistik xizmat ko'rsatish shartnomasining namunaviy shaklida ijrochi sifatida turkompaniyalar turistlarga buyurtmachiga turni tashkil qilish tartibi va shartlari, uning huquq va majburiyatlari to'g'risida to'liq axborot berishi lozimligi ko'rsatilgan. Biz bunga qo'shimcha ravishda Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyuldagi 433-son qarori bilan tasdiqlangan "Turoperator va turagentlik xizmatlarini ko'rsatish tartibi to'g'risida"gi nizomning 21-bandida belgilangan tartibda harakatlanish, turar joy va ovqatlanish, ularning darajasi to'g'risida (misol uchun, "besh yulduz"li mehmonxona) ma'lumot hamda mazkur ma'lumotga muvofiq shart-sharoitlarni ta'minlash majburiyati ham shartnomada aks etishi lozim deb hisoblaymiz. Bu sayyohga o'zi borayotgan davlatning turistik xizmatlari darajasi va standartlari haqida batafsil ma'lumot berishni ham o'z ichiga olishi kerak. Shuningdek, reyslar turkompaniya aybiga ko'ra emas, balki aviakompaniya aybi bilan kechikkan taqdirda kompensatsiya masalasi ham shartnomada oldindan hal etilgani ma'qul. Ana shundagina yuqoridagi keyslarga o'xshash holatlarning yuzaga kelishining oldi olinadi. Yuzaga kelgan taqdirda ham ikki tomonning qanday yo'l tutishi oldindan ma'lum bo'ladi. Shu bilan birga, turkompaniyaning ham, turistning ham huquqlari buzilmasdan, nizolarni sudgacha o'zaro kelishuv bilan hal etish imkoniyati yuzaga keladi.

## REFERENCES

1. Ahrorov D. Pandemiyadan keyingi turizm: O'zbekiston nimalarga e'tibor qaratishi kerak? [Post-pandemic tourism: What should Uzbekistan focus on?] Available at: <https://kun.uz/11780695?q=%2F11780695/>.

2. Turizm va madaniy meros vazirligining hisobot matbuot anjumani bo'lib o'tdi [A report press conference of the Ministry of Tourism and Cultural Heritage was held]. Available at: <https://yuz.uz/news/turizm-va-madaniy-meros-vazirligining-hisobot-matbuot-anjumani-bolib-otdi/>.

3. Turizm sohasidagi ulkan imkoniyatlar va ulardan foydalanish bo'yicha vazifalar ko'rsatib o'tildi [Huge opportunities in the field of tourism and tasks for their use were shown]. Available at: <https://president.uz/uz/lists/view/5552/>.
4. Bratanovski S.N., Bratanovskaya M.S., Kocherga S.A. Pravovoye regulirovaniye turizma v Rossiyskoy Federatsii [Legal regulation of tourism in the Russian Federation]. Moscow, 2014, pp. 23–28.
5. Pisarevsky E.L. Pravovoye regulirovaniye turistskoy deyatel'nosti [Legal regulation of tourism activities]. St. Petersburg, 2007, p. 43.
6. Zolotovskiy V.A., Zolotovskaya N.Ya. Pravovoye regulirovaniye v sfere turizma [Legal regulation in the sphere of tourism]. Volgograd, 2015, p. 34.
7. Mezhdunarodnaya konventsiya po kontraktu na puteshestviye [International travel contract convention]. Brusel, 1970, April 23. Available at: <https://www.lawmix.ru/abro/552/>.
8. Pliyeva M.R. Otvetstvennost' turoperatora po dogovoru okazaniya mezhdunarodnykh turistskikh uslug [Responsibility of the tour operator under the contract for the provision of international tourist services]. Moscow, 2008, p. 13.
9. Zakon Ukrainy «O turizme» [Law of Ukraine "On Tourism"]. 1995, no. 324/95-VR. Available at: [https://urst.com.ua/ru/download/act/o\\_turizme.pdf/](https://urst.com.ua/ru/download/act/o_turizme.pdf/).
10. Zakon Respubliki Belarus' «O turizme» [Law of the Republic of Belarus "On Tourism"]. 1999, no. 326-Z. Available at: <https://e-cis.info/cooperation/3310/78718/>.
11. Solovyev S.S. Bezopasnyy otdykh i turizm [Safe recreation and tourism]. Academia, 2016, p. 28.
12. International code protection tourists. UNWTO, Madrid. DOI: 10.18111/9789284423507/.
13. Turist hizmat kursatish shartnomasi [Tourism service contract]. Available at: <https://yurxizmat.uz/uz/document/483/>.
14. Andijondagi travel agency tomonidan Umra ziyoratiga junatilgan 14 nafar [The visas of 14 Uzbeks sent for Umrah pilgrimage turned out to be fake]. Available at: <https://sangzor.uz/jamiyat/2275-andizhondagi-turfirma-tomonidan-umra-zieratiga-zhnatilgan-14-nafar-zbekistonlikning-vizasi-sohta-blib-chidi.html/>.
15. Appellyatsionnoye opredeleniye Saratovskogo oblastnogo suda [Appellate ruling of the Saratov Regional Court]. St. Petersburg, Consultant Plus, 2016.
16. Kak vernut' den'gi za otmenennyye zarubezhnyye tury? [How to get a refund for canceled foreign tours?]. Available at: [https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_6525\\_60.html/](https://www.tourismsafety.ru/news_one_6525_60.html/).
17. Ruzinazarov Sh., Achilova L. Aktual'nyye voprosy sovershenstvovaniya zakonodatel'stva po obyazatel'stvam prichineniya vreda [Topical issues of improving legislation on obligations to cause harm]. *Review of Law Sciences*, 2017, no. 1, pp. 134–141.
18. "Mehmonxonalar deyarli band bo'ldi, 400 ming so'mlik xonalar 800-900 ming so'mdan sotilmoqda" – ruslarning oqimi uy-joyga bo'lgan talabni keskin oshirdi ["The hotels are almost fully booked, rooms for 400,000 soums are sold for 800-900,000 soums" - the influx of Russians has sharply increased the demand for housing]. Available at: <https://kun.uz/59524790/>.
19. Ruzinazarov Sh., Rakhmonkulova N.Kh., Achilova L.I. Some questions of organizational and legal aspects of hotel services in the terms of COVID-19. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt. Egyptology*, 2020, vol. 17 (6), pp. 1938–1947. Available at: <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/1088/>.

**YURIDIK FANLAR AXBOROTNOMASI**  
**ВЕСТНИК ЮРИДИЧЕСКИХ НАУК**  
**REVIEW OF LAW SCIENCES**

**Huquqiy ilmiy-amaliy jurnal**

**Правовой научно-практический журнал**

**Legal scientific-practical journal**

**4 / 2022**

**BOSH MUHARRIR:**

**Tashkulov Akbar Djurabayevich**

Toshkent davlat yuridik universiteti rektori

**BOSH MUHARRIR O'RINBOSARI:**

**Xodjayev Baxshillo Kamolovich**

Ilmiy ishlar va innovatsiyalar bo'yicha prorektor, y.f.d., dotsent

**Mas'ul muharrir:** O. Choriyev

**Muharrirlar:** Y. Yarmolik, F. Muhammadiyeva,  
Sh. Yusupova

**Musahhih:** M. Patillayeva

**Texnik muharrirlar:** U. Sapayev, D. Rajapov

**Tahririyat manzili:**

100047. Toshkent shahar, Sayilgoh ko'chasi, 35.  
Tel.: (0371) 233-66-36 (1169)

**Web-sayt:** www.tsul.uz

**E-mail:** lawjournal@tsul.uz

**Obuna indeksi:** 1385.

Jurnal 30.12.2022-yilda tipografiyaga topshirildi. Qog'oz bichimi: A4. Shartli 21,4 b.t. Adadi: 100. Buyurtma raqami: 177. TDYU tipografiyasida chop etildi.