



ISSN 2181-9130

Doi Journal 10.26739/2181-9130

ҲУҚУҚИЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

9 ЖИЛД, 5 СОН

ЖУРНАЛ ПРАВОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ТОМ 9, НОМЕР 5

JOURNAL OF LAW RESEARCH

VOLUME 9, ISSUE 5



ТОШКЕНТ-2024

ҲУҚУҚИЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

ЖУРНАЛ ПРАВОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ | JOURNAL OF LAW RESEARCH

№5 (2024) DOI <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9130-2024-5>

Бош муҳаррир:
Главный редактор:
Chief Editor:

Abdurasulova Qumriniso Raimqulovna
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Бош муҳаррир ўринбосари:
Заместитель главного редактора:
Deputy Chief Editor:

Fayziev Shoxrud Farmonovich
yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

ТАҲРИРИЙ МАСЛАҲАТ КЕНГАШИ | РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ | EDITORIAL BOARD

12.00.01 - ДАВЛАТ ВА ҲУҚУҚ НАЗАРИЯСИ ВА ТАРИХИ. ҲУҚУҚИЙ ТАЪЛИМОТЛАР ТАРИХИ / ТЕОРИЯ ПРАВА И ГОСУДАРСТВА, ИСТОРИЯ ПРАВОВЫХ УЧЕНИЙ / THEORY OF LAW AND STATE, HISTORY OF LEGAL DOCTRINES

Boboyev Halimboy Boboyevich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Ahmedshaeva Mavlyuda Axatovna

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Muxitdinova Firyuza Abdurashidovna

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Adilxodjayeva Surayyo Maxkamovna

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Sattorov Abdug'affor

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Artur Gambaryan

yuridik fanlar doktori, professor (Armaniston)

Yosuke Shamoto

yuridik fanlar doktori, professor (Yaponiya)

12.00.02 - КОНСТИТУЦИОННЫЙ ҲУҚУҚ, МАЪМУРИЙ ҲУҚУҚ, МОЛИЯ ВА БОЖХОНА ҲУҚУҚИ / КОНСТИТУЦИОННОЕ ПРАВО; АДМИНИСТРАТИВНОЕ ПРАВО; ФИНАНСОВОЕ ПРАВО / CONSTITUTIONAL LAW; ADMINISTRATIVE LAW; FINANCIAL RIGHT

Malikova Gulchexra

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Xusanov Ozod Tillabayevich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Selimanova Svetlana Mixaylovna

yuridik fanlar doktori (O'zbekiston)

Xvan Leonid Borisovich

yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

Peshkova Xristina Vyacheslovovna

yuridik fanlar doktori, dotsent (Rossiya)

Sung Un Lee

yuridik fanlar doktori, professor (Janubiy Koreya)

12.00.03 - ФУҚАРОЛИК ҲУҚУҚИ. ТАДБИРКОРЛИК ҲУҚУҚИ. ОИЛА ҲУҚУҚИ. ХАЛҚАРО ХУСУСИЙ ҲУҚУҚ / ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО; ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ ПРАВО; СЕМЕЙНОЕ ПРАВО; МЕЖДУНАРОДНОЕ ЧАСТНОЕ ПРАВО / CIVIL LAW; BUSINESS LAW; FAMILY LAW; PRIVATE INTERNATIONAL LAW

Oqyulov Omonboy

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Ro'zinazarov Shuhrat Nuraliyevich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Ruziyev Rustam Jabborovich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Borotov Mirodiljon Xomudjonovich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Toshev Boboqul Norqobilovich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Shomuxamedova Zamira Shoislamovna

yuridik fanlar doktori, (O'zbekiston)

Ahmad Issa Altweissi

yuridik fanlar doktori, professor (Iordaniya)

12.00.04 - ФУҚАРОЛИК ПРОЦЕССУАЛ ҲУҚУҚИ. ХЎЖАЛИК ПРОЦЕССУАЛ ҲУҚУҚИ. ҲАҚАМЛИК ЖАРАЁНИ ВА МЕДИАЦИЯ / ГРАЖДАНСКОЕ ПРОЦЕССУАЛЬНОЕ ПРАВО; ХОЗЯЙСТВЕННОЕ ПРОЦЕССУАЛЬНОЕ ПРАВО; АРБИТРАЖНЫЙ ПРОЦЕСС И МЕДИАЦИЯ / CIVIL PROCEDURE LAW; ECONOMIC PROCEDURAL LAW; ARBITRATION PROCESS AND MEDIATION

Esanova Zamira Normurodovna

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Mamasidiqov Muzaffar Musajonovich

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Jason A.

Kanton Federal sud markazi (AQSH)

12.00.05 - МЕХНАТ ҲУҚУҚИ. ИЖТИМОЙ ТАЪМИНОТ ҲУҚУҚИ / ТРУДОВОЕ ПРАВО; ПРАВО СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ / THE LABOR LAW; SOCIAL SECURITY LAW

Usmanova Muborak Akmalxanovna

yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Gasanov Mixail Yuriyevich

yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

Sattorova Gulnoza Djurakulovna

yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

Murodova Gulnora

yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

Denisov Gleb

yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)

Fayziyev Shuxrat Xasanovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Usmonov Muhammadi Bahridinovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Xolmuminov Juma
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Jo'rayev Yuldash Achilovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Skripnikov Nikolay Kuzmich
yuridik fanlar doktori, dotsent (O'zbekiston)

Po'latov Baxtiyor Xalilovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Salomov Baxrom Salomovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Salayev Nodirbek Saparbayevich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Osmonaliev Qayrat
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Aleksey Kibalnik
yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)
Kudryavtsev Vladislav Leonidovich
yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)
Sergey Shoshin
yuridik fanlar doktori, dotsent (Rossiya)
James B.
Eaglin Federal sud markazi (AQSH)

Rustambayev Mirzayusup Hakimovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Zufarov Rustam Axmedovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Kabulov Rustam
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Rajabova Mavjuda Abdullayevna
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Taxirov Farhod
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Ismailov Isomiddin
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Hamidov Nurmuhammad Orif o'g'li
yuridik fanlar bo'yicha falsafa doktori (O'zbekiston)
Yuldoshev Rifat Raxmadjonovich
yuridik fanlar doktori, professor (Tojikiston)
Djansarayeva Rima Ernatovna
yuridik fanlar doktori, professor (Qozog'iston)
Yelena Antonyan Aleksandrovna
yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)
Matthew Light
yuridik fanlar doktori, professor (Kanada)

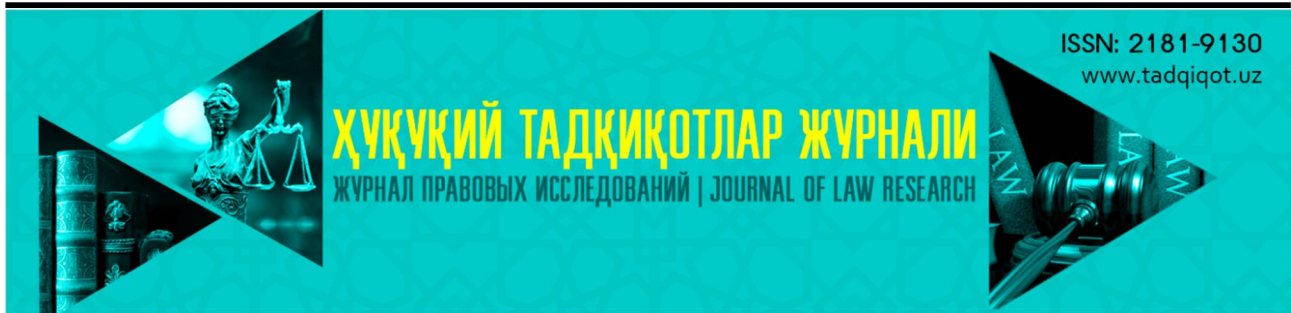
Inog'omjonova Zumratxon Fatxullayevna
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Pulatov Yuriy Safiyevich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
To'laganova Gulchehra Zaxitovna
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Muxiddinov Faxriddin Muxiddinovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Mirazov Davron Miragzamovich
yuridik fanlar doktori (O'zbekiston)
Rijakov Aleksandr Petrovich
yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)

Stoyko Nikolay Genadyevich
yuridik fanlar doktori, professor (Rossiya)
Iskandarov Zayniddin
yuridik fanlar doktori, professor (Tojikiston)
Sergey Pen
yuridik fanlar doktori, professor (Qozog'iston)
Aleksey Purs
yuridik fanlar doktori, dotsent (Belarus)
Jurgen Maurer
yuridik fanlar doktori, professor (Germaniya)
Kevin Curtin
yuridik fanlar doktori, professor (AQSH)

Ismoilov Bahodir Islamovich
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Matkarimova Gulchehra Abdusamatovna
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)

Yuldasheva Govxerjan
yuridik fanlar doktori, professor (O'zbekiston)
Alexander Trunk
yuridik fanlar doktori, professor (Germaniya)


1. Алоев Улугбек Махмудович ҲУҚУҚИЙ ДАВЛАТНИ ТУШУНИШГА ОИД НАЗАРИЙ ҚАРАШЛАР ТАҲЛИЛИ.....	5
2. Юсупов Сардорбек Баходирович МАҲАЛЛИЙ ДАВЛАТ ҲОКИМИЯТ ОРГАНЛАРИ ҚАРОРЛАРИНИ БЕКОР ҚИЛИШ ЁКИ ҲАҚИҚИЙ ЭМАС ДЕБ ТОПИШГА САБАБ БЎЛУВЧИ ОМИЛЛАР.....	14
3. Abdullayev Jamshid Djamilovich FUQAROLIK SHARTNOMALAR TIZIMIDA TIBBIY SHARTNOMALARNING TABIATI...22	
4. Ачилова Лилия Илхомовна ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ ПО ОКАЗАНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ЗА ПОТЕРЮ ОТДЫХА: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ.....	39
5. Тошбоева Робия Собировна BIG DATA ТЕХНОЛОГИИ В ПРИРОДНОРЕСУРСНОЙ КАДАСТРОВОЙ СФЕРЕ: ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	47
6. Fazilov Farkhod Maratovich GIFT-BASED MONEY LAUNDERING.....	57
7. Ortiqov Abror Nemat o'g'li ODAM O'G'IRLASHNING JINOIY-HUQUQIY TAHLILI VA KVALIFIKATSIYASI.....	66
8. Салаев Нодирбек Сапарбаевич СОВРЕМЕННАЯ ПЕНИТЕНЦИАРНАЯ ПОЛИТИКА НОВОГО УЗБЕКИСТАНА – ПРОБЛЕМЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПЕРЕЖИТКОВ КОЛОНИЙСКОЙ СИСТЕМЫ И ПСИХОЛОГИИ ГУЛАГА.....	74
9. Мўйдинов Бобир Ботиржонович ТЕЗКОР-ҚИДИРУВ ТАДБИРЛАРИНИ ЎТКАЗИШДА ИНСОН ҲУҚУҚЛАРИ, ЭРКИНЛИКЛАРИ ВА ҚОНУНИЙ МАНФААТЛАРИНИ ТАЪМИНЛАШ.....	84
10. Бабаева Иродахон Эркинжон кизи ГЕНЕЗИС ПОНЯТИЯ ИЗМЕНЕНИЯ КЛИМАТА КАК ЭЛЕМЕНТА МЕЖДУНАРОДНОГО ПРАВА.....	92
11. Ибрагимова Сабина Эркиновна ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВ И СВОБОД ЧЕЛОВЕКА И ГРАЖДАНИНА В СФЕРЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДОСУДЕБНОГО ПРОИЗВОДСТВА В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН.....	101
12. Хамдамова Фируза Уразалиевна МЕЖДУНАРОДНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА: ЭВОЛЮЦИЯ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ.....	109



Ачилова Лилия Илхомовна,
 Доцент кафедры Бизнес право Ташкентского
 Государственного юридического университета,
 доктор философии по юридическим наукам
 ORCID: 0000-0003-0111-0546
 E-mail: liliya.achilova@mail.ru

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ ПО ОКАЗАНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ЗА ПОТЕРЮ ОТДЫХА: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

For citation: Achilova Liliya Ilhomovna. OBLIGATIONS OF A TRAVEL COMPANY TO PROVIDE TOURIST SERVICES FOR THE LOSS OF REST: A COMPARATIVE ANALYSIS. Journal of Law Research. 2024, 9 vol., issue 5, pp. 39-46

 <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.11419644>

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена анализу обязательств туристических компаний по компенсации за потерю отдыха в случае некачественного оказания туристских услуг. Проводится сравнительный анализ законодательства и судебной практики в области туризма в различных странах. Рассматриваются критерии оценки существенности нарушения условий договора, дающих право на возмещение морального вреда за испорченный отпуск. Исследуются подходы к определению размера компенсации за потерю отдыха, включая методы ее расчета. Автор формулирует рекомендации по совершенствованию правового регулирования и практики применения норм об ответственности туроператоров.

Ключевые слова: туристические услуги, туроператор, компенсация за потерю отдыха, моральный вред, ответственность туристической компании, испорченный отпуск, расчет компенсации.

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

SAYYOHLIK KOMPANIYASINING DAM OLIISHNI YO'QOTISH UCHUN TURISTIK XIZMATLAR KO'RSATISH MAJBURIYATLARI: QIYOSIY TAHLIL

ANNOTATSIYA

Maqolada turistik xizmatlar sifatsiz taqdim etilgan taqdirda dam olishni yo'qotganlik uchun kompensatsiya to'lash bo'yicha turistik kompaniyalarning majburiyatlarini tahlil qilishga bag'ishlangan. Turli mamlakatlarda turizm sohasidagi Qonunchilik va sud amaliyotining qiyosiy tahlili o'tkazilmoqda. Buzilgan ta'til uchun ma'naviy zararni qoplash huquqini beradigan shartnoma shartlarini buzishning muhimligini baholash mezonlari ko'rib chiqiladi. Dam olishni yo'qotish uchun kompensatsiya miqdorini aniqlash usullari, shu jumladan uni hisoblash usullari o'rganilmoqda. Muallif turoperatorlarning javobgarligi to'g'risidagi normalarni qo'llash bo'yicha huquqiy tartibga solish va amaliyotni takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqadi.

Kalit so'zlar: turistik xizmatlar, turoperator, dam olishni yo'qotish uchun kompensatsiya, ma'naviy zarar, sayyohlik kompaniyasining javobgarligi, buzilgan ta'til, kompensatsiyani hisoblash.

Achilova Liliya Ilhomovna,

Associate Professor of the Department of Business Law
of Tashkent State University of Law,

Doctor of Philosophy (PhD) in Law

ORCID: 0000-0003-0111-0546

E-mail: liliya.achilova@mail.ru

**OBLIGATIONS OF A TRAVEL COMPANY TO PROVIDE TOURIST SERVICES FOR
THE LOSS OF REST: A COMPARATIVE ANALYSIS**

ANNOTATION

The article is devoted to the analysis of the obligations of travel companies to compensate for the loss of rest in case of poor-quality provision of tourist services. A comparative analysis of legislation and judicial practice in the field of tourism in various countries is carried out. The criteria for assessing the materiality of a violation of the terms of the contract, which give the right to compensation for moral damage for a spoiled vacation, are considered. Approaches to determining the amount of compensation for loss of rest, including methods of its calculation, are being investigated. The author formulates recommendations for improving the legal regulation and practice of applying the rules on the responsibility of tour operators.

Keywords: travel services, tour operator, compensation for loss of rest, moral damage, responsibility of a travel company, spoiled vacation, calculation of compensation.

Высокое качество туристических услуг становится ключевым фактором успеха для любой туристической фирмы, обеспечивая ей устойчивое положение на рынке, высокую долю в продажах и устойчивые цены. Сегодня оно играет решающую роль в обеспечении конкурентоспособности туристических предприятий на мировом рынке, отражая существенные изменения в природе международной конкуренции в сфере туризма. Проведение крупных мероприятий регулярно способствует ускоренному развитию туристического сектора Узбекистана и формированию его имиджа на мировой арене. Представители Узбекистана активно участвуют на международных мероприятиях за границей, с тем чтобы продемонстрировать туристический потенциал своей страны. Их участие в них способствует осведомленности о последних тенденциях в мировом туристическом рынке, заключению деловых соглашений и развитию сотрудничества с зарубежными партнерами. В настоящее время имеются программы, направленные на улучшение туристической инфраструктуры, привлечение инвестиций, расширение ассортимента туристических продуктов, стимулирование познавательных мероприятий, а также подготовку и повышение квалификации специалистов в данной сфере. [1]

На текущий момент в Узбекистане имеется несколько нормативно-правовых актов, которые регулируют общественные отношения в сфере туризма. Одним из ключевых документов является Закон Республики Узбекистан «О туризме».[2] Немаловажное значение и применение в регулировании данных правоотношений играют также Указ Президента

Республики Узбекистан № УП-5781 от 13.08.2020 года «О мерах по дальнейшему развитию сферы туризма в Республике Узбекистан», Указ Президента Республики Узбекистан № УП-4861 от 02.12.2016 года «О мерах по обеспечению ускоренного развития туристской отрасли Республики Узбекистан».

Как известно, согласно Гражданскому кодексу Республики Узбекистан, договор о предоставлении туристических услуг рассматривается как договор возмездного оказания услуг. Согласно статье 703 ГК РУз, в рамках договора возмездного оказания услуг исполнитель обязуется предоставить услуги в соответствии с инструкциями заказчика, а заказчик обязуется оплатить их стоимость. [3]

Турфирмы, которые предоставляют туристические услуги, включая продажу путевок и организацию различных туров, обязаны заключать договоры на предоставление этих услуг в письменной форме в соответствии с законодательством, включая права потребителей.

Турагенты несут ответственность за правильность информации о предлагаемых условиях отдыха. Если письменная информация о туре содержит все существенные условия договора, определенные в Гражданском кодексе, и оформлена как предложение заключить договор с любым заинтересованным, то такое предложение считается офертой (публичной офертой). В этом случае фирма не вправе отказаться от заключения договора на предложенных условиях.

При заключении договора туристу необходимо обращать внимание на следующие важные моменты:

- контактные данные турфирмы, включая адреса, реквизиты банковских счетов и телефоны;
- основные условия путешествия, такие как отель, маршруты передвижения, программу пребывания;
- информация о туроператоре, его реестровом номере;
- сроки предъявления претензий в случае неудовлетворения условиями тура;
- информация о страховой компании для обеспечения случаев, когда туроператор не выполняет свои обязательства.

Любая из сторон имеет право требовать изменения или расторжения договора в случае существенного изменения обстоятельств, на которых основывались стороны при его заключении, таких как ухудшение условий путешествия, изменение сроков, неожиданный рост тарифов на транспорт или невозможность совершения поездки по независящим от туриста обстоятельствам (например, болезнь или отказ в выдаче визы).[4]

Что же касается Российского законодательства, основным нормативно-правовым актом, регулирующим гражданско-правовые отношения в сфере туризма, является Федеральный Закон «Об основах туристической деятельности», согласно которому, во время путешествия, включая транзитные маршруты, турист обязан следовать законодательству страны (места) временного пребывания, уважать ее социальные нормы, традиции, религиозные обычаи, а также соблюдать правила въезда, пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также стран транзитного проезда. Эти обязанности могут быть выполнены только при наличии от туристической фирмы необходимой и достоверной информации о правилах въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, об обычаях и религиозных практиках местного населения, о защищаемых объектах природы, истории и культуре. Следовательно, ответственность туриста напрямую зависит от предоставленной ему турфирмой информации при заключении договора.[5]

Все обязательства, которые принимает на себя турфирма, должны быть установлены в документах, предлагаемых турфирмой при оформлении туристической поездки. Иногда турфирмы функционируют без заключения формального договора, и все права и обязанности сторон определяются в турпутевке. Однако это не означает, что в случае возникновения спора турист не имеет права предъявить претензии, поскольку договор не был заключен. В соответствии со статьей 434 Гражданского кодекса РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для данного вида договоров

не установлена определенная форма. Следовательно, даже если документ оформлен не как "договор", а, например, как "путевка" или "заказ (заявка) на туристическое обслуживание", но в нем зафиксированы все права и обязанности сторон, то договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.[6]

В договоре об оказании туристических услуг сторонами являются организаторы и продавцы туров (турагенты и туроператоры) и покупатели (потребители) туристических услуг.

Туроператор — это юридическое или физическое лицо, занимающееся формированием, продвижением и реализацией туристического продукта.

Турагент (туристическое агентство) — это предприятие или физическое лицо, занимающееся розничной продажей туристических услуг и туров потребителям - туристам.

Турист — это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в различных целях, таких как оздоровление, познание, профессиональные дела, спорт, религиозные обряды и другие, без выполнения оплачиваемой работы в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или пребывающий там хотя бы одну ночь.[7]

В пакет туристических услуг включаются: бронирование услуг, включая транспорт и проживание, оформление необходимых разрешительных документов и выполнение других формальностей, все виды транспортировки, встреча и проводы, трансферы, проживание, питание, экскурсии и развлечения, медицинское сопровождение и страхование, услуги гидов-переводчиков и другие предоставляемые услуги.

Особенностью туристической сферы является то, что создаваемый продукт частично или полностью не имеет материальной основы, а восприятие качества услуги определяется потребителем в зависимости от множества факторов, таких как: индивидуальные особенности, возраст, культурные нормы, представления о комфорте и привычки. Это делает оценку качества туристического продукта в значительной степени субъективной и зависящей от индивидуальных предпочтений каждого туриста.

Туристическая услуга, как нематериальный товар, обладает рядом характеристик:

- Неосвязаемость (невозможность видеть услугу до ее использования);
- Индивидуальный характер потребления;
- Одновременность оказания и потребления;
- Не сохраняемость (хотя часть информации или опыта может сохраниться, например, консультации, экскурсии);
- Не транспортируемость (тесная связь с местом или регионом);
- Влияние условий обслуживания на восприятие услуги;
- Региональный характер предложения;
- Зависимость от информации (важность предоставления полной и точной информации).

Ошибка или недоработка при предоставлении туристической услуги не может быть исправлена, и клиент, воспользовавшийся некачественной услугой, не может вернуть ее обратно.

Регулярно в Роспотребнадзор поступают жалобы граждан на деятельность туроператоров, турагентов, гостиниц и других организаций, предоставляющих услуги туристам. В период с 2018 по 2019 годы в среднем обращалось немного более 6 тысяч человек, выразивших недовольство своим отдыхом. Однако в 2020 году, когда объем туристического потока сократился на 33% по сравнению с предыдущим годом, и многие покупатели не смогли воспользоваться приобретенными турами, количество жалоб туристов увеличилось втрое - до более чем 17 тысяч случаев. Большинство заявителей были обеспокоены сохранением денег, вложенных в путевки, так как стало ясно, что туристические курорты не будут доступны в ближайшем будущем. В 2021 году число обращений от туристов составило 10 тысяч. В 2022 году отмечается увеличение беспокойства граждан о качестве услуг в данной сфере. За первые 9 месяцев текущего года уже зарегистрировано более 8 тысяч обращений со стороны потребителей. [8]

Часто турфирмы изменяют сроки начала и завершения поездки уже после заключения договора, объясняя это отсутствием доступных авиабилетов, недоступностью номеров в гостинице и другими причинами. Однако согласно статье 314 Гражданского кодекса Российской Федерации и статье 27 Закона "О защите прав потребителей", обязательства должны быть выполнены в установленные сроки, которые указаны в договоре. В случае задержки турист имеет право:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого должны быть предоставлены услуги, и потребовать снижения стоимости за предоставление услуги. Соглашение о переносе срока также должно быть оформлено в письменной форме и подписано обеими сторонами. Чаще всего турфирмы вносят изменения в договор или путевку без требования подписи туриста. Такой перенос срока будет считаться односторонним изменением условий договора. Практика показывает, что ни одна турфирма не снижает стоимость путевки при переносе срока путешествия;

б) поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену или выполнить их самостоятельно и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать снижения стоимости за оказание услуг;

г) расторгнуть договор об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, понесенных туристом в связи с нарушением сроков начала и завершения поездки. Убытки должны быть возмещены в течение 10 дней после предъявления соответствующего требования туристом. За нарушение этого срока статья 31 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает выплату туристу неустойки в размере 3% стоимости путевки за каждый день задержки, но не более полной стоимости путевки. [9]

Согласно статье 29 ЗРУ "О туризме", туроператоры и турагенты имеют следующие права в рамках своих полномочий:

- Вносить изменения в продолжительность и маршрут тура, условия обслуживания, вид транспортного обслуживания, меры по обеспечению безопасности туриста и экскурсанта, а также охраны их имущества с согласия и по желанию туриста и экскурсанта.

- Увеличивать обусловленную стоимость тура с согласия туриста и экскурсанта при условии предварительного уведомления их не менее чем за двадцать дней до начала тура. [10]

- Расторгать договор на предоставление туристских услуг в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, при которых невозможно предоставление услуг, а также в случае недостаточного количества туристов и экскурсантов для формирования группы, о чем должно быть уведомлено туристов и экскурсантов не менее чем за двадцать дней до начала тура.

- Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненных туристами, экскурсантами или субъектами туристической индустрии.

В соответствии со статьей 1022 ГК РУз, моральный вред возмещается материально. Более того права туристов как потребителей защищены ЗРУ "О защите прав потребителей", согласно которому потребитель имеет право отказаться от исполнения договора о выполнении работ или оказании услуг и требовать компенсации убытков, если исполнитель не начинает своевременно выполнение обязательств или становится очевидным, что работы не будут завершены в оговоренные сроки. Если исполнитель серьезно отклонился от условий договора, что привело к ухудшению работ (услуг), или если имеются другие существенные недочеты, потребитель может выбрать один из следующих вариантов: бесплатное устранение недостатков, снижение цены работы (услуги) в соответствии с ущербом, бесплатное изготовление новой вещи из аналогичного материала и качества, решение договора с полным возмещением убытков. [11] Так же он может воспользоваться данным правом при обнаружении недостатков в работе (услуге) в процессе её приёма или выполнения:

- в течение гарантийного срока или в течение шести месяцев после приёма работ (услуг), если гарантийный срок не предусмотрен;

- в течение двух лет с момента обнаружения недостатков в конструкции или другом недвижимом имуществе.

Сроки устранения недостатков, выявленных в процессе выполнения работы (оказания услуг), определяются договором. Исполнитель должен устранить недостатки в работе (услуге) в течение двадцати дней с момента предъявления требования со стороны потребителя, [12] если договором не установлен более короткий срок. В случае невыполнения исполнителем устранения недостатков в установленный срок, а также в случае просрочки начала или завершения работ (услуг), исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку (штраф) в размере одного процента от стоимости работ (услуг) или стоимости заказа за каждый день просрочки, час (если срок определен в часах). [13]

В европейском туристическом праве применяется специальная шкала для определения снижения цен, известная как "Франкфуртская таблица". Например, неисправность туалета или отсутствие горячей воды и электричества могут привести к снижению стоимости поездки на 15-20%, а появление насекомых в номере – до 10-15%. Ночной шум может вызвать ущерб туристу, который оценивается до 40% снижения стоимости. Отсутствие оплаченного питания может привести к снижению на 50%, а некачественная еда или грязная посуда – до 30%. Невозможность купания в море или на грязном пляже может привести к снижению стоимости на 10-20%. Отсутствие заявленного гида также может привести к снижению стоимости поездки на 10-30%.

В Австрии туристическая отрасль находится под надзором Федерального Министерства экономики, науки и исследований. Продвижение туристических возможностей страны осуществляется через Австрийский национальный туристический офис, который имеет представительства в 26 странах мира.

Предусмотрены следующие случаи ответственности туроператоров и турагентов перед туристами:

1. Если туристический договор отменяется или расторгается по любой причине, кроме вины путешественника, последний имеет право на возврат полной суммы оплаты или на предоставление альтернативного путешествия или тура с аналогичными условиями и стоимостью.

2. Если предоставление альтернативного тура сравнимой стоимости невозможно, организатор должен выплатить разницу в стоимости клиенту. Если новый тур дороже, туроператор несет дополнительные расходы.

3. Путешественник имеет право на компенсацию за неисполнение договора в случае отмены тура из-за недостаточного числа участников или форс-мажорных обстоятельств.

4. Если значительная часть услуг не может быть предоставлена после начала поездки, организатор должен обеспечить продолжение путешествия без дополнительной оплаты.

5. Организатор несет ответственность за обратную доставку путешественника в место отправления или в другое согласованное место.

6. Организатор обязан компенсировать клиенту ущерб за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора.

7. Путешественники имеют право на компенсацию за разочарование от плохого отдыха, учитывая тяжесть ситуации, степень вины, цель поездки и стоимость.

Сроки возмещения ущерба в некоторых случаях могут быть сокращены до одного года, иначе они сохраняются до вынесения судебного решения.[14]

Проведенный сравнительный анализ законодательства и судебной практики в области туризма позволяет сделать вывод о существовании общих подходов к регулированию обязательств туристических компаний по компенсации за потерю отдыха. Однако имеются и определенные различия в правовом регулировании этого вопроса в разных странах.

Основными случаями ответственности туроператоров и турагентов перед туристами являются: отмена или расторжение туристического договора по причинам, не зависящим от туриста; существенное отклонение от условий договора в части предоставления услуг; необходимость обеспечения обратной доставки туриста. Туристы имеют право на полный или частичный возврат стоимости тура, компенсацию расходов, а также на возмещение морального вреда за испорченный отпуск.

Критерии оценки существенности нарушения условий договора, дающего право на компенсацию морального вреда, а также подходы к определению ее размера могут различаться. Однако общим является учет таких факторов, как степень вины туроператора, цель и стоимость поездки, тяжесть сложившейся ситуации.

Для совершенствования правового регулирования и практики применения норм об ответственности туроператоров целесообразно принятие специального закона, детально регламентирующего данные вопросы, а также унификация подходов к расчету компенсаций за потерю отдыха на основе зарубежного опыта.

Сноски/Iqtiboslar/References:

1. В Ташкентской области прошел форум с участием представителей стран ближнего зарубежья (A forum was held in the Tashkent region with the participation of representatives of neighboring countries) <https://uzbekistan.travel>
2. Закон Республики Узбекистан «О туризме», от 18.07.2019 г. № ЗРУ-549. (The Law of the Republic of Uzbekistan "On Tourism") ЗРУ-549-сон 18.07.2019. О туризме (lex.uz)
3. Гражданский Кодекс Республики Узбекистан. Национальная база данных законодательства. 16.11.2023 г., № 03/23/878/0852/ (Civil Code of the Republic of Uzbekistan. National Legislation Database. 11/16/2023, No. 03/23/878/0852/)
4. Расторжение и изменение договора в Узбекистане (Termination and amendment of the contract in Uzbekistan) azizovpartners.uz
5. Федеральный Закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (Federal Law "On the Basics of Tourism Activities in the Russian Federation") Закон об основах туристской деятельности в рф n 132-фз (ano-garant.ru)
6. Гражданского кодекса Российской Федерации (The Civil Code of the Russian Federation) часть первая 30 ноябрь 1994 года №51-ФЗ Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) \ КонсультантПлюс (consultant.ru)
7. Александрова, А.Ю. Международный туризм: учебник (Alexandrova, A.Y. International tourism: textbook) / А. Ю. Александрова. — М.: Аспект Пресс, 2002.
8. Обзор практики рассмотрения жалоб контролируемых лиц, поданных в порядке обязательного досудебного обжалования, а также практики рассмотрения судами заявлений контролируемых лиц об обжаловании решений контрольных (надзорных) органов за I квартал 2024 года (Review of the practice of reviewing complaints from controlled persons filed in the order of mandatory pre-trial appeal, as well as the practice of courts considering applications from controlled persons to appeal decisions of control (supervisory) bodies for the 1st quarter of 2024) <https://www.rosпотреbnadzor.ru/>
9. Чененов Ю.А. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности: (Chenenov Yu.A. Civil law regulation of tourist activity) дис. ... канд. юрид. наук. Екатеринбург, 2003. С. 192.
10. Achilova L.I. Sovremennoe sostojanie sobljudenija prav i interesov grazhdan i juridicheskix lic pri obespechenii razvitija innovacionnogo cifrovogo obrazovanija.)The current state of observance of the rights and interests of citizens and legal entities in ensuring the development of innovative digital education]. Transformacija prava i pravoohranitel'noj dejatel'nosti v uslovijah razvitija cifrovix tehnologij v Rossii, stranah SNG i Evropejskogo Sojuza: problemy zakonodatel'stva i social'noj jeffektivnosti. Materialy VII Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii prepodavatelej, prakticheskix sotrudnikov, studentov, magistrantov, aspirantov, posvjashhennoj 110-letiju Saratovskogo nacional'nogo issledovatel'skogo gosudarstvennogo universiteta im. N.G. Chernyshevskogo. Saratov, 2020, pp. 18-28. Available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44172815&pf=1/>.
11. Ilhomovna, A. L. (2023). Genesis of Sources of Legal Regulation of Relations in the Provision of Tourist Service. New Scientific Trends and Challenges (ITALY), 49-53.

12. Ачилова, Л. (2023). Понятие и правовое значение предпринимательской деятельности по оказанию туристических услуг. (Achilova, L. (2023). The concept and legal significance of entrepreneurial activity in the provision of tourist services) Общество и инновации, 4(11/S), 49-57.
13. Achilova, L. (2020). Genesis of sources of legal regulation of relations in the provision of hotel services. Результаты научных исследований в условиях пандемии (COVID-19), 1(06), 101-106.
14. Турбизнес 2024: требования законодательства (Travel Business 2024: legal requirements) <https://persona-grata.ru>



ISSN 2181-9130

Doi Journal 10.26739/2181-9130

ҲУҚУҚИЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

9 ЖИЛД, 5 СОН

ЖУРНАЛ ПРАВОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ТОМ 9, НОМЕР 5

JOURNAL OF LAW RESEARCH

VOLUME 9, ISSUE 5

Editorial staff of the journals of www.tadqiqot.uz

Tadqiqot LLC The city of Tashkent,

Amir Temur Street pr.1, House 2.

Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz

Phone: (+998-94) 404-0000

Контакт редакций журналов. www.tadqiqot.uz

ООО Тадқиқот город Ташкент,

улица Амира Темура пр.1, дом-2.

Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz

Тел: (+998-94) 404-0000