



## Особенности прав потребителей в сфере туризма

**Реймбаева Гулдаулет Курбанбаевна**

Докторант 2-курса кафедры «Гражданского  
и бизнес право», Каракалпакского  
государственного университета

**Аннотация:** Анализ форм защиты прав потребителей туристических услуг представляет собой важный аспект, особенно в условиях динамично развивающегося рынка туризма. Защита прав потребителей в этой сфере является неотъемлемой частью законодательной системы, поскольку туристические услуги оказывают прямое влияние на благосостояние и безопасность граждан.

**Ключевые слова:** туристическая индустрия, потребитель, туристический продукт, ответственность, законодательные нормы.

С первых дней независимости Узбекистан придавал большое значение развитию туризма как важной отрасли экономики. Современные туристические услуги стали частью государственной политики, и их развитие было поддержано на уровне законодательства. Важным шагом стало создание организационно-правовой базы для этой сферы, что включало разработку и принятие необходимых нормативных актов. Эти меры способствовали улучшению инфраструктуры и повышению привлекательности страны для туристов. Продолжающаяся работа в этом направлении свидетельствует о том, что туризм остается приоритетной отраслью для дальнейшего развития экономики страны.

Закон Республики Узбекистан № ЗРУ-549 «О туризме» был принят 18 июля 2019 года. Этот закон является важным шагом для развития туристической отрасли в



стране, поскольку он устанавливает правовые основы для организации и регулирования туристической деятельности, поддержания туристической инфраструктуры и создания благоприятных условий для привлечения туристов. Закон включает ряд положений, направленных на развитие внутреннего и внешнего туризма, развитие туристических маршрутов, улучшение сервиса, а также поддержку предпринимателей в туристической сфере. Он также учитывает вопросы экологической безопасности, защиты культурного наследия и обеспечения безопасности туристов. Этот закон стал частью более широкой стратегии по улучшению имиджа Узбекистана как туристической дестинации на мировой арене. Помимо вышеуказанного закона существуют и другие нормативно-правовые акты, которые наиболее тщательно контролируют деятельностью туристических агентств, а также создают гарантии для защиты прав потребителей в сфере туризма.

В законе «О защите прав потребителей» говорится, что потребителем признается физическое лицо, которое приобретает, заказывает или имеет намерение приобрести товар, работу или услугу для личного потребления или для иных целей, не связанных с извлечением прибыли. Это определение важно, так как оно определяет круг лиц, на которых распространяются права и защитные механизмы, предусмотренные этим законом.

Защита прав потребителей включает в себя различные аспекты, такие как обеспечение качества товаров и услуг, право на возврат или обмен товара, а также на получение компенсации в случае нарушения прав потребителей. Важно, что закон также регулирует отношения между потребителями и поставщиками, устанавливая обязательства последних по предоставлению достоверной информации о товаре или услуге.



К сожалению, в туристической отрасли бывают случаи, когда фирмы, стремясь к максимальной прибыли, могут нарушать права потребителей. Это может проявляться в разных формах: от предоставления некачественных услуг до нарушения условий договоров или введения клиентов в заблуждение относительно стоимости и характеристик туров. Некоторые нарушения могут быть серьезными, такими как отсутствие необходимых лицензий или отсутствие страховки для туристов, что может поставить под угрозу безопасность путешественников. Менее весомые нарушения могут касаться, например, незначительных недочетов в обслуживании, таких как задержки в бронировании или несоответствие рекламы с реальными услугами. Тем не менее, даже меньшие нарушения могут повлиять на репутацию компании и доверие клиентов. Важно, чтобы туристические фирмы соблюдали все законодательные нормы и обеспечивали прозрачность своих услуг. Защита прав потребителей в этой сфере очень важна, и соответствующие органы должны следить за соблюдением правил и привлекать нарушителей к ответственности.

Стоит отметить, что отсутствие достоверной информации о туристическом продукте является одним из наиболее серьезных нарушений в туристической сфере. Согласно статье 30 Закона № ЗРУ-549 «О защите прав потребителей», туристическая компания обязана предоставить полную и точную информацию о всех аспектах туризма, включая условия проживания, перевозки, экскурсионные услуги и даты поездки. Когда туристические фирмы не предоставляют эти данные в полном объеме или предоставляют ложную информацию, это нарушает права потребителей, так как они не могут принять обоснованное решение относительно выбора услуги. Это также может привести к финансовым потерям и разочарованию путешественников.

**Примеры таких нарушений могут включать:**



- Изменение условий проживания (например, указание на отель с определенной категорией звезд, а на деле предоставление менее комфортного номера).
- Отсутствие информации о дополнительных расходах (например, скрытые сборы за транспорт или экскурсии).
- Неправильные или измененные даты поездки, что может сильно повлиять на планы туристов.

Важно, чтобы турфирмы соблюдали законодательство, обеспечивая максимальную прозрачность и достоверность предоставляемой информации, чтобы не вводить в заблуждение своих клиентов.

Кроме этого, также возможна замена условий договора без уведомления и согласования с потребителем, что является серьезным нарушением, противоречащим действующему законодательству. В соответствии с законом, договор, заключаемый между туристическим агентством и клиентом, должен быть прозрачным и честным. Все изменения в условиях договора должны согласовываться с потребителем и быть заранее ему доведены. Если туристическое агентство меняет положения договора, такие как условия проживания, даты поездки или стоимость услуг, без согласования с клиентом, это нарушает его права и может привести к юридическим последствиям для агентства. Турист имеет право на получение информации о любых изменениях и на отказ от договора, если условия были изменены без его согласия. Это также связано с принципом добросовестности и справедливости в гражданских правоотношениях. В случае таких нарушений, потребитель имеет право требовать компенсации, возврата средств или других мер, предусмотренных законодательством, а также может обратиться в органы защиты прав потребителей для разрешения конфликта.

Еще одним нарушением выступает возложение туристическим агентством ответственности за некачественно оказанную услугу на своих партнеров, например



на туристического оператора. Туристическое агентство не может перекладывать ответственность за некачественно оказанные услуги на своих партнеров, таких как туристические операторы, если эти услуги были предоставлены по договору между агентом и потребителем. Согласно законодательству, туристическое агентство несет ответственность перед потребителем за выполнение всех условий договора, включая качество предоставляемых услуг. Перекладывание ответственности на туристического оператора или других партнеров агентства не освобождает его от обязательств перед туристом. Это может быть попыткой избежать ответственности за недостатки в обслуживании или за нарушения условий тура, что нарушает права потребителей.

Если туристическое агентство осознает, что услуги, предоставляемые его партнерами, не соответствуют стандартам, оно должно либо предпринять шаги для исправления ситуации, либо предложить альтернативные варианты решения проблемы (например, вернуть деньги или заменить услугу). Потребитель имеет право на получение услуг, соответствующих заявленным характеристикам, и, в случае их ненадлежащего качества, агентство обязано принять меры для компенсации ущерба. Туристические агентства должны тщательно проверять своих партнеров и следить за качеством предоставляемых услуг, чтобы не перекладывать ответственность на третьи стороны, что бы ни произошло в процессе оказания услуги.

**Заключение.** Таким образом, туризм — это важная и динамично развивающаяся сфера, которая оказывает значительное влияние на экономику страны и ее международный имидж. Для полноценного развития этой отрасли и защиты прав потребителей необходима хорошо проработанная законодательная база и четкие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность туристических компаний. Для эффективного контроля за деятельностью туристических организаций и предотвращения нарушений нужно внедрить дополнительные меры ответственности.



Туристические агентства и туроператоры, как и любые другие организации, должны быть подотчетны за нарушение условий договоров, некачественное обслуживание, несоответствие заявленных услуг реальности и другие правонарушения.

### **Использованная литература:**

1. [www.lex.uz/](http://www.lex.uz/) Закон Республики Узбекистан «О туризме».
2. [www.lex.uz/](http://www.lex.uz/) Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей».
3. Алиева М.Т.и соавт. Планирование туризма.- Т.: ТДИУ. 2007. -167б.
4. Гуляев В.Г. Правовое регулирование туристской деятельности. -М: Финансы и статистика. 2005. – 304 с.
5. Мирзаев Р. Туристические жемчужины Узбекистана – Т.: Ипак «Шарк» 2005 – 38 б
6. Реймбаева, Г. (2023). ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ. Наука и технологии в современном мире, 2(10), 43–44. извлечено от <https://in.uz/index.php/zdift/article/view/11393>