

BƏXTİYAR HƏTƏMOV

TURİZM HÜQUQU

Dərs vəsaiti

*Dərs vəsaiti turizm ixtisası üzrə təhsil alan ali məktəb tələbələri,
magistrlər və müəllimlər üçün nəzərdə tutulmuşdur.*

Azərbaycan Kooperasiya Universitetinin Elmi
Şurasının 15 may 2026-cı il tarixli iclasının 05 sayılı
protokolu ilə çapa tövsiyə edilmişdir.

“Ləman Nəşriyyat Poliqrafiya” MMC
Bakı – 2026

Elmi redaktor: AMEA akademik Z.Bünyadov adına Şərqşünaslıq İnstitutunun baş elmi işçisi, hüquq elmləri doktoru, dosent **Zaur Əlirza oğlu Məmmədov**

Rəyçilər: Azərbaycan Ədliyyə Akademiyasının professoru, hüquq üzrə elmlər doktoru **Mayis Nəbi oğlu Əliyev**
Azərbaycan Kooperasiya Universitetinin “Humanitar fənlər” kafedrasının müdiri, tarix üzrə fəlsəfə doktoru, dosent **Aynur Ramiz qızı Əliyeva**
Bakı Dövlət Universitetinin “Kriminalistika və məhkəmə ekspertizası” kafedrasının dosenti, hüquq elmləri namizədi **Bəxşeyiş Məmməd oğlu Əsgərov**

B.H.Hətəmov. Turizm hüququ. Dərs vəsaiti. Bakı, “Ləman Nəşriyyat Poliqrafiya” MMC, 2026, 292 s.

“Turizm hüququ” fənnini öyrənməklə tələbə turizm biznesinin, onun müxtəlif təşkilati forma və növlərinin strukturunu, o cümlədən onun fəaliyyəti və vəzifələri təsvir etməli, turizm fəaliyyətinin hüquqi mahiyyətini izah etməli, turizmin uğuru üçün əhəmiyyət kəsb edən amilləri, o cümlədən spesifik hüquqi əsasları və bu əsasdan fəaliyyətlərini müəyyənləşdirməlidir. Turizmdə müxtəlif praktiki vəziyyətlərin öhdəsindən gəlmək üçün hüquqi həll yollarını təklif etməlidir.

Bu dərs vəsaitinin əsas mahiyyətini turizmin hüquqi idarəetmə obyektini kimi strategiyası və taktikası, hüquqi idarəetmənin funksiyaları, turizm sənayesi müəssisələrinin hüquqi idarə olunmasının təşkilati quruluşu, turizm sənayesində müəssisələrin idarəetmə formaları, xidmət keyfiyyətinin idarə edilməsi, idarəetmədə müasir üsulların tətbiqi, işçilərin səmərəli idarə edilməsi, motivasiyanın əsas və prosessual nəzəriyyələri, idarəetmə qərarları, təhlükəsizliyin idarə edilməsi təşkil edir. “Turizm hüququ” dərs vəsaitindən otel sahibləri və menecerləri, texnologiya təsisçiləri, investorlar, turizm ixtisası üzrə təhsil alan tələbələr, eləcə də turizm sənayesi ilə maraqlanan və onun hüquqi təkamülünə ehtiyacı olan hər kəs istifadə edə bilər. Dərs vəsaiti müəllimlər və turizm üzrə mütəxəssislər üçün də faydalı ola bilər.

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ	9
I FƏSİL. TURİZM HÜQUQU ANLAYIŞI VƏ SİSTEMİ	12
1.1. Turizm hüququnun yaranması və zəruriliyi	12
1.2. Turizmin iqtisadi və sosial əhəmiyyəti.....	14
1.3. Turizm hüququnun predmeti və vəzifələri	15
1.4. Turizm hüququnun metodu	18
1.5. Turizm hüququnun əsas anlayışları	18
1.6. Turizm hüququnun prinsipləri	19
1.7. Turizm hüququnun mənbələri	22
1.8. Turizm hüququnun digər hüquq sahələri ilə əlaqəsi.....	25
II FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNİN HÜQUQI	
ƏSASLARI.....	27
2.1. Turizm fəaliyyəti anlayışı və formaları	27
2.2. Turizm fəaliyyətinin hüquqi tənzimlənməsi zərurəti	29
2.3. Turizm sahəsində əsas qanunvericilik aktları.....	33
2.4. Turizm fəaliyyətində nəzarət	36
2.5. Yerli özünüidarəetmə və qeyri-dövlət qurumlarının rolu	37
III FƏSİL. TURİZM SUBYEKTLƏRİ VƏ ONLARIN	
HÜQUQİ STATUSU	40
3.1. Turizm subyekti anlayışı və ümumi təsnifatı	40
3.2. Turistin hüquqi statusu	42
3.3. Turizm operatorları və agentləri: hüquqi status və vəzifələr.....	46
3.4. Bələdçi və ekskursiya təşkilatçısı anlayışı	48
3.5. Qonaqlama (otel) müəssisələrinin hüquqi mövqeyi.....	51
3.6. Nəqliyyat xidmətinin təşkili	54
3.7. Dövlət və qeyri-dövlət turizm subyektləri	57

IV FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ MÜQAVİLƏ MÜNASİBƏTLƏRİ.....	60
4.1. Müqavilə münasibətləri anlayışı və mahiyyəti.....	60
4.2. Turizm müqavilələrinin əsas növləri	63
4.3. Turizm müqavilələrinin hüquqi tənzimlənməsi.....	66
4.4. Turizm müqavilələrinin məzmunu və əsas şərtləri.....	70
4.5. Turizm müqavilələrində istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi	76
4.6. Turizm müqavilələrində mübahisələr və məsuliyyət məsələləri	79
V FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ DÖVLƏT İDARƏÇİLİYİ VƏ TƏNZİMLƏMƏ.....	83
5.1. Turizmin dövlət tərəfindən tənzimlənməsinin əhəmiyyəti	83
5.2. Turizm idarəçiliyinin hüquqi və institusional əsasları.....	85
5.3. Dövlət orqanlarının rolu və səlahiyyətləri.....	88
5.4. Turizmin inkişafı üçün dövlət proqramları və strategiyaları	91
5.5. Turizm sahəsində dövlət nəzarəti və tənzimləyici tədbirlər	94
5.6. Turizm sahəsində ictimai iştirakçılıq və özəl sektorun rolu	95
5.7. Dövlət-özəl tərəfdaşlığı, beynəlxalq əməkdaşlıq	97
VI FƏSİL. TURİSTLƏRİN HÜQUQ VƏ VƏZİFƏLƏRİ..	101
6.1. Turist anlayışı və onun hüquqi statusu	101
6.2. Turistlərin əsas hüquqları	102
6.3. Turistlərin əsas vəzifələri	104
6.4. Beynəlxalq hüquqi sənədlərdə turistlərin hüquq və vəzifələri.....	107
6.5. Azərbaycan Respublikasında turistlərin hüquq və vəzifələrinin normativ təminatı	110
6.6. Praktiki və aktual məsələlər	113

VII FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNDƏ

AKKREDITASIYA VƏ SERTİFİKATLAŞDIRMA 116

- 7.1. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırma anlayışı və onların əhəmiyyəti 116
- 7.2. Turizm fəaliyyətində akkreditasiya mexanizmləri 117
- 7.3. Sertifikatlaşdırma prosesi və onun turizmdə tətbiqi 119
- 7.4. Turizm müəssisələri və xidmətləri üçün əsas hüquqi tələblər 121
- 7.5. Azərbaycan qanunvericiliyində turizm müəssisələrinin akkreditasiya və sertifikatlaşdırması 124
- 7.6. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırmanın üstünlükləri 126
- 7.7. Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafı ilə bağlı qabaqcıl təcrübələrə əsaslanan praktiki nümunələr 128

VIII FƏSİL. TURİZMDƏ TƏHLÜKƏSİZLİK VƏ

RİSKLƏRİN İDARƏ OLUNMASI 130

- 8.1. Turizm sahəsində təhlükəsizlik anlayışı və növləri 130
- 8.2. Turistlərin təhlükəsizliyinin təminatı 132
- 8.3. Turizm obyektlərində təhlükəsizlik tədbirləri 135
- 8.4. Turizm sahəsində risklərin növləri və qiymətləndirilməsi 137
- 8.5. Turizm sahəsində fors-major vəziyyətlər 140
- 8.6. Turizm sahəsində sığorta və risklərin hüquqi tənzimlənməsi 142

IX FƏSİL. EKOLOJİ TURİZM HÜQUQU VƏ ONUN

İNKİŞAFI 145

- 9.1. Ekoloji turizmin anlayışı və mahiyyəti 145
- 9.2. Ekoloji turizmin hüquqi tənzimlənməsinin zəruriliyi 146
- 9.3. Ekoloji turizmin prinsipləri və hüquqi əsasları 148
- 9.4. Ekoloji turizmin hüquqi rejimi və qorunan təbiət ərazilərində hüquqi tənzimləmə 151
- 9.5. Azərbaycan qanunvericiliyində ekoloji turizmin hüquqi təminatı 154

9.6. Ekoloji turizmin inkişafına təsir edən hüquqi problemlər	156
9.7. Ekoloji turizmin hüquqi təşviqi və dövlət siyasəti	159

X FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ ƏMƏK MÜNASİBƏTLƏRİNİN HÜQUQİ TƏNZİMLƏNMƏSİ .. 162

10.1. Turizm sahəsində əmək münasibətləri anlayışı və onun xüsusiyyətləri	162
10.2. Turizm sahəsində əmək hüququnun tətbiqinin zəruriliyi	164
10.3. Turizm sahəsində əmək müqavilələrinin xüsusiyyətləri və növləri	167
10.4. Turizm sahəsində iş və istirahət rejimi	170
10.5. Turizm sahəsində əmək şəraiti və əməyin mühafizəsi məsələləri	174
10.6. Turizm sahəsində əmək hüququnun pozulması və məsuliyyət	177
10.7. Turizm sahəsində kollektiv müqavilələr və sosial tərəfdaşlıq	180

XI FƏSİL. TURİZM HÜQUQUNDA MÜLKİ, İNZİBATI VƏ CİNAYƏT MƏSULİYYƏTİ 183

11.1. Hüquqi məsuliyyət anlayışı və onun turizm sahəsində tətbiqinin əhəmiyyəti	183
11.2. Turizm hüququnda hüquqi məsuliyyətin növləri və xüsusiyyətləri	185
11.3. Turizm sahəsində mülki məsuliyyətin əsasları və xüsusiyyətləri	188
11.4. Turizm fəaliyyətində inzibati məsuliyyət və onun tətbiqi qaydaları	191
11.5. Turizm fəaliyyətində cinayət məsuliyyəti və onun hüquqi əsasları	193
11.6. Turizm sahəsində məsuliyyətin bölüşdürülməsi və sığorta mexanizmləri	196

11.7. Azərbaycanda turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin tətbiqi və normativ təminatı	199
---	-----

XII FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNDƏ VERGİ VƏ GÖMRÜK HÜQUQUNUN TƏTBİQİ..... 202

12.1. Vergi və gömrük hüququ anlayışı, onların turizm sahəsində rolu.....	202
12.2. Turizm fəaliyyətinin vergi hüququ ilə tənzimlənməsi..	204
12.3. Turizm müəssisələrinin əsas vergi öhdəlikləri və xüsusiyyətləri	207
12.4. Sosial sığorta və məcburi dövlət sığorta ödənişləri.....	210
12.5. Turizm sahəsində vergi güzəştləri və təşviqləri	211
12.6. Turizm fəaliyyətində gömrük hüququnun tətbiqi.....	214
12.7. Turistlərin şəxsi əşyalarının gömrük rəsmiləşdirilməsi və hüquqi qaydaları	217
12.8. Turizm fəaliyyətində gömrük güzəştləri və sadələşdirilmiş rejimlər	220

XIII FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ BEYNƏLXALQ HÜQUQUN TƏTBİQİ VƏ XARİCİ TURİSTLƏRİN HÜQUQİ STATUSU 224

13.1. Beynəlxalq hüquq anlayışı və onun turizmdə tətbiqinin əhəmiyyəti.....	224
13.2. Turizmdə beynəlxalq hüquqi mənbələr və onların xüsusiyyətləri	226
13.3. Turizm sahəsində beynəlxalq təşkilatların rolu və hüquqi fəaliyyəti.....	229
13.4. Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatı və əsas prinsiplər	233
13.5. Xarici turistlərin hüquqi statusunun anlayışı və xüsusiyyətləri	236
13.6. Xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin beynəlxalq hüquq normaları əsasında müəyyən edilməsi	239

13.7. Xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin Azərbaycan Respublikasında tənzimlənməsi	242
---	-----

XIV FƏSİL. RƏQƏMSAL TURİZMDƏ HÜQUQİ MƏSƏLƏLƏR	247
14.1. Rəqəmsal turizmin anlayışı və inkişafı	247
14.2. Onlayn rezervasiya platformaları və istifadəçi hüquqları	249
14.3. Rəqəmsal müqavilələrin hüquqi mahiyyəti	252
14.4. Elektron ödənişlər və hüquqi təminat	255
14.5. Şəxsi məlumatların qorunması və GDPR	257
14.6. Rəqəmsal turizm sahəsində müqavilə pozuntuları və məsuliyyət	260
14.7. Azərbaycanda rəqəmsal turizmin hüquqi tənzimlənməsi	262

XV FƏSİL. AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASINDA TURİZM HÜQUQUNUN İNKİŞAFI VƏ AKTUAL MƏSƏLƏLƏR	266
15.1. Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişaf tarixi və mərhələləri	266
15.2. Müasir dövrdə turizmin sürətli inkişafı və bu sahədə hüquqi tənzimlənmə	275
15.3. Yerli və regional turizmin inkişafı	277
15.4. Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsinin inkişafı üçün perspektivlər	279

İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI	281
--	------------

GİRİŞ

Bu dərs vəsaiti müasir mülki hüquq sistemində turizm və xidmət idarəçiliyi sahəsində formalaşan ictimai münasibətlərin özəl hüquq mexanizmləri vasitəsilə tənzimlənməsinin nəzəri və praktiki tərəflərinin kompleks şəkildə araşdırılmasına həsr olunmuşdur. Müasir qlobal iqtisadi münasibətlər şəraitində turizm və xidmət sahəsində dinamik inkişaf edən sahələrdən biri kimi çıxış edir və bu sahədə yaranan hüquqi münasibətlərin səmərəli tənzimlənməsi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Bu baxımdan, turizm və xidmət idarəçiliyi sahəsində hüquqi mexanizmlərin həm normativ-hüquqi baza, həm də hüquq tətbiqetmə praktikası baxımından davamlı şəkildə təkmilləşdirilməsi zəruri hesab olunur.

Müasir dövrdə rəqəmsallaşma prosesinin sürətlənməsi, elektron xidmətlərin genişlənməsi və rəqəmsal texnologiyaların turizm sahəsinə intensiv integrasiyası hüquqi münasibətlərin məzmununda da yeni yanaşmaların formalaşmasına səbəb olmuşdur. Bu isə öz növbəsində, mövcud hüquqi mexanizmlərin yenilənməsini, rəqəmsal mühitdə yaranan münasibətlərin hüquqi tənzimlənməsi üçün yeni hüquqi alət və institutların formalaşdırılmasını şərtləndirir.

Turizm və xidmət idarəçiliyi sahəsində tətbiq olunan özəl hüquq mexanizmləri öz xarakteri və tətbiq dairəsinə görə olduqca geniş və çoxşaxəlidir. Həmin mexanizmlər turizm fəaliyyətində iştirak edən subyektlərin hüquq və vəzifələrinin müəyyən edilməsinə, müqavilə münasibətlərinin tənzimlənməsinə, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsinə, habelə yaranan mübahisələrin hüquqi vasitələrlə həllinə xidmət edir. Bu baxımdan, hüquqi vasitələrin müxtəlifliyi turizm münasibətlərinin iştirakçılarına öz hüquq və qanuni mənafeələrinin müdafiəsi üçün ən uyğun hüquqi mexanizmləri seçmək imkanı yaradır.

Dərs vəsaitində turizm və xidmət idarəçiliyi sahəsində özəl hüquq münasibətlərinin mahiyyəti, hüquqi tənzimlənmə prinsipləri, müqavilə institutları, beynəlxalq və milli hüquq normalarının qarşılıqlı əlaqəsi, eləcə də rəqəmsal transformasiya şəraitində meydana çıxan yeni hüquqi çağırışlar sistemli şəkildə təhlil edilmişdir. Normativ hüquqi aktlarla işləmə, müqayisəli hüquqi təhlil aparma, hüquqi riskləri qiymətləndirmə və sübutlara əsaslanan qərarvermə bacarıqlarını formalaşdırılması mütləq olan bir bacarıqdır. Turizm sənayesində tətbiq olunan akkreditasiya – sertifikatlaşdırma prosedurları üzərində işlər həyata keçirilir. “Turizm haqqında” Qanun, Mülki və Əmək Məcəllələri, istehlakçı hüquqları və ekoloji təhlükəsizlik sahəsində milli və beynəlxalq standartların integrasiyası ilə turizm fəaliyyəti tənzimlənir. Rəqəmsal turizm, məlumatların qorunması (GDPR və milli hüquq), onlayn müqavilələr üzrə praktiki tapşırıqlar peşə hazırlığını artırır. Müxtəlif interaktiv metodların tətbiqi ilə mütəxəssislərin kommunikasiya, komanda işi və liderlik sərişələri inkişaf etdirilir. Turizm sahəsində hüquqi müşavirə, idarəetmə, dövlət tənzimləməsi və sahibkarlıq fəaliyyətində uğurlu karyera üçün zəruri bilik və bacarıqları təmin edir.

Dərs vəsaitinin əsas məqsədi tələbələrə turizm fəaliyyətinin hüquqi əsaslarını, normativ bazasını və tətbiqi mexanizmlərini öyrətməkdir. Turizm subyektlərinin hüquqi statusu, turistlərin hüquq və vəzifələri, müqavilə münasibətləri və dövlət tənzimləmə mexanizmləri dərs vəsaitində izah edilir. Kitabda beynəlxalq turizm hüququnun prinsipləri, rəqəmsal turizm və ekoturizmlə bağlı müasir yanaşmalar haqqında biliklər əks etdirilmişdir. Turizm sahəsində yaranan hüquqi problemləri təhlil etmək və onların həll yollarını tapmaq bacarığının inkişafı zərurətdən irəli gəlir. Turizm hüququnun nəzəri biliklərinin praktik fəaliyyətə tətbiqi sahənin fəaliyyətinin hüquqi əsaslarla tənzimlənməsinə imkan yaradır.

“Turizm hüququ” fənni turizm sahəsində yaranan ictimai münasibətlərin hüquqi tənzimlənməsini əhatə etməklə həm nəzəri bilik, həm də praktiki bacarıqların formalaşdırılmasına imkan verir. “Turizm hüququ” fənninin kursu vasitəsilə mütəxəssislər turizm fəaliyyətində iştirak edən subyektlərin hüquq və vəzifələrini, müqavilə münasibətlərini, beynəlxalq hüququn tətbiqini və dövlət siyasətini dərinlən mənimsəyirlər. Turizm sahəsində mülki, inzibati və cinayət məsuliyyəti, ekoloji turizm, rəqəmsal hüquqi məsələlər kimi müasir çağırışlara cavab verən bilikləri formalaşdırır. Beləliklə, “Turizm hüququ” gələcək mütəxəssislərin həm elmi, həm də tətbiqi səviyyədə peşəkarlığının inkişafında mühüm rol oynayır.

“Turizm hüququ” adlı dərs vəsaiti turizmlə əlaqədar olan hüquq münasibətlərini tənzimlənməsini; turizm sənayesinin inkişafı və dayanıqlılığının təmin edilməsi üzrə yaranan müxtəlif növ hüquqi çətinliklərin təhlilini apara bilməli və həmin təhlilin nəticələrini strateji planlaşdırma kontekstində tətbiqini, turizm sahəsində dövlət siyasəti və qəbul olunmuş dövlət proqramları ilə işləməyi; “Turizm Haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunu”na əsasən işləri nizamlamağı, turizmdə müqavilə münasibətləri subyektinin hüquqlarını həyata keçirməyi; qanuna ciddi riayət etməklə qərarlar qəbul etməyi; əldə edilmiş bilikləri tətbiq etmək kimi ümumi bacarıqları formalaşdırır.

I FƏSİL. TURİZM HÜQUQU ANLAYIŞI VƏ SİSTEMİ

1.1. Turizm hüququnun yaranması və zəruriliyi

Turizm hüququ, insanın qədimdən mövcud olan səyahət və ziyarət vərdişlərinin müasir dövrdə qlobal xarakter alması nəticəsində formalaşmış müstəqil hüquq sahəsidir. Tarixi baxımdan səyahətlər ticarət, diplomatik missiyalar, dini mərasimlər və mədəni mübadilələrlə bağlı olsa da, bu münasibətlər uzun müddət yalnız mülki hüquq və ya beynəlxalq hüquq çərçivəsində tənzimlənirdi.

XX əsrin ikinci yarısından sonra turizmin kütləvi xarakter alması və dövlətlərarası iqtisadi əlaqələrin güclənməsi bu sahədə ayrıca hüquqi mexanizmlərin yaradılmasını zəruri etdi. Xüsusilə II Dünya Müharibəsindən sonra beynəlxalq turizm sürətlə inkişaf etməyə başladı, turistlərin təhlükəsizliyi, sahibkarların maraqlarının qorunması, xidmətlərin keyfiyyəti və ekoloji məsələlərin hüquqi çərçivədə tənzimlənməsi zərurəti ortaya çıxdı.

Turizmin qlobal iqtisadiyyatda artan rolu nəticəsində, mülki hüquq, inzibati hüquq, maliyyə hüququ və beynəlxalq hüquqdan fərqli olaraq, yalnız turizm münasibətlərinə aid olan institutlar formalaşdı. Bu isə turizm hüququnun müstəqil hüquq sahəsi kimi qəbul olunmasına səbəb oldu.

Beynəlxalq təşkilatlar – Birləşmiş Millətlər Təşkilatı (BMT), Ümumdünya Turizm Təşkilatı (UNWTO), Avropa İttifaqı və digər qurumlar turizmin hüquqi əsaslarının yaradılmasına mühüm təsir göstərmiş, turistlərin hüquqlarının müdafiəsi və qanunvericiliklərin harmonizasiyası üçün beynəlxalq normalar qəbul etmişlər.

Turizm hüququnun yaranmasının zəruriliyi bir neçə mühüm səbəbdən irəli gəlir:

- Turist və sahibkar hüquqlarının qorunması – hüquqi tənzimləmə olmadan aldadıcı reklam, keyfiyyətsiz xidmət və hüquq pozuntuları daha geniş yayıldı;
- Turizmin iqtisadi və sosial əhəmiyyəti – bu sahə dövlətlər üçün mühüm gəlir mənbəyidir və məşğulluğun artmasına təsir göstərir;
- Beynəlxalq əməkdaşlıq və hüquqi harmonizasiya – sərhədlərarası turizm münasibətləri, vizalar, gömrük, sığorta və təhlükəsizlik məsələləri beynəlxalq koordinasiya tələb edir;
- Ekoloji və mədəni dəyərlərin qorunması – turizm fəaliyyəti bəzən təbii sərvətlərə və tarixi abidələrə zərər vurur, bu səbəbdən dayanıqlı turizm siyasəti hüquqi əsaslarla qorunmalıdır.

Azərbaycan Respublikasında turizm hüququnun formalaşması və inkişafı müstəqillik dövründə dövlət siyasətinin prioritet istiqamətlərindən birinə çevrilmişdir. 1999-cu ildə qəbul edilən “Turizm haqqında” Qanun bu sahənin ilkin hüquqi bazasını formalaşdıraraq turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələrini, eləcə də dövlət tənzimləmə mexanizmlərini müəyyən etmişdir. Lakin hüquqi tənzimləmə sisteminin müasir tələblərə uyğunlaşdırılması məqsədilə 27 dekabr 2021-ci il tarixli yeni redaksiyada “Turizm haqqında” Qanun qəbul edilmiş və həmin qanunun qüvvəyə minməsi ilə 4 iyun 1999-cu il tarixli qanun ləğv olunmuşdur (Azərbaycan Respublikası, 2021, maddə 22). Sonrakı dövrdə qəbul edilən dövlət proqramları və beynəlxalq müqavilələr isə ölkədə turizm sahəsinin hüquqi və institusional əsaslarının daha da möhkəmləndirilməsinə xidmət etmişdir [49].

1.2. Turizmin iqtisadi və sosial əhəmiyyəti

Turizm sənayesi bu gün dünyanın ən böyük və dinamik inkişaf edən iqtisadi sahələrindən biridir. Bir çox ölkələrdə turizmin Ümumi Daxili Məhsulda (ÜDM) payı 10 faizdən artıq təşkil edir. Azərbaycanın da iqtisadi strategiyasında turizm mühüm qeyri-neft sektoru kimi qiymətləndirilir.

Turizmin iqtisadi əhəmiyyəti bir neçə istiqamətdə özünü göstərir:

- ÜDM-in formalaşması – turizm əlavə dəyər yaradan sahədir və milli gəlirin artımına birbaşa təsir edir;
- Məşğulluğun artırılması – turizm sahəsi mehmanxana, restoran, nəqliyyat, ekskursiya, sığorta və ticarət xidmətlərində minlərlə yeni iş yeri açır. Beynəlxalq təcrübəyə görə, hər yeni turist 5–10 yeni iş yeri yaradır;
- Xarici valyuta axını – turistlərin ölkədə xərclədiyi vəsait milli valyutanın möhkəmlənməsinə və tədiyyə balansının yaxşılaşmasına səbəb olur;
- İnfrastrukturun inkişafı – yollar, hava limanları, rabitə və kommunal xidmətlər turizmin inkişafı ilə paralel olaraq genişlənir. Bu infrastrukturu yalnız turistlər deyil, yerli əhali də istifadə edir;
- Sahibkarlığın inkişafı – turizm kiçik və orta sahibkarlıq üçün mühüm imkanlar yaradır, yerli icmaların iqtisadi fəallığını artırır.

Turizmin sosial əhəmiyyəti də az önəm daşımır. Bu sahə mədəniyyətlərarası dialoq və multikulturalizmin təşviqi baxımından mühüm rol oynayır. Müxtəlif xalqların və mədəniyyətlərin qarşılıqlı əlaqəsi tolerantlıq və sülhün güclənməsinə xidmət edir.

Turizmin inkişafı regionlarda yeni iş yerlərinin açılmasına,

sosial rifahın yüksəlməsinə, infrastrukturun təkmilləşməsinə və regional inkişafın təmin olunmasına səbəb olur. Turizm həm də tarixi və mədəni irsin qorunmasına təkan verir, çünki abidələrin bərpası və mühafizəsi üçün əlavə maliyyə və ictimai maraq yaradır.

Əlavə olaraq, turizm sosial inklüzivlik və gender bərabərliyi baxımından da əhəmiyyətlidir. Bu sahə qadınların, gənclərin və əlillərin əmək bazarına integrasiyasına şərait yaradır.

Ümumi qiymətləndirməyə görə, turizmin iqtisadi və sosial təsiri yalnız qısamüddətli gəlirlərlə deyil, həm də davamlı inkişaf strategiyası ilə ölçülür. Ətraf mühitin mühafizəsi, yerli icmaların sosial rifahı və ekoloji balans turizmin müasir inkişafında əsas amillərdən sayılır.

1.3. Turizm hüququnun predmeti və vəzifələri

Hər bir hüquq sahəsinin özünəməxsusluğu onun predmeti, yəni tənzimlədiyi ictimai münasibətlər dairəsi ilə müəyyən olunur. Turizm hüququ da bu baxımdan müstəqil sahədir və onun predmeti turizm fəaliyyəti zamanı yaranan bütün hüquqi münasibətləri əhatə edir. Turizmin çoxşaxəli xarakteri bu sahədə müxtəlif sosial, iqtisadi, mədəni və ekoloji münasibətlərin kompleks şəkildə hüquqi tənzimlənməsini tələb edir.

Turizm hüququnun predmeti, ilk növbədə, turistlərlə turizm xidmətləri göstərən subyektlər arasında münasibətləri əhatə edir. Burada turistlərin hüquq və vəzifələri, turizm operatorlarının və agentliklərin məsuliyyəti, müqavilə münasibətləri, xidmətin keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin təmin olunması daxildir. Bu münasibətlər əsasən Mülki Məcəllə və “Turizm haqqında” Qanun əsasında tənzimlənir.

Predmetin digər mühüm hissəsi turizm obyektləri və infrastrukturun istifadəsi ilə bağlı münasibətlərdir. Buraya mehmanxana, istirahət mərkəzləri, turizm marşrutları, nəqliyyat xidmətləri, ictimai iaşə müəssisələri və digər obyektlərin fəaliyyət qaydaları, onların icarəsi, lizinqi, akkreditasiya və təsnifatı aiddir. Bu münasibətlər həm sahibkarların maraqlarını, həm də turistlərin hüquqlarını balanslaşdırmağa xidmət edir.

Turizm hüququ həmçinin dövlət orqanları ilə turizm subyektləri arasındakı münasibətləri tənzimləyir. Dövlət bu sahədə tənzimləyici, təşviqedicisi və nəzarətçi funksiyaları həyata keçirir. Bu çərçivədə vergi və güzəştlər, statistika, dövlət proqramlarının icrası, akkreditasiya və sertifikatlaşdırma sistemləri mühüm yer tutur [3].

Turizm hüququnun predmeti beynəlxalq münasibətləri də əhatə edir. Buraya xarici turistlərin hüquqlarının qorunması, beynəlxalq müqavilələrin tətbiqi, viza rejimi, sığorta, gömrük və sərhəd prosedurları daxildir. Azərbaycanın bu sahədə qoşulduğu beynəlxalq konvensiyalar turizm hüququnun beynəlxalq xarakterini daha da gücləndirir.

Predmetin digər bir mühüm istiqaməti ətraf mühitin və mədəni irsin qorunması ilə bağlı münasibətlərdir. Turizm fəaliyyəti bəzən təbii sərvətlərə və tarixi abidələrə ziyan vurduğundan, qanunvericilikdə dayanıqlı turizm, ekoturizm və mədəni irsin mühafizəsinə dair xüsusi normalar nəzərdə tutulmuşdur.

Turizm hüququnun predmeti kompleks xarakter daşıyır və digər hüquq sahələri ilə sıx bağlıdır. Mülki hüquq, inzibati hüquq, əmək hüququ və beynəlxalq hüquq bu münasibətlərin tənzimlənməsində mühüm rol oynayır. Bu xüsusiyyət turizm hüququnun hibrid xarakterini göstərir, yəni o, bir neçə hüquq sahəsinin normalarını özündə birləşdirərək tətbiq edir.

Turizm hüququnun əsas vəzifəsi turizm fəaliyyəti ilə bağlı ictimai münasibətlərin hüquqi tənzimlənməsini və bütün iştirakçıların maraqlarının müdafiəsini təmin etməkdir. Bu vəzifələr bir neçə istiqamətdə özünü göstərir.

Əvvəla, turizm hüququ hüquqi tənzimləmə və müdafiə vəzifəsini yerinə yetirir. Turistlərlə xidmət göstərən subyektlər arasında yaranan münasibətlər hüquqi normalarla tənzimlənir və tərəflərin hüquqları qorunur. Turizm hüququnun mühüm vəzifələrindən biri turistlərin hüquq və mənafelərinin qorunmasıdır. Turistlər təhlükəsiz istirahət, keyfiyyətli xidmət, düzgün məlumatlandırılma, sağlamlıq və həyat üçün risklərin minimuma endirilməsi hüququna malikdirlər.

Digər vacib vəzifə sahibkarlıq və investisiya mühitinin inkişafı ilə bağlıdır. Turizm hüququ azad rəqabəti təmin edir, biznes mühitini şəffaflaşdırır, investisiyaların qorunmasına hüquqi zəmin yaradır. Bu, turizmin iqtisadi baxımdan dayanıqlı sahə kimi inkişafına kömək edir.

Turizm hüququ həm də dövlətin turizm siyasətinin həyata keçirilməsi üçün hüquqi əsas yaradır. Bu çərçivədə milli dəyərlərin qorunması, regionların inkişafı, sosial və ekoloji balansın saxlanılması, turizmin təşviqi və tənzimlənməsi təmin olunur.

Bundan başqa, turizm hüququ beynəlxalq əməkdaşlığın inkişafına xidmət edir. Dövlətlərarası hüquqi harmonizasiya, beynəlxalq müqavilələrin icrası, xarici turistlərin hüquqlarının qorunması, sərhəd və viza rejiminin tənzimlənməsi bu vəzifəyə daxildir. Onu da qeyd edək ki, turizm hüququ sosial və ekoloji məsuliyyətin təmin olunmasını nəzərdə tutur. Bu çərçivədə dayanıqlı turizm, ekoturizm, ətraf mühitin və mədəni irsin qorunması hüquqi baxımdan dəstəklənir və normativ aktlarla tənzimlənir.

1.4. Turizm hüququnun metodu

Turizm hüququnun metodu, yəni hüquqi münasibətlərin hansı vasitələrlə tənzimləndiyi də bu sahənin mühüm xüsusiyyətlərindən biridir. Burada əsasən iki metod tətbiq olunur: dispozitiv metod və imperativ metod.

Dispozitiv metod tərəflərin müqavilə azadlığına əsaslanır. Turizm şirkətləri və turistlər arasında bağlanan müqavilələr, turizm xidmətlərinin seçilməsi və təqdim olunması, ödənişlərin şərtləri bu metodla müəyyən edilir. Burada tərəflər qanunla qadağan olunmayan istənilən şərtləri razılaşa bilərlər.

Imperativ metod isə dövlət tərəfindən müəyyən edilən məcburi normalara əsaslanır. Buraya turizm fəaliyyəti üçün akkreditasiya və təsnifat, sanitar və ekoloji normalar, təhlükəsizlik qaydaları, sığorta və vergitutma məsələləri daxildir. Bu münasibətlərdə tərəflərin seçim azadlığı məhdud olur və dövlətin göstərişləri üstünlük təşkil edir.

Ən çox hallarda isə qarışıq və ya kompleks metod tətbiq edilir. Yəni bəzi münasibətlər müqavilə əsasında sərbəst müəyyənləşdirilir, digərləri isə dövlətin məcburi tələblərinə uyğun şəkildə tənzimlənir.

1.5. Turizm hüququnun əsas anlayışları

Turizm hüququnun səmərəli tətbiqi üçün onun əsas anlayışlarının dəqiq müəyyən edilməsi vacibdir. Bu anlayışlar hüquqi münasibətlərin bünövrəsini təşkil edir.

Turizm – daimi yaşayış yerindən kənarda 24 saatdan az olmayaraq, 90 gündən çox olmamaq şərtilə, əsasən istirahət, mədəniyyət,

müalicə, işgüzar və digər qeyri-kommersiya məqsədləri üçün edilən müvəqqəti səfərlərdir.

Turist – turizm məqsədilə səyahət edən və müvəqqəti olaraq başqa ölkədə və ya regionda qalan, orada ödənişli iş fəaliyyəti ilə məşğul olmayan fiziki şəxsdir.

Turizm fəaliyyəti – hüquqi və fiziki şəxslərin turizm məhsulu yaratmaq, təşkili və satışını həyata keçirmək, turistlərə xidmət göstərmək məqsədilə gördükləri sahibkarlıq və qeyri-sahibkarlıq fəaliyyətidir.

Turizm sənayesi – turizm xidmətləri göstərən, təlim və təbliğat fəaliyyəti aparan bütün subyektlərin məcmusudur. Buraya turizm operatorları, agentləri, mehmanxanalar, nəqliyyat və iaşə xidmətləri daxildir.

Turizm subyektləri – turizm hüququ münasibətlərinin daşıyıcılarıdır. Bunlara turistlər və ekskursantlar, turizm operatorları və agentləri, yerləşdirmə obyektləri, dövlət və bələdiyyə orqanları, bələdçilər və digər xidmət təminatçıları daxildir.

Turizm məhsulu – turizm ehtiyatlarının və xidmətlərin müəyyən məzmun əsasında formalaşmış məcmusudur. Buraya həm paket turlar, həm də ayrıca turizm xidmətləri daxildir.

Turizm xidməti – yerləşdirmə, nəqliyyat, qidalanma, bələdçilik, əyləncə və digər ehtiyacları ödəyən ödənişli xidmətlərdir.

Əlavə anlayışlar arasında ekoturizm, daxili, gəlmə və getmə turizmi, ekskursant və turist sığortası mühüm yer tutur.

1.6. Turizm hüququnun prinsipləri

Turizm hüququnun prinsipləri bu sahədə hüquqi tənzimləmənin əsas ideya və qaydalarını müəyyən edir. Onlar turizm hüququnun

məzmununu və funksional mahiyyətini formalaşdıran, dövlət, sahibkar və turist münasibətlərinin əsasında duran bünövrə qaydalardır. Prinsiplər həm milli qanunvericilikdə, həm də beynəlxalq hüquqi sənədlərdə əks olunmuşdur və turizmin hüquqi sistemdə davamlı inkişafına, sosial rifahın və beynəlxalq əməkdaşlığın təmin olunmasına xidmət edir.

Əsas prinsiplərdən biri qanunçuluq və hüquq bərabərliyi prinsipidir. Bu prinsipə əsasən, turizm fəaliyyətində iştirak edən bütün subyektlər – turistlər, turizm operatorları, dövlət orqanları və digər xidmət təminatçıları qanunvericilik normalarına əməl etməlidirlər. Eyni zamanda, yerli və xarici turistlərin, eləcə də sahibkarların hüquq bərabərliyi qorunur və ayrı-seçkiliyə yol verilmir. Hüquq bərabərliyi həm xidmətlərdən istifadə zamanı, həm sahibkarlıq fəaliyyətində, həm də dövlətin dəstəyi və nəzarətində özünü göstərir.

Digər mühüm prinsiplərdən biri də turistlərin hüquqlarının müdafiəsi və maraq bərabərliyi prinsipidir. Turizm hüququ turistlərin həyatının, sağlamlığının, ləyaqətinin və şəxsi məlumatlarının qorunmasını, onlara keyfiyyətli və təhlükəsiz xidmətlərin göstərilməsini təmin edir. Turistlərin maarifləndirilməsi, onlara düzgün və dolğun məlumat verilməsi, eyni zamanda şikayət və iddia hüququnun reallaşdırılması bu prinsipin tərkib hissəsidir. Burada eyni zamanda turistlərin, sahibkarların və dövlətin maraqları arasında balans qorunmalı, bazar münasibətlərində ədalət və səmərəlilik təmin edilməlidir.

Turizm hüququnda əhəmiyyətli yerlərdən birini dövlətin müdaxiləsinin məhdudluğu və sahibkarlıq azadlığı prinsipi tutur. Dövlətin rolu əsasən tənzimləyici və təşviqedicidir. Sahibkarlıq azadlığı prinsipi turizm bazarına həddən artıq dövlət müdaxiləsini məhdudlaşdırır və turizm subyektlərinə sərbəst

fəaliyyət, azad rəqabət və innovasiya imkanları yaradır. Dövlət yalnız ictimai maraqların, təhlükəsizliyin, ətraf mühitin və sosial rifahın təmin olunması zərurəti olduqda müdaxilə edə bilər.

Müasir turizm hüququnda xüsusi yerə malik olan prinsiplərdən biri də ictimai maraq və dayanıqlı inkişaf prinsipidir. Turizm yalnız iqtisadi fayda üçün deyil, həm də cəmiyyətin sosial və mədəni inkişafı üçün xidmət etməlidir. Dayanıqlı inkişaf prinsipinə uyğun olaraq ekoloji tarazlıq qorunmalı, mədəni və tarixi irs mühafizə olunmalı, yerli icmaların rifahı nəzərə alınmalı və turizmin uzunmüddətli inkişafı təmin edilməlidir.

Turizm beynəlxalq xarakter daşıdığından beynəlxalq əməkdaşlıq və qarşılıqlılıq prinsipi də xüsusi əhəmiyyətə malikdir. Bu prinsip dövlətlər arasında turizm sahəsində qarşılıqlı əməkdaşlığı, beynəlxalq müqavilələrə riayəti, turistlərin hüquqlarının digər ölkələrdə də qorunmasını, vizaların və sərhəd keçid prosedurlarının sadələşdirilməsini, turizm standartlarının uyğunlaşdırılmasını nəzərdə tutur.

Turizm hüququnun mühüm dayaqlarından biri müqavilə azadlığı və hüquqi müdafiə prinsipidir. Turistlərlə turizm subyektləri arasında münasibətlər əsasən müqavilə əsasında formalaşır. Bu prinsip tərəflərin sərbəst iradə ifadəsini, seçim və razılaşma azadlığını təmin edir. Lakin eyni zamanda, tərəflərin hüquqlarının müdafiəsi üçün məhkəməyə və digər hüquqi müdafiə vasitələrinə müraciət imkanları da qorunur.

Turizm sahəsində hüquqi münasibətlərin sağlam şəkildə inkişafı üçün ictimaiyyətin məlumatlandırılması və şəffaflıq prinsipi mühüm rol oynayır. Turistlər, sahibkarlar və ictimaiyyət turizm proqramları, xidmət keyfiyyəti, təhlükəsizlik qaydaları və digər məsələlər barədə açıq və dəqiq məlumatla təmin edilməlidir. Bu, həm istehlakçı hüquqlarının qorunması, həm də bazarda etibarın

formalaşdırılması baxımından əhəmiyyətlidir.

Müasir dövrün reallıqlarında xüsusi əhəmiyyət kəsb edən prinsiplərdən biri də fərdi məlumatların və şəxsi həyatın qorunması prinsipidir. Turizm xidmətləri zamanı turistlər barədə fərdi məlumatların toplanması qaçılmazdır. Bu məlumatların məxfiliyinin qorunması, üçüncü şəxslərə qanunsuz ötürülməsinin qarşısının alınması və şəxsi həyatın toxunulmazlığının təmin olunması hüquqi tənzimləmənin əsas istiqamətlərindəndir.

Turizm hüququnun prinsipləri bu sahədə hüquqi münasibətlərin tənzimlənməsi üçün vahid hüquqi baza formalaşdırır. Onlar dövlətin, sahibkarların və turistlərin maraqlarının uzlaşdırılmasını, turizmin davamlı inkişafını, ictimai rifahın və beynəlxalq əməkdaşlığın möhkəmləndirilməsini təmin edir. Bu prinsiplərin tətbiqi turizm sahəsində hüquqi sabitliyin, şəffaflığın və insan hüquqlarının müdafiəsinin əsas şərti kimi çıxış edir.

1.7. Turizm hüququnun mənbələri

Turizm hüququnun mənbələri - bu sahədə hüquqi münasibətləri tənzimləyən, hüquqi normaların formalaşmasına və tətbiqinə əsas yaradan **normativ hüquqi aktlar, beynəlxalq müqavilələr və digər tənzimləyici vasitələr** toplusudur. Bu mənbələr turizm hüququnun hüquqi infrastrukturunu müəyyən edir və turizm fəaliyyətinin həm milli, həm də beynəlxalq səviyyədə inkişafını təmin edən əsas vasitələr kimi çıxış edir. Turizm hüququnun mənbələri milli, regional və beynəlxalq səviyyədə mövcuddur; onların hər biri hüquqi qüvvəsinə, əhatə dairəsinə və tətbiq sahəsinə görə birbirindən fərqlənir.

Milli hüquqi mənbələrin əsasında ilk növbədə Azərbaycan

Respublikasının Konstitusiyası dayanır. Konstitusiya insan hüquq və azadlıqlarının, sahibkarlıq azadlığının, mülkiyyət hüququnun və beynəlxalq əməkdaşlığın təminatını özündə ehtiva edir və bu müddəalar turizm fəaliyyəti üçün hüquqi bazanı formalaşdırır. Turizm sahəsinə aid digər əsas mənbələr arasında qanunlar və kodekslər mühüm yer tutur. Buraya ilk növbədə “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu daxildir. Bu qanun turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələrini, turistlərin hüquqlarının müdafiəsini, dövlətin səlahiyyətlərini, akkreditasiya və təsnifat qaydalarını müəyyən edir. Mülki Məcəllə turizm müqavilələrinin bağlanması, xidmət münasibətləri və tərəflərin məsuliyyətini tənzimləyir. İnzibati Xətalər Məcəlləsi və Cinayət Məcəlləsi turizm sahəsində hüquq pozuntularına görə məsuliyyəti müəyyən edir. Əmək Məcəlləsi isə turizm müəssisələrində işçilərlə işəgötürənlər arasındakı əmək münasibətlərini tənzimləyir. Bundan başqa, Nazirlər Kabinetinin qərarları, müvafiq nazirliklərin və dövlət orqanlarının qəbul etdiyi təlimatlar turizm fəaliyyətinin konkret mexanizmlərini, akkreditasiya qaydalarını, xidmət standartlarını müəyyən edir. Yerli səviyyədə isə bələdiyyələr və icra hakimiyyəti orqanlarının aktları turizmin təşviqi, obyektlərin fəaliyyətinə icazələrin verilməsi və inkişaf tədbirlərinin həyata keçirilməsi üçün hüquqi əsas yaradır.

Beynəlxalq hüquqi mənbələr turizm hüququ üçün xüsusi əhəmiyyət daşıyır, çünki turizm fəaliyyəti mahiyyətə beynəlxalq xarakterə malikdir. Bu mənbələrə beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalar daxildir. Bu kontekstdə (UNWTO Global Code of Ethics for Tourism) turizm sahəsində etik prinsiplərin beynəlxalq səviyyədə formalaşdırılmasında əsas normativ sənədlərdən biri kimi çıxış edir. Dünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) tövsiyələri, qərarları və protokolları turizmin etik, sosial və təhlükəsizlik prin-

siplərinin beynəlxalq miqyasda tətbiqinə yönəlmişdir [51]. Bundan əlavə, beynəlxalq aviasiya konvensiyaları, viza və gömrük rejimi ilə bağlı müqavilələr turistlərin hərəkətini asanlaşdırır və onların hüquqlarının müdafiəsinə xidmət edir. Regional təşkilatların aktları da mühüm rol oynayır. Məsələn, Avropa İttifaqının vahid bazar prinsipləri, MDB çərçivəsində qəbul olunan razılaşmalar və İslam Əməkdaşlıq Təşkilatının turizmə dair qərarları regional səviyyədə turizm hüququnun inkişafına töhfə verir.

Digər hüquqi mənbələr arasında məhkəmə təcrübəsi və hüquqi presedentlər xüsusi yer tutur. Turizm müqavilələrinin pozulması, xidmət keyfiyyətsizliyi və turist hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı məhkəmə qərarları gələcək hüquqi tətbiq üçün mühüm göstərici rolunu oynayır. Həmçinin bəzi hallarda adət və ənənələr də hüquqi münasibətlərin tənzimlənməsinə əlavə təsir göstərir. Xüsusən ekoturizm və etnoturizm sahələrində yerli icmaların ənənələri hüquqi praktikada nəzərə alınır. Normativ texniki sənədlər və standartlar – xidmət keyfiyyətinə dair milli və beynəlxalq standartlar, sanitariya-gigiyenik normalar, təhlükəsizlik qaydaları da turizm hüququnun vacib mənbələri sayılır.

Bütün bu mənbələri sistemləşdirmək olar: normativ-hüquqi aktlar (Konstitusiya, qanunlar, kodekslər, prezident fərmanları, hökumət qərarları), beynəlxalq hüquqi sənədlər (konvensiyalar, müqavilələr, protokollar), hüquq tətbiqi mənbələri (məhkəmə qərarları və presedentlər), standartlar və texniki rəqləməntlər, habelə adət və ənənələr. Bu çoxşaxəli mənbələr turizm hüququnun milli və beynəlxalq səviyyədə sabit, etibarlı və şəffaf şəkildə inkişafını təmin edir.

1.8. Turizm hüququnun digər hüquq sahələri ilə əlaqəsi

Turizm hüququnun digər hüquq sahələri ilə əlaqəsi də bu sahənin kompleks xarakterini göstərir. İlk növbədə, turizm fəaliyyəti mülki hüquqla sıx bağlıdır. Turistlərlə turizm operatorları və mehmanxanalar arasında bağlanan müqavilələr, mülki məsuliyyət və kompensasiya məsələləri məhz mülki hüququn predmeti olur. Digər tərəfdən, inzibati hüquq turizm sahəsində dövlətin tənzimləyici funksiyasını həyata keçirir. Akkreditasiya, sertifikatlaşdırma və dövlət nəzarəti inzibati hüququn tətbiqi sahəsinə daxildir.

Turizm sahəsi çoxsaylı işçi qüvvəsini cəlb etdiyi üçün əmək hüququ da bu sahədə mühüm əhəmiyyət daşıyır. İşçilərin əmək müqavilələri, iş şəraiti, sosial təminatlar və mübahisələrin həlli əmək hüququnun prinsiplərinə əsaslanır. Turizm fəaliyyəti zamanı cinayət hallarının qarşısının alınması və turistlərin təhlükəsizliyinin qorunması cinayət hüququ ilə bağlıdır. Fırıldaqçılıq, oğurluq, fiziki zərər və digər cinayət hallarına qarşı mübarizə turizm hüququnun cinayət hüququ ilə kəsişdiyi sahələrdəndir.

Turizm fəaliyyətinin iqtisadi xarakteri səbəbindən vergi hüququ ilə də sıx əlaqəsi vardır. Turizm subyektlərinin vergi öhdəlikləri, güzəştləri və maliyyə hesabatları bu sahənin vergi hüququ ilə tənzimlənən hissəsini təşkil edir. Eyni zamanda, turizm beynəlxalq fəaliyyət olduğundan beynəlxalq hüquq normaları da bu sahədə mühüm rol oynayır. Vizalar, sərhəd-keçid rejimi, beynəlxalq müqavilələr və turistlərin sığortası beynəlxalq hüququn turizm sahəsinə birbaşa təsirini göstərir.

Ətraf mühitin qorunması baxımından ekoloji hüquq ilə əlaqə də xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Turizm obyektlərinin tikintisi və fəaliyyəti zamanı ekoloji normalara riayət olunması, dayanıqlı turizm prinsiplərinə əməl edilməsi turizm və ekoloji hüququn vəhdətini

göstərir. Nəhayət, turistlərin istehlakçı kimi hüquqlarının qorunması istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi hüququ ilə sıx bağlıdır. Xidmət keyfiyyəti, düzgün məlumatlandırma, şikayətlərin həlli və ziyanın kompensasiyası bu hüquq sahəsinin turizmə təsirini nümayiş etdirir.

Turizm hüququnun mənbələri və onun digər hüquq sahələri ilə əlaqəsi bu sahənin dinamik, kompleks və multidissiplinar xarakterini təsdiqləyir. Turizm hüququ yalnız milli qanunvericiliklə məhdudlaşmır, həm də beynəlxalq və regional hüquqi mexanizmlərlə sıx bağlıdır. Bu isə turizmin davamlı inkişafı, turistlərin hüquqlarının müdafiəsi və dövlətlərin əməkdaşlığı üçün güclü hüquqi baza yaradır.

II FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNİN HÜQUQİ ƏSASLARI

2.1. Turizm fəaliyyəti anlayışı və formaları

Turizm fəaliyyəti müasir dövrdə həm iqtisadi, həm də sosial-mədəni baxımdan dövlətlərin inkişafında mühüm rol oynayan sahədir. Turizm fəaliyyəti insanların daimi yaşayış yerlərindən kənarda, əsasən istirahət, əyləncə, müalicə, maarifləndirmə, dini və ya digər şəxsi məqsədlərlə həyata keçirdikləri müvəqqəti səfərləri və bu səfərlə bağlı olan xidmətlər və təşkilati tədbirləri əhatə edən iqtisadi-sosial fəaliyyət kimi xarakterizə olunur. Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununa görə, turizm fəaliyyəti turistlərə xidmət göstərən fiziki və hüquqi şəxslərin fəaliyyəti kimi müəyyən edilmişdir [49]. Bu sahə yalnız iqtisadi münasibətləri deyil, həm də hüquqi, sosial və mədəni əlaqələri tənzimləyən kompleks bir sahədir.

Turizm fəaliyyətinin əsas xüsusiyyətləri arasında onun müvəqqəti xarakter daşması, iqtisadi və sosial məqsədlərə xidmət etməsi, müxtəlif xidmətlərin – nəqliyyat, mehmanxana, ekskursiya, sığorta və digər xidmətlərin integrasiyası və beynəlxalq normativ aktlara uyğunluqla həyata keçirilməsi xüsusi vurğulanır. Eyni zamanda, turizm fəaliyyəti iqtisadi, sosial-mədəni və ekoloji funksiyalar yerinə yetirir. İqtisadi funksiya yeni iş yerlərinin yaradılmasını, ölkəyə valyuta axınını və regionların inkişafını stimullaşdırmağı təmin edir. Sosial-mədəni funksiya xalqlar arasında ünsiyyətin və mədəniyyətlərin qarşılıqlı zənginləşməsinin artmasına xidmət edir. Ekoloji funksiya isə düzgün təşkil olunduğu halda, təbiətə dəyən ziyanın minimuma endirilməsinə və ekoturizmin inkişafına şərait yaradır.

Turizm fəaliyyətinin formaları müxtəlif meyarlara əsaslanaraq təsnif edilir. Səyahətin məqsədinə görə formalar arasında istirahət və əyləncə turizmi, mədəni turizm, sağlamlıq və müalicəvi turizm, dini turizm, biznes turizmi, həmçinin idman və macəra turizmi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Coğrafi əhatəsinə görə turizm daxili turizm, gəlmə turizmi və getmə turizmi kimi təsnif edilir. İştirakçıların sayına görə formalar fərdi turizm, qrup turizmi və kütləvi turizm şəklində müəyyənləşdirilir. Təşkilati baxımdan turizm təşkilatlanmış (paket) turizm və sərbəst (fərdi) turizm olmaqla iki əsas formaya bölünür. Mövsümliliyinə görə turizm isə daimi və mövsümi (yay, qış və digər) turizm formalarını əhatə edir. Bundan əlavə, ixtisaslaşmış turizm formaları da mövcuddur ki, bunlara ekoturizm, aqroturizm (kənd turizmi), gastronomik turizm, sənaye (texniki) turizmi və event turizmi daxildir.

Turizm fəaliyyətinin bütün bu formalarının həyata keçirilməsində hüquqi tənzimləmə xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Dövlətin qəbul etdiyi qanun və normativ aktlar bu fəaliyyətin qanuni əsaslar üzərində qurulmasına xidmət edir. Buraya akkreditasiya və sertifikatasiya, xidmət standartlarının müəyyənləşdirilməsi, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi, ətraf mühitin mühafizəsi üzrə öhdəliklər və beynəlxalq və milli hüquqi normativlərə uyğunluq daxildir. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi [7], “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun [38], “Turizm haqqında” Qanun [49] və digər normativ aktlar turizm fəaliyyətinin hüquqi əsaslarını təşkil edir. Eyni zamanda, Ümumdünya Turizm Təşkilatının qəbul etdiyi beynəlxalq sənədlər və konvensiyalar da bu sahənin inkişafına və tənzimlənməsinə mühüm təsir göstərir.

Beləliklə, turizm fəaliyyətinin hüquqi əsasları yalnız iqtisadi maraqların deyil, həm də sosial, mədəni və ekoloji dəyərlərin qorunmasına xidmət edir. Bu, turizmin davamlı inkişafı, ölkənin

beynəlxalq turizm bazarında rəqabət qabiliyyətinin gücləndirilməsi və turistlərin hüquqlarının təmin olunması üçün vacib şərtidir.

2.2. Turizm fəaliyyətinin hüquqi tənzimlənməsi zərurəti

Müasir dövrdə turizm sahəsinin sürətli inkişafı və cəmiyyətin həyatında oynadığı çoxşaxəli rol bu fəaliyyətin hüquqi tənzimlənməsini qaçılmaz zərurətə çevirir. Turizm artıq yalnız əyləncə və istirahət sahəsi deyil, həm də iqtisadiyyatın, mədəniyyətin, beynəlxalq münasibətlərin və sosial sferanın ayrılmaz tərkib hissəsinə çevrilmişdir. Qlobal miqyasda turizmin inkişafı yeni imkanlar yaratsa da, bu sahədə hüquqi tənzimləmə olmadan qarşıya çıxan risklər, problemlər və sui-istifadə halları həm turistlərin, həm də dövlətin və cəmiyyətin maraqlarına ciddi zərbə vura bilər.

Turizm fəaliyyətinin hüquqi tənzimlənməsinin əsas məqsədi turistlərin, turizm şirkətlərinin və digər iştirakçıların hüquqlarının müdafiəsi, turizm məhsul və xidmətlərinin keyfiyyətinin və təhlükəsizliyinin təmin olunması, dövlətin və cəmiyyətin maraqlarının qorunmasıdır. Turizmin sürətli inkişafı fonunda müxtəlif neqativ halların, saxta xidmətlərin, qeyri-leqal fəaliyyətin, istehlakçı hüquqlarının pozulmasının, ekoloji tarazlığın pozulmasının və digər risklərin qarşısının alınması yalnız səmərəli hüquqi tənzimləmə mexanizmləri ilə mümkündür.

Turizmin iqtisadi və sosial əhəmiyyəti ölkəyə valyuta axını, yeni iş yerlərinin yaradılması, regionların inkişafı və əhalinin rifah səviyyəsinin artımı ilə bağlıdır. Lakin bütün bu müsbət tendensiyalar yalnız şəffaf, ədalətli və davamlı hüquqi çərçivə olduqda reallaşa bilər. Hüquqi tənzimləmənin olmaması və ya yetərsiz olması turizm bazarında xaos, qeyri-rəsmi fəaliyyət, vergidən

yayınma, istehlakçı narazılığı və regionların inkişafının ləngiməsi kimi mənfi nəticələrə gətirib çıxarır.

Müasir dövrdə turizm yalnız istirahət vasitəsi deyil, həm də global iqtisadiyyatın aparıcı sahələrindən biri kimi çıxış edir. Bu sahə ölkələr və xalqlar arasında qarşılıqlı münasibətlərin qurulmasına, sosial-iqtisadi əlaqələrin genişlənməsinə və beynəlxalq biznes maraqlarının reallaşmasına şərait yaradır. Azərbaycanda turizmin inkişafı dövlət siyasətinin mühüm istiqamətlərindən biri hesab olunur və milli iqtisadi tərəqqinin təmin edilməsində vacib rol oynayır.

Statistik göstəricilər də təsdiqləyir ki, turizm son illərdə Azərbaycanda dinamik inkişaf edən sahələrdən birinə çevrilib. Xüsusilə, 2015-ci ildə lisenziya tələbinin ləğv olunması, elektron vizaların tətbiqi və “ASAN Viza” sisteminin yaradılması, 2016-cı ildə Azərbaycan Respublikasında ixtisaslaşmış turizm sənayesinin inkişafına dair Strateji Yol Xəritəsinin qəbul edilməsi [10], eləcə də Prezident İlham Əliyevin 1 sentyabr 2016-cı il tarixli Sərəncamı ilə 29 sentyabrın “Turizm işçiləri günü” elan olunması bu istiqamətdə mühüm mərhələlər olmuşdur. Həmin dövrdən etibarən turizmlə bağlı ümumrespublika konfransları, müxtəlif layihələr və təşəbbüslər həyata keçirilmişdir.

“Turizm haqqında” 27 dekabr 2021-ci il tarixli qanunda turizmin dayanıqlı inkişafı, dövlət idarəçiliyi prinsipləri, sahənin tənzimlənmə mexanizmləri, ehtiyatlardan istifadə qaydaları və maliyyələşdirmə mənbələri ətrafı şəkildə müəyyən edilmişdir. Qanunun 1-ci maddəsinə əsasən, turizm – fiziki şəxsin daimi yaşayış yerindən kənara müvəqqəti olaraq, ödənişli əmək fəaliyyəti ilə məşğul olmadan, istirahət, sağlamlıq, mədəni, tarixi və təbii irslə tanışlıq məqsədilə səyahətidir. Bu kontekstdə turist – səyahət etdiyi ölkədə 90 günədək müvəqqəti yaşayan şəxsdir [49].

Dövlət siyasətinin əsas istiqamətləri kimi idarəetmənin səmərəli təşkili, texnologiyaların tətbiqi, normativ-hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi, infrastrukturun inkişafı, keyfiyyətli xidmətlərin təmin olunması, investisiyaların stimullaşdırılması, dövlət-özəl tərəfdaşlığının gücləndirilməsi, beynəlxalq bazarın tələblərinə uyğun məhsulların hazırlanması, turizm təhsilinin beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması və ixtisaslı kadrların hazırlanması müəyyən olunmuşdur.

Turistlərin hüquqları da qanunla qorunur. Qanunun 14-cü maddəsinə görə, turistlər səyahət zamanı yerli adət-ənənələr, dini mərasimlər və mühafizə olunan obyektlər barədə məlumat almaq, sərbəst hərəkət etmək, tibbi yardım əldə etmək, şəxsi təhlükəsizlik və əmlakının qorunması, fərdi məlumatlarının gizliliyinin təmin olunması, göstəriləcək xidmət və müqavilə şərtləri barədə dəqiq məlumat almaq hüququna malikdirlər. Müqavilə öhdəlikləri pozulduqda isə maddi və mənəvi zərərin ödənilməsinə tələb etmək onların qanuni haqqıdır.

Eyni zamanda, turistlərin vəzifələri də mövcuddur. Onlar müvəqqəti olduqları ölkənin qanunlarına, adət-ənənələrinə hörmət etməli, tarixi və mədəni irsin mühafizəsinə əməl etməli, ətraf mühitə ziyan vurmamalı və dövlətin suverenliyinə zidd hərəkətlərdən çəkinməlidirlər.

Qanunda turizm subyektlərinə turistlərin təhlükəsizliyinin təmin olunması ilə bağlı konkret öhdəliklər qoyulur. Bu qanunun 16-cı maddəsində öz əksini tapmışdır. Xidmət göstərən şəxslər səyahət zamanı yarana biləcək təhlükələr barədə məlumat verməli, təcili tibbi yardım təşkil etməli, fəvqəladə hallar zamanı müvafiq dövlət qurumlarını və diplomatik nümayəndəlikləri dərhal məlumatlandırmalıdır. Bundan əlavə, yoluxucu xəstəliklər riski olan ölkələrdən gələn turistlər müvafiq tibbi yoxlamalardan və profilak-

tik tədbirlərdən keçməlidirlər [49].

Turizm fəaliyyəti həyata keçirilərkən ətraf mühitin, təbii, tarixi və mədəni irsin qorunması əsas prinsip kimi qəbul edilir. Bu obyektlər ictimaiyyət üçün açıq olmalı, onların istifadəsi dini etiqad azadlığına və ənənələrə mane olmadan təmin edilməlidir. Turizm subyektləri isə ehtiyatlara zərər vurulmaması üçün məsuliyyət daşıyırlar.

Nəhayət, “Turizm haqqında” Qanunun müddəalarının pozulması Azərbaycan Respublikasının Mülki, İnzibati Xətlər və Cinayət məəcəllələrində nəzərdə tutulmuş hallarda hüquqi məsuliyyətə səbəb olur [3; 6; 7].

Beynəlxalq təcrübə və normativ aktlar göstərir ki, səmərəli hüquqi tənzimləmə olmadan dövlətlər turist axınının idarə edilməsində, sərhəd və viza rejimlərinin təşkili, beynəlxalq standartlara uyğunluğun təmin olunması, təhlükəsizlik tədbirlərinin tətbiqi və turistlərin hüquqlarının müdafiəsi sahəsində ciddi çətinliklərlə qarşılaşırlar. BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatı və digər beynəlxalq qurumların qəbul etdiyi konvensiyalar, sazişlər və standartlar milli qanunvericiliyə inteqrasiya edilməli və dövlətlərarası əməkdaşlıq çərçivəsində tətbiq edilməlidir.

Rəqəmsal turizmin və onlayn xidmətlərin yayılması da yeni hüquqi tənzimləmə ehtiyaclarını gündəmə gətirir. Onlayn bronlaşdırma, rəqəmsal ödənişlər, virtual turizm, fərdi məlumatların qorunması və rəqəmsal istehlakçı hüquqları kimi məsələlər xüsusi normativ mexanizmlər tələb edir. Pandemiya və digər fəvqəladə hallar dövründə isə turistlərin hüquqlarının və sağlamlığının müdafiəsi üçün yeni hüquqi alətlərin və çevik mexanizmlərin hazırlanması zəruri olmuşdur.

Bütün bunları nəzərə alaraq, turizm fəaliyyətinin hüquqi tənzimlənməsi ölkənin iqtisadi, sosial və mədəni inkişafı, turizm

sahəsində şəffaflıq, təhlükəsizlik və davamlılıq üçün əsas şərtidir. Səmərəli hüquqi çərçivə yalnız turizm sahəsində iştirakçıların hüquq və vəzifələrini deyil, həm də cəmiyyətin və dövlətin ümumi maraqlarını, milli və beynəlxalq öhdəlikləri təmin edir. Beləliklə, müasir və çevik hüquqi tənzimləmə olmadan turizm sahəsinin dayanıqlı və rəqabətqabiliyyətli inkişafı mümkün deyil.

2.3. Turizm sahəsində əsas qanunvericilik aktları

Turizm fəaliyyətinin davamlı və səmərəli inkişafı yalnız iqtisadi mexanizmlərə deyil, həm də güclü hüquqi tənzimləməyə əsaslanır. Bu baxımdan, sahə üzrə qanunvericilik bazasının formalaşdırılması turistlərin və turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələrinin dəqiq müəyyənləşdirilməsi, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi, milli maraqların qorunması və beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyətin təmin olunması üçün zəruri şərt kimi çıxış edir. Azərbaycan Respublikasında və beynəlxalq səviyyədə qəbul olunmuş normativ-hüquqi aktlar və konvensiyalar turizm fəaliyyətinin hüquqi əsaslarını təşkil edir.

Milli səviyyədə bu sahənin hüquqi tənzimlənməsi də “Turizm haqqında” qanun çərçivəsində həyata keçirilir. Sözügedən normativ baza turizm siyasətinin əsas istiqamətlərini müəyyənləşdirir, turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələrini, turistlərin hüquqlarının müdafiəsini, turizm resurslarının istifadəsi və qorunması prinsiplərini, xidmət keyfiyyətinə dair tələbləri, eləcə də reklam və məlumatlandırma məsələlərini sistemli şəkildə əhatə edir. Eyni zamanda, dövlət nəzarəti və tənzimləmə mexanizmləri də bu çərçivədə formalaşdırılır.

Turistlər istehlakçı statusuna malik olduqlarından, onların

hüquqlarının qorunması ayrıca normativ istiqamət kimi çıxış edir və bu münasibətlər “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” 1995-ci il tarixli qanunvericilik aktı ilə tənzimlənir. Bu çərçivədə məlumatlandırılmaq hüququ, aldadıcı reklamlardan müdafiə, habelə keyfiyyətsiz və təhlükəli xidmətlərə görə kompensasiya tələb etmək imkanları təmin olunur.

Turizm sahəsində bağlanan müqavilələr və tərəflərin öhdəlikləri Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi ilə tənzimlənir. Burada turpaketlərə dair müqavilələrin şərtləri, yerləşdirmə və nəqliyyat xidmətləri üzrə öhdəliklər, tərəflərin məsuliyyəti və zərərin ödənilməsi qaydaları müəyyən olunur.

Turizm obyektlərinin gigiyenik təhlükəsizliyi və sağlamlıq normaları Azərbaycan Respublikasının 10 noyabr 1992-ci ildə qəbul edilmiş “Sanitariya-epidemioloji salamatlıq haqqında” Qanunu ilə müəyyən edilir [47]. Xüsusilə pandemiya dövründə bu qanun turizm müəssisələrində qida təhlükəsizliyi, gigiyena standartları və turistlərin sağlamlığının qorunması baxımından daha da aktuallaşmışdır.

Azərbaycan Respublikasının 8 iyun 1999-cu ildə qəbul edilmiş “Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanunu davamlı turizmin hüquqi təminatını yaradan mühüm sənədlərdən biridir [36]. Bu qanun turizm fəaliyyəti zamanı ətraf mühitə vurulan zərərin azaldılmasını, təbii və mədəni irsin qorunmasını və ekoturizmin inkişafını nəzərdə tutur.

Turizm məhsullarının düzgün təqdim olunması və reklamda şəffaflıq məsələləri Azərbaycan Respublikasının “Reklam haqqında” Qanunu ilə tənzimlənir [45]. Bu qanun yalan və ya aldadıcı reklamların qarşısını alır və turistlərin hüquqlarının qorunmasına xidmət edir. Turizm fəaliyyətinin hüquqi və institusional tənzimlənməsi kompleks xarakter daşıyır və bu sahədə fəaliyyət göstərən

subyektlərin iqtisadi, sosial və təşkilati münasibətlərini əhatə edir. Belə ki, turizm şirkətlərinin vergi öhdəlikləri Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsi [11], işçilərlə bağlı əmək münasibətləri isə Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi ilə tənzimlənir [4]. Bu normativ-hüquqi sənədlər turizm müəssisələrində əmək hüquqlarının qorunması, əmək təhlükəsizliyinin təmin olunması, sosial sığorta və digər mühüm məsələləri əhatə edir. Eyni zamanda, Azərbaycan Respublikasında turizmin davamlı və rəqabətqabiliyyətli inkişafının təmin edilməsi məqsədilə bir sıra strateji sənədlər qəbul edilmişdir. Bu baxımdan Azərbaycan Respublikası regionlarının 2019–2023-cü illərdə sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı [12] və Azərbaycan 2030: sosial-iqtisadi inkişafa dair Milli Prioritetlər [13] mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Həmin sənədlərdə turizm sahəsinin inkişafı qeyri-neft iqtisadiyyatının diversifikasiyası və regionların sosial-iqtisadi inkişafı kontekstində prioritet istiqamətlərdən biri kimi müəyyən edilmişdir. Bununla yanaşı, turizm sahəsində institusional tənzimləmənin təkmilləşdirilməsi istiqamətində Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi tərəfindən qəbul edilən normativ sənədlər xüsusi rol oynayır. Xüsusilə turizm bələdçilərinin peşə standartları, sertifikatlaşdırma və akkreditasiya mexanizmləri xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, insan kapitalının inkişafına və ümumilikdə sahənin institusional dayanıqlığının gücləndirilməsinə xidmət edir.

Beynəlxalq müstəvidə isə Azərbaycan Respublikası BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) üzvü kimi bir sıra sənədləri qəbul etmişdir. Buraya Turizmin Qlobal Etik Kodeksi, Turistlərin Hüquqları və Davranış Kodeksi, turizm statistikasına və keyfiyyət standartlarına dair tövsiyələr daxildir. Bundan əlavə, Azərbaycan müxtəlif ölkələrlə viza rejiminin sadələşdirilməsi, turist mübadiləsinin təşviqi və turizm əməkdaşlığına dair ikitərəfli və çoxtərəfli

müqavilələr imzalamışdır. Həmçinin Azərbaycan Avropa Şurasının mədəni və təbii irsin qorunmasına dair konvensiyalarına qoşulmuş, MDB ölkələri ilə qəbul olunan proqramlara əsaslanaraq turizm əməkdaşlığını inkişaf etdirmişdir.

Turizm sahəsində hüquqi tənzimləmə sistemli və çoxpilləli yanaşma tələb edir. Azərbaycan Respublikasında qüvvədə olan qanunvericilik aktları, normativ-hüquqi sənədlər və beynəlxalq konvensiyalar turizmin təhlükəsiz, keyfiyyətli və davamlı inkişafı üçün zəruri institusional və hüquqi əsasları formalaşdırır. Bununla yanaşı, hüquqi çərçivənin beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması, rəqəmsallaşma və innovativ texnologiyaların tətbiqi ilə tənzimləmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi, eləcə də ekoloji və sosial maraqların balanslaşdırılması bu sahədə dövlət siyasətinin əsas istiqamətləri kimi çıxış edir.

2.4. Turizm fəaliyyətində nəzarət

Turizm sahəsinin sağlam və dayanıqlı inkişafı üçün nəzarət mexanizmləri xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Nəzarət və monitoring funksiyaları turizm subyektlərinin fəaliyyətinin davamlı olaraq yoxlanılması və dövlət standartlarına uyğunluğunun təmin edilməsinə yönəldilmişdir. Dövlət Turizm Agentliyi və digər aidiyyəti qurumlar periodik yoxlamalar həyata keçirir, xidmətlərin keyfiyyətini, turistlərin hüquqlarının müdafiəsini, sanitar-gigiyenik və təhlükəsizlik normalarına əməl olunmasını nəzarətdə saxlayır. Qanun pozuntuları, normativ tələblərin pozulması hallarında inzibati tədbirlər görülür, cərimələr tətbiq olunur və ciddi pozuntu halında müəssisənin fəaliyyəti dayandırılır.

Turizm sahəsində nəzarət mexanizmləri ədalətli rəqabət mühiti-

nin formalaşdırılması və bazar münasibətlərinin şəffaflığının təmin edilməsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Normativ-hüquqi tələblərə uyğun fəaliyyət göstərən təsərrüfat subyektləri daha dayanıqlı rəqabət qabiliyyətinə malik olur, beynəlxalq standartlara uyğun xidmətlər təqdim edir və ölkənin turizm imicinin möhkəmlənməsinə, turistlərin etibarının artmasına şərait yaradır.

Müasir mərhələdə nəzarət sistemlərinin təkmilləşdirilməsi rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi ilə sıx bağlıdır. Elektron qeydiyyat sistemləri, xidmət keyfiyyətinin monitorinqi mexanizmləri və istehlakçı şikayətlərinin elektron platformalar vasitəsilə qəbulu nəzarət prosesinin operativliyini və şəffaflığını artırır. Bu yanaşma idarəetmə qərarlarının daha çevik və məlumat əsaslı qəbul edilməsinə imkan verir.

Eyni zamanda, dövlət nəzarətinin institusional əsaslarının gücləndirilməsi turizm fəaliyyətinin davamlı və təhlükəsiz inkişafının təmin edilməsində mühüm rol oynayır. Bu nəzarət mexanizmləri həm turistlərin hüquq və maraqlarının qorunmasına, həm də milli iqtisadiyyatın və cəmiyyətin ümumi rifahının yüksəldilməsinə xidmət edir.

2.5. Yerli özünüidarəetmə və qeyri-dövlət qurumlarının rolu

Turizm fəaliyyətinin inkişafında təkcə dövlət orqanlarının deyil, yerli özünüidarəetmə orqanlarının və qeyri-dövlət qurumlarının rolu da son dərəcə vacibdir. Müasir dövrdə turizmin uğurla inkişaf etdiyi regionlarda məhz bu institutların fəallığı və təşəbbüskarlığı həlledici təsirə malik olur.

Yerli özünüidarəetmə orqanları, yəni bələdiyyələr və yerli icra

strukturları, turizm resurslarının müəyyənləşdirilməsi, qorunması və istifadəsi, infrastrukturun yaxşılaşdırılması, regionun turizm potensialının tanınması və investisiya mühitinin yaradılması işində birbaşa iştirak edirlər. Yerli icmaların sosial-iqtisadi inkişafı, yeni iş yerlərinin açılması, yerli sahibkarlığın təşviqi və ənənəvi mədəniyyətin qorunması məqsədilə yerli özünüidarəetmə orqanlarının gördüyü işlər, turizmin davamlı inkişafını təmin edir. Xüsusilə, kənd turizmi, ekoturizm və etnoturizm kimi sahələrdə yerli səviyyədə idarəetmənin səmərəliliyi, turizmin yerli icmalar üçün sosial və iqtisadi faydasını artırır.

Qeyri-dövlət qurumları assosiasiyalar, ictimai birliklər, turizm şirkətləri, klublar, fondlar və fərdi təşəbbüskarlar, sahədə müxtəlif layihələrin həyata keçirilməsi, maarifləndirmə, təlim, təbliğat və lobbichilik işlərində mühüm rol oynayır. Bu qurumlar turizm xidmətlərinin keyfiyyət standartlarının müəyyənləşdirilməsi, peşəkar kadrların hazırlanması, turizm marşrutlarının yaradılması və innovativ təşəbbüslərin reallaşdırılmasında dövlətə və yerli icmalara dəstək verirlər. Onlar həm də yerli və beynəlxalq səviyyədə sərğilər, festivallar və digər tədbirlərin təşkili, turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, istehlakçı maraqlarının qorunması sahəsində fəal iştirak edirlər.

Yerli özünüidarəetmə və qeyri-dövlət sektorunun qarşılıqlı fəaliyyəti nəticəsində turizm məhsullarının və xidmətlərinin müxtəlifliyi artır, regionların turizm brendi formalaşır və yerli icmalar bu prosesin birbaşa iştirakçısına çevrilirlər. Bu, həm turizmin sosial dayanıqlığını, həm də cəmiyyətin mədəni-mənəvi irsinin qorunmasını təmin edir. Çox zaman beynəlxalq donor təşkilatlarının və inkişaf agentliklərinin layihələri də yerli icmalar və qeyri-dövlət qurumları vasitəsilə reallaşdırılır ki, bu da innovativ yanaşmaların və yeni standartların tətbiqinə imkan verir.

Yerli özünüidarəetmə və qeyri-dövlət qurumlarının fəallığı olmadan turizmin dayanıqlı inkişafı, regionların sosial-iqtisadi rifahının yüksəlməsi və milli-mədəni dəyərlərin qorunması mümkün deyil. Dövlətin bu sahədə təşviqəddici və dəstəkləyici siyasəti ilə yanaşı, yerli və ictimai institutların fəallığı, turizmin rəqabətqabiliyyətli və səmərəli olmasının ən mühüm şərtlərindən biri kimi çıxış edir.

III FƏSİL. TURİZM SUBYEKTLƏRİ VƏ ONLARIN HÜQUQİ STATUSU

3.1. Turizm subyekti anlayışı və ümumi təsnifatı

Turizm hüququnun əsas kateqoriyalarından biri turizm subyekti anlayışdır. Bu anlayış turizm münasibətlərində iştirak edən bütün tərəfləri əhatə edir. Turizm subyekti dedikdə, turizm fəaliyyətində bilavasitə və ya dolaylı şəkildə iştirak edən, bu fəaliyyətin təşkili, idarə olunması və istehlakında rol oynayan fiziki və hüquqi şəxslər başa düşülür. Onlar turizm hüquq münasibətlərinin yaranması, dəyişdirilməsi və ya sona çatmasında mühüm funksiyalar daşıyır. Turizm subyektlərinin fəaliyyəti Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, beynəlxalq müqavilələr və müxtəlif normativ hüquqi aktlarla tənzimlənir. Hər bir turizm subyekti müstəqil hüquqi statusa malikdir. Bu status onların turizm münasibətlərində iştirak imkanlarını, hüquq və vəzifələrini, eləcə də qanun qarşısında məsuliyyətini müəyyənləşdirir. Turizm subyektlərinin hüquqi statusu əsasən üç xüsusiyyətlə xarakterizə olunur: hüquq qabiliyyəti – yəni turizm münasibətlərində iştirak etmək və hüquqlar əldə etmək imkanı; fəaliyyət sahəsi – turizmin müxtəlif növlərində və istiqamətlərində iştirak sferası; hüquqi məsuliyyət – öz fəaliyyətlərinə görə qanunvericiliyin tələblərinə cavab vermək öhdəliyi.

Turizm subyektləri müxtəlif meyarlara görə təsnif olunur. Ən geniş yayılmış təsnifat onların fiziki və hüquqi şəxslərə bölünməsidir. Fiziki şəxslərə turistlər, bələdçilər, fərdi sahibkarlar və digər şəxslər daxildir. Hüquqi şəxslərə isə turizm şirkətləri, mehmanxanalar, nəqliyyat təşkilatları, dövlət qurumları və ictimai birliklər aid edilir. Eyni zamanda turizm subyektləri həm də fəaliyyət

istiqamətlərinə görə qruplaşdırılır. Bu baxımdan, xidmət göstərən subyektlər və xidmət istifadəçiləri fərqləndirilir. Xidmət göstərənlərə tur operatorları, tur agentlikləri, mehmanxana və yerləşdirmə müəssisələri, nəqliyyat şirkətləri, bələdçilər və əyləncə obyektləri daxildir. Xidmət istifadəçiləri isə əsasən turistlər, səyyahlar və ekskursantlardır.

Hüquqi statusuna görə turizm subyektləri dövlət, özəl və qeyri-dövlət (ictimai) subyektlərinə ayrılır. Dövlət subyektləri sırasında Dövlət Turizm Agentliyi, yerli icra hakimiyyətləri, gömrük və sərhəd orqanları mühüm rol oynayır. Özəl subyektlərə turizm şirkətləri, fərdi sahibkarlar, özəl otellər daxildir. Qeyri-dövlət subyektlərinə isə assosiasiyalar, ictimai birliklər, turizm sahəsində fəaliyyət göstərən qeyri-hökumət təşkilatları daxildir. Turizm subyektlərinin bir qismi milli, digərləri isə beynəlxalq səviyyədə fəaliyyət göstərir. Milli subyektlər yalnız ölkə daxilində fəaliyyət göstərən təşkilat və şəxslərdir. Beynəlxalq subyektlər isə xarici bazarlarda da iştirak edir və transsərhəd turizm münasibətlərində rol oynayırlar. Bundan əlavə, turizm sahəsinin fəaliyyətinə dəstək verən yardımçı və əlaqədar subyektlər mövcuddur. Bunlara bank və sığorta təşkilatları, telekommunikasiya və informasiya xidmətləri göstərən müəssisələr, sağlamlıq və təhlükəsizlik orqanları daxildir. Onlar birbaşa turizm xidməti göstərməsələr də, turizmin inkişafına mühüm töhfə verirlər. Turizm subyektlərinin əsas qrupları müxtəlif funksiyaları yerinə yetirir. Turistlər turizm məhsulunun istehlakçıları olmaqla, turizm münasibətlərinin başlanğıc nöqtəsini təşkil edirlər. Tur operatorları turizm marşrutlarını və paketlərini formalaşdırır, tur agentləri isə bu xidmətləri turistlərə təqdim edir və satır. Yerləşdirmə müəssisələri – mehmanxanalar, hostellər, motellər və sanatoriyalar – turistlərin yaşayış ehtiyaclarını qarşılayır. Nəqliyyat təşkilatları isə turistlərin səyahətini təmin edir və onların

təhlükəsiz hərəkətini təşkil edir. Dövlət orqanları turizm siyasətini müəyyənləşdirir, akreditasiyalaşdırma və nəzarət funksiyalarını həyata keçirir. Qeyri-hökumət təşkilatları və ictimai birliklər isə turizm sahəsində maraqların müdafiəsi, təbliğat və inkişaf istiqamətlərində mühüm rol oynayır.

Turizm subyektlərinin düzgün müəyyənləşdirilməsi və onların hüquqi statusunun aydınlaşdırılması turizm fəaliyyətinin səmərəli təşkili və tənzimlənməsi baxımından vacibdir. Onların rolu yalnız iqtisadi müstəvidə deyil, həm də sosial və mədəni sahədə böyük əhəmiyyət kəsb edir. Bu subyektlərin qarşılıqlı fəaliyyəti turizm sahəsinin davamlı inkişafını təmin edən əsas amillərdən biridir.

3.2. Turistin hüquqi statusu

Turistin hüquqi statusu dedikdə, onun turizm münasibətlərində sahib olduğu hüquq və vəzifələrin, eləcə də hüquqi təminat və müdafiənin məcmusu başa düşülür. Bu status həm milli, həm də beynəlxalq normativ aktlarla tənzimlənir və turistin səyahət zamanı hüquqlarının müdafiəsini, təhlükəsizliyini, habelə qanun qarşısında məsuliyyətini müəyyən edir. Turistin hüquqi statusunun aydın şəkildə müəyyən olunması turizm sahəsində sabitlik və qarşılıqlı inamın formalaşmasına xidmət edir.

Turist anlayışı Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununda və BMT-nin Ümumdünya Turizm Təşkilatının (UNWTO - *United Nations World Tourism Organization*) sənədlərində geniş şəkildə izah olunur. Turist – daimi yaşayış yerindən kənarda, əsas məqsədi əmək fəaliyyəti və ya daimi yaşayış olmayan, istirahət, müalicə, əyləncə, mədəniyyət və digər şəxsi səbəblərlə, ən azı 24 saatdan 1 ilə qədər müddətə kommersiya məqsədi

olmadan səfər edən şəxsdir. Bu anlayış turisti digər səyahətçilərdən və miqrantlardan fərqləndirir və onun hüquqi müdafiəsini təmin edən normativ çərçivəni müəyyənləşdirir.

Turizm sahəsində iştirakçıların hüquqi statusu çoxsəviyyəli normativ-hüquqi sistem çərçivəsində formalaşır və bu sistem həm turistlərin, həm də turizm fəaliyyətini həyata keçirən subyektlərin hüquq və vəzifələrini müəyyən edir. Milli səviyyədə bu münasibətlərin əsas hüquqi bazasını Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanunu, Azərbaycan Respublikasının “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunu [49; 38] və Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi təşkil edir. Bu normativ aktlar turizm xidmətlərinin göstərilməsi, müqavilə münasibətləri, istehlakçı hüquqlarının qorunması və mülki-hüquqi məsuliyyət məsələlərini tənzimləyir.

Beynəlxalq səviyyədə isə turizm münasibətlərinin hüquqi çərçivəsinin formalaşmasında Turizmin Qlobal Etik Kodeksi, dövlətlərarası ikitərəfli və çoxtərəfli müqavilələr, eləcə də Avropa hüquq məkanında formalaşmış direktiv və tövsiyələr mühüm rol oynayır. Bu sənədlər turizm fəaliyyətində etik prinsiplərin, xidmət keyfiyyətinin və istehlakçı hüquqlarının beynəlxalq standartlara uyğun şəkildə təmin edilməsinə yönəlmişdir. Turistlərin hüquqi statusu, əsasən, xidmət müqavilələri vasitəsilə konkretləşdirilir və bu müqavilələrdə tərəflərin hüquq və öhdəlikləri, məsuliyyət bölgüsü və mübahisələrin həlli mexanizmləri müəyyən edilir. Eyni zamanda, yerli normativ sənədlər və xidmət standartları turistlərin hüquqlarının praktiki təminatında mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Turistin əsas hüquqları geniş spektri əhatə edir. Onların sırasında azad hərəkət etmək və səyahət etmək hüququ mühüm yer tutur. Turistlər qanuni viza və miqrasiya prosedurları çərçivəsində ölkəyə daxil olmaq və çıxmaq, sərbəst marşrut seçmək imkanına malik-

dirlər. Növbəti mühüm hüquq turizm xidmətlərindən istifadə etmək hüququdur. Turistlər müqavilə əsasında müxtəlif xidmətlər – nəqliyyat, yerləşdirmə, ekskursiya və s. almaq, onların keyfiyyəti, qiyməti və təhlükəsizliyi barədə dəqiq məlumat əldə etmək hüququna malikdirlər. Bununla yanaşı, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi prinsipi də mühümdür. Turist keyfiyyətsiz xidmət və ya müqavilə pozuntusu hallarında kompensasiya tələb edə, məhkəməyə və ya arbitraja müraciət edə bilər.

Turistlərin ən vacib hüquqlarından biri həyat və sağlamlığının qorunması hüququdur. Bu hüquq çərçivəsində turist təhlükəsizlik normalarına riayət olunmasını tələb edə, tibbi və sığorta xidmətlərindən yararlanı bilər. Turist həmçinin məlumat əldə etmək hüququna sahibdir. O, marşrut, yerləşdirmə və xidmətlərin şərtləri barədə dəqiq məlumat almalı, fəvqəladə hallar barədə vaxtında xəbərdar edilməlidir. Əlavə olaraq, turistlər mədəni irs və ətraf mühitin qorunmasında iştirak hüququna da malikdirlər. Bu, onlara yalnız istehlakçı kimi deyil, həm də mədəni və ekoloji dəyərlərin qoruyucusu kimi status qazandırır. Turistin hüquqları ilə yanaşı, onun əsas vəzifələri də vardır. İlk növbədə turist səfər etdiyi ölkənin qanunvericiliyinə riayət etməlidir. Buraya miqrasiya, gömrük, sanitariya və digər hüquqi normalara əməl etmək daxildir. İkinci mühüm vəzifə müqavilə şərtlərinə əməl etməkdir. Turist aldığı xidmətlərin müqavilə şərtlərinə riayət etməli və öz öhdəliklərini yerinə yetirməlidir. Turist həmçinin ictimai qaydalara və adət-ənənələrə hörmət etməli, yerli mədəniyyətə, dini inanclara və əxlaq normalarına uyğun davranmalıdır. Onun təhlükəsizliklə bağlı məsuliyyəti də mövcuddur. Bu, həm öz həyat və sağlamlığını qorumaq, həm də başqalarının təhlükəsizliyinə zərər vurmamaq öhdəliyini əhatə edir. Nəhayət, turist ətraf mühitə və mədəni irsə ziyan vurmamalı, ekoloji normalara riayət etməlidir.

Turistin hüquqlarının müdafiə mexanizmləri həm milli, həm də beynəlxalq səviyyədə həyata keçirilir. Milli səviyyədə turist məhkəməyə müraciət edə, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi üzrə dövlət orqanlarının köməyindən yararlanı bilər. Azərbaycan Respublikasında bu sahəyə nəzarəti İqtisadiyyat Nazirliyi və Dövlət Turizm Agentliyi həyata keçirir. Bundan əlavə, mediasiya və arbitraj kimi alternativ mübahisə həll mexanizmləri də tətbiq olunur. Beynəlxalq səviyyədə isə turist konsulluq və diplomatik müdafiə imkanlarından istifadə edə bilər. Xaricdə çətinliklərlə üzləşən Azərbaycan vətəndaşları ölkəmizin səfirlik və konsulluqlarına müraciət edə bilərlər. Bundan başqa, beynəlxalq konvensiyalar və Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası kimi sənədlər də turistin hüquqlarını təmin edir. Lakin turizm praktikasında bir sıra aktual problemlər və çağırışlar mövcuddur. Turistlərin hüquq və vəzifələri barədə məlumatlılığının azlığı hüquqi maarifləndirmə tədbirlərinin gücləndirilməsini tələb edir. Transsərhəd mübahisələr zamanı müxtəlif ölkələrin hüquq normalarının ziddiyyət təşkil etməsi əlavə çətinliklər yaradır. Sığorta və təcili tibbi yardımın əlçatanlığı da hələ də zəifdir, xüsusilə riskli regionlara səyahət edən turistlər üçün bu məsələ aktuallığını qoruyur. Təbii fəlakətlər, epidemiya və hərbi vəziyyət kimi fors-majör hallar zamanı turistlərin müdafiəsi mexanizmləri tam yetkin deyil. Bundan əlavə, onlayn rezervasiya və rəqəmsal turizm xidmətlərində fırıldaqçılıq halları turistlərin hüquqlarını risk altına qoyur və yeni hüquqi yanaşmalar tələb edir. Turistin hüquqi statusu yalnız onun hüquqlarının təminatı ilə deyil, həm də turizm sahəsində sabitliyin və etibarlılığın əsasını təşkil edir. Hüquq və vəzifələrin balanslı şəkildə müəyyən olunması, onların səmərəli müdafiəsi turizm münasibətlərində ədalətli və dayanıqlı sistemin formalaşması üçün vacibdir.

3.3. Turizm operatorları və agentləri: hüquqi status və vəzifələr

Turizm operatorları və turizm agentləri müasir turizm sənayesi-nin əsas funksional subyektləri hesab olunur. Onlar turizm məhsulunun hazırlanması, təşkili və satışında, eyni zamanda turistlərin maraqlarının qorunmasında mühüm rol oynayırlar. Bu subyektlərin fəaliyyəti turizm bazarında sabitlik, şəffaflıq və istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Turizm fəaliyyətini həyata keçirən operator və agentlərin hüquqi statusu isə xüsusi tənzimləmə mexanizmləri ilə müəyyən olunur. Bu subyektlər əsasən hüquqi şəxs kimi (məsələn, məhdud məsuliyyətli cəmiyyət və ya səhmdar cəmiyyət formasında) fəaliyyət göstərsələr də, qanunvericiliyə uyğun olaraq fərdi sahibkar kimi də qeydiyyatdan keçə bilirlər.

Turizm operatorları və agentlərinin fəaliyyətə başlaması üçün lisenziyanın alınması, müvafiq təşkilati və maliyyə tələblərinin yerinə yetirilməsi, o cümlədən hüquqi ünvanın və idarəetmə strukturunun mövcudluğu zəruridir. Bununla yanaşı, turizm fəaliyyətində risklərin idarə olunması məqsədilə qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş sığorta təminatlarının tətbiqi məcburi xarakter daşıyır. Bu tələblər turizm xidmətlərinin etibarlılığını artırmaqla yanaşı, həm istehlakçıların, həm də bazar iştirakçılarının hüquqi müdafiəsini təmin edir.

Turizm operatorlarının vəzifələri geniş və məsuliyyətli öhdəlikləri əhatə edir. Onlar turizm məhsullarını – yəni kompleks turizm paketlərini formalaşdırmalı, bu paketlərdə aviabiletlər, mehmanxana, transfer, ekskursiya və digər xidmətləri birləşdirməlidirlər. Operator turistlərə təklif olunan xidmətlərin təhlükəsizlik və keyfiyyət standartlarına uyğunluğunu təmin etməli, bütün şərtlər barədə

tam və dəqiq məlumat təqdim etməlidir. Bundan başqa, operatorlar turistlərin sığortalanmasını təmin etmək, onların hüquqlarını qorumaq və lazım gəldikdə məhkəmə və arbitraj instansiyalarına müraciət etmək vəzifəsini daşıyırlar. Müqavilələrin bağlanması və icrası operatorların əsas hüquqi öhdəliklərindən biridir.

Turizm agentlərinin vəzifələri daha çox vasitəçilik və satış funksiyaları ilə bağlıdır. Onlar operatorların və digər subyektlərin hazırladığı məhsulları turistlərə təqdim edir, məsləhət xidmətləri göstərir və müqavilələrin hazırlanmasında iştirak edirlər. Agentlər turistlərə obyektiv və düzgün məlumat təqdim etməli, reklam və tanıtım fəaliyyətini qanuna uyğun şəkildə həyata keçirməlidirlər. Onların öhdəlikləri arasında maliyyə əməliyyatlarının şəffaf aparılması, turistlərin ödənişlərinin düzgün istiqamətləndirilməsi, şikayət və iddiaların qəbul edilməsi və ilkin dəstəyin göstərilməsi mühüm yer tutur. Əlavə olaraq, agentlər turistlərin şəxsi məlumatlarının qorunması və məxfilik prinsiplərinə riayət etməlidirlər.

Turizm operatorları və agentlərinin hüquqları da qanunvericilikdə müəyyən olunmuşdur. Onlar turizm məhsulunu sərbəst formalaşdırmaq, xidmət müqavilələri bağlamaq, ödəniş almaq, maraqlarını dövlət orqanlarında müdafiə etmək və dövlətin təqdim etdiyi güzəşt və dəstək mexanizmlərindən yararlanmaq imkanına malikdirlər. Lakin bu hüquqlarla yanaşı, onların məsuliyyəti də mövcuddur. Müqavilə şərtlərinin pozulması, qanunvericiliyə zidd fəaliyyət və ya istehlakçı hüquqlarının pozulması hallarında operator və agentlər inzibati, mülki və cinayət məsuliyyəti daşıya bilərlər. Onlar turistə dəymiş zərərə görə kompensasiya ödəməli, həmçinin dövlət orqanlarının tətbiq etdiyi sanksiyalarla üzləşə bilərlər.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, məsələn, Avropa İttifaqının 2015-ci il / 2302 sayılı Direktivi turizm paketləri və əlaqəli xidmətlər

üzrə turistlərin hüquqlarını dəqiq müəyyənləşdirir və operatorların məsuliyyətini artırır [68]. Azərbaycanda isə Dövlət Turizm Agentliyi lisenziyaların verilməsi, reyestrdə qeydiyyat və fəaliyyətə daimi nəzarəti təmin edir. Müasir dövrdə turizm operatorları və agentləri bir sıra aktual çağırışlarla üz-üzə qalırlar. Rəqəmsallaşma və onlayn satışın genişlənməsi şəffaflıq və hüquqi tənzimləmə məsələlərini aktuallaşdırır. Müqavilələrin şəffaflığı və turistlərin hüquqlarının müdafiəsi daha güclü nəzarət tələb edir. Pandemiya və hərbi vəziyyət kimi fors-major hallar zamanı öhdəliklərin icrası və məsuliyyətin bölüşdürülməsi xüsusi çətinliklər yaradır. Bununla yanaşı, turizm fəaliyyətində risklərin idarə olunması, sığortanın genişləndirilməsi və beynəlxalq standartlara uyğunluğun təmin olunması vacib məsələlərdən biridir.

Turizm operatorları və agentləri turizm bazarında təkcə kommersiya subyekti deyil, həm də turistlərin hüquqlarının təminatçısı rolunu oynayır. Onların fəaliyyəti turizm sənayesinin inkişafı, istehlakçıların maraqlarının müdafiəsi və beynəlxalq standartlara inteqrasiya baxımından xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

3.4. Bələdçi və ekskursiya təşkilatçısı anlayışı

Bələdçi (gid) turizm sahəsində ən vacib peşələrdən biri hesab olunur. O, turistləri müxtəlif marşrutlar və obyektlər üzrə müşayiət edir, onlara tarix, mədəniyyət, təbiət, əyləncə və digər mövzularda ətraflı və peşəkar məlumat verir. Bələdçi yalnız məlumatlandırıcı şəxs deyil, həm də səfər zamanı turistlərin təhlükəsizliyi və rahatlığını təmin edən mütəxəssisdir. Beynəlxalq terminologiyada bu peşə “Tourist Guide” və ya “Tour Guide” adlanır. Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununda da bələdçi peşəsi

ayrıca hüquqi statusa malikdir və onun fəaliyyətinin tənzimlənməsi nəzərdə tutulur.

Ekskursiya təşkilatçısı isə turistlər üçün ekskursiya marşrutlarını və proqramlarını hazırlayan, logistikanı təşkil edən, bələdçilərin fəaliyyətini əlaqələndirən hüquqi və ya fiziki şəxsdir. Onlar həm turizm şirkətləri daxilində fəaliyyət göstərə bilər, həm də müstəqil ekskursiya təşkilatları kimi fəaliyyətini həyata keçirə bilərlər. Ekskursiya təşkilatçısının əsas vəzifəsi ekskursiya proqramlarının hazırlanması, onların peşəkar icrasının təmin olunması və bələdçilərin peşəkar hazırlığının təşkili ilə bağlıdır. Bələdçilərin və ekskursiya təşkilatçılarının hüquqi statusu qanunvericilik və lisenziyalasdırma qaydaları ilə müəyyən edilir. Bələdçilər fərdi sahibkar və ya turizm şirkətinin əməkdaşı kimi fəaliyyət göstərə bilərlər. Onların peşəkar fəaliyyətlə məşğul olmaları üçün dövlət tərəfindən təsdiq olunmuş şəhadətnamə və ya sertifikat tələb oluna bilər. Ekskursiya təşkilatçıları isə əsasən hüquqi şəxs (MMC və s.) kimi fəaliyyət göstərir, bəzən fərdi sahibkar qismində də çıxış edə bilərlər. Onların fəaliyyəti “Turizm haqqında” Qanun, “Turizm fəaliyyətinin lisenziyalasdırılması Qaydaları”, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun, həmçinin əmək və vergi qanunvericiliyi ilə tənzimlənir. Həm bələdçilər, həm də ekskursiya təşkilatçıları dövlət reyestrində qeydiyyatdan keçməli, müvafiq peşə hazırlığına və təcrübəyə malik olmalı, istehlakçı hüquqlarını və təhlükəsizlik standartlarını qorumaq öhdəliyini daşımalıdırlar.

Bələdçilərin əsas vəzifələri turistlərin müşayiət olunması, ekskursiya marşrutları üzrə rəhbərlik edilməsi, onların təhlükəsizliyi və rahatlığının təmin olunması, obyektlər barədə dəqiq və dolğun məlumat verilməsi ilə bağlıdır. Bələdçi turistlərin hüquq və maraqlarını qorumaq, onların suallarına cavab verməli və ehtiyaclarını nəzərə almalıdır. Eyni zamanda, bələdçilər yerli əhali və mədəniyyətlə

bağlı etik və mədəni normalara riayət etməli, milli və dini ənənələrə hörmətlə yanaşmalıdırlar. Fövqəladə hallarda – qəza, xəstəlik və digər situasiyalarda ilkin yardım göstərmək və aidiyyəti qurumlara məlumat vermək də onların mühüm vəzifələrindən biridir.

Ekskursiya təşkilatçılarının vəzifələri daha çox planlaşdırma və koordinasiya funksiyaları ilə bağlıdır. Onlar ekskursiya marşrutlarını hazırlayır, logistikanı təmin edir, bələdçiləri seçir və onların peşə hazırlığını təşkil edirlər. Təşkilatçılar xidmət keyfiyyətinə nəzarət etməli, turistlərin təhlükəsizliyini və məmnunluğunu təmin etməlidirlər. İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi, müqavilə şərtlərinə riayət edilməsi, müştəri şikayətlərinin operativ həlli onların əsas öhdəliklərindəndir. Bundan əlavə, ekskursiya təşkilatçıları turistlərin həyat və sağlamlığının sığortalanmasını təmin etməli, risklərin qiymətləndirilməsi və qarşısının alınması üçün tədbirlər görməlidirlər.

Hüquqlar və məsuliyyət məsələləri də bu subyektlərin fəaliyyətində mühüm yer tutur. Bələdçilərin turist qrupunu müşayiət etmək, xidmət göstərmək, əməyinə görə qonorar və ya əmək haqqı almaq, peşə inkişafı və əlavə təlimlərdə iştirak etmək hüququ vardır. Ekskursiya təşkilatçıları isə turist qrupları formalaşdırmaq, ekskursiya proqramları satmaq, xidmət müqavilələri bağlamaq və dövlət dəstəyi mexanizmlərindən yararlanmaq imkanına malikdirlər. Lakin bu hüquqlarla yanaşı, onların məsuliyyəti də mövcuddur. Müqavilə şərtlərinin pozulması, turistlərin təhlükəsizliyinə zərər vurulması, məlumatın təhrif edilməsi və xidmətlərin keyfiyyətsiz göstərilməsi hallarında bələdçi və təşkilatçılar inzibati, mülki və bəzən cinayət məsuliyyəti daşıya bilərlər.

Peşəkar hazırlıq və etik standartlar bələdçilər və ekskursiya təşkilatçıları üçün xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Bələdçilər üçün peşə hazırlığı proqramları, sertifikatlaşdırma və ixtisasartırma təlimləri məcburi xarakter daşıyır. Ekskursiya təşkilatçılarının isə fəaliyyə-

tində beynəlxalq və milli standartlara uyğunluq, o cümlədən UNWTO və Avropa Turizm Bələdçiləri Assosiasiyasının qaydalarına əməl olunması vacibdir. Hər iki subyektlər turistlərin mədəni irsə, yerli əhaliyə və ətraf mühitə hörmətlə yanaşmasını təşviq etməli və etik kodeksə ciddi riayət etməlidirlər.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, Avropa ölkələrində bələdçi fəaliyyətinin sertifikatlaşdırılması dövlət və ya peşəkar birliklər tərəfindən həyata keçirilir. Azərbaycanda isə Dövlət Turizm Agentliyi bələdçilərin peşə hazırlığı proqramlarını təşkil edir, lisenziya və şəhadətnamələrin verilməsini təmin edir və turizm şirkətlərinin ekskursiya xidmətlərinin təkmilləşdirilməsinə nəzarət edir. Müasir şəraitdə bələdçi və ekskursiya təşkilatçıların qarşısında bir sıra aktual çağırışlar və inkişaf meyilləri mövcuddur. Rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi və onlayn ekskursiya xidmətlərinin artması, multidilli bələdçi xidmətlərinə olan tələbin yüksəlməsi, interaktiv proqramların inkişafı, turist axınının çoxalması ilə peşəkar kadr hazırlığına olan ehtiyacın artması bu sahədə yeni istiqamətləri formalaşdırır. Fövqəladə hallar – pandemiyalar, təbii fəlakətlər və digər risklər – bələdçi və təşkilatçıların fəaliyyətində yeni tələblər meydana gətirir. Bu səbəbdən, onların hüquqi biliklərə, etik normalara və peşə hazırlığına dair tələbləri daha da gücləndirilir.

3.5. Qonaqlama (otel) müəssisələrinin hüquqi mövqeyi

Qonaqlama (otel) müəssisələrinin hüquqi mövqeyi turizm sahəsinin əsas elementlərindən biridir və onların fəaliyyətinin düzgün hüquqi əsaslara söykənməsi həm turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, həm də ölkə iqtisadiyyatının dayanıqlı inkişafı üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Qonaqlama müəssisələri yalnız yerləşdirmə

xidməti göstərən obyektlər deyil, həm də turistlərin təhlükəsizliyi, rahatlığı, mədəni və sosial rifahı üçün vacib xidmətləri həyata keçirən təsərrüfat subyektləridir. Bu baxımdan, onların hüquqi statusu dövlət siyasətinin prioritet istiqamətlərindən hesab olunur.

Qonaqlama müəssisəsi anlayışı turizm hüququnda geniş şəkildə müəyyən edilmişdir. Bu müəssisələr turistlərə yaşayış, qidalanma, əyləncə, informasiya, müalicə və əlavə xidmətlər göstərən hüquqi və ya fiziki şəxslərin fəaliyyətidir. Onlara otellər, motellər, hostellər, sanatoriyalar, pansionatlar, qonaq evləri, kənd turizmi obyektləri, aparthotellər və digər oxşar müəssisələr daxildir. Qonaqlama obyektləri göstərdikləri xidmətlərin səviyyəsinə, ulduz sistemi üzrə kateqoriyalarına, fəaliyyət formalarına və yerləşdiyi əraziyə görə müxtəlif təsnifatlara bölünür.

Hüquqi status baxımından qonaqlama müəssisələri əsasən hüquqi şəxs kimi – məhdud məsuliyyətli cəmiyyət (MMC), səhmdar cəmiyyəti (ASC) və digər təşkilati-hüquqi formalarda dövlət qeydiyyatından keçirilir. Kiçik miqyaslı obyektlər isə çox vaxt fərdi sahibkar kimi fəaliyyət göstərilir. Hüquqi status onların müqavilə bağlamaq, vergi ödəmək, işçi qüvvəsi ilə əmək münasibətləri qurmaq, maliyyə əməliyyatları aparmaq və dövlət nəzarəti altında fəaliyyət göstərmək imkanlarını müəyyən edir. Akkreditasiya və qeydiyyat qonaqlama müəssisələrinin fəaliyyətində mühüm mərhələdir. Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununa və Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarlarına əsasən, otellərin qeydiyyatı, sertifikatlaşdırılması və kateqoriyalaşdırılması həyata keçirilir. Bütün qonaqlama obyektləri Dövlət Turizm Agentliyi və aidiyyəti qurumlar tərəfindən aparılan dövlət reyestrinə daxil edilməlidir.

Qonaqlama müəssisələrinin hüquqları geniş spektri əhatə edir. Onlar turistlərlə xidmət müqavilələri bağlamaq, qiymətləri müəy-

yönləşdirmək, marketing və reklam fəaliyyəti aparmaq, maliyyə əməliyyatları həyata keçirmək, daxili qaydalar və xidmət standartları müəyyənləşdirmək imkanına malikdirlər. Lakin eyni zamanda onların əsas vəzifələri də mövcuddur: qanunvericiliyin tələblərinə əməl etmək, sanitariya və təhlükəsizlik normalarına riayət etmək, istehlakçı hüquqlarını qorumaq, xidmətin keyfiyyətini təmin etmək, vergiləri vaxtında ödəmək və turistlərə düzgün məlumat təqdim etmək.

Müqavilə münasibətləri qonaqlama müəssisələrinin fəaliyyətində mərkəzi yer tutur. Əsasən yerləşdirmə müqaviləsi əsasında tərəflərin hüquq və vəzifələri müəyyən olunur. Müqavilədə xidmətin növü, müddəti, qiyməti, tərəflərin öhdəlikləri və məsuliyyəti əks olunur. Onlayn rezervasiya və rəqəmsal platformalar vasitəsilə bağlanan müqavilələr də hüquqi qüvvəyə malikdir. Müəssisə xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsinə, müqavilə şərtlərinin pozulmasına görə mülki məsuliyyət daşıyır. Hüquq pozuntusunun xarakterindən asılı olaraq inzibati məsuliyyət (lisenziyasız fəaliyyət, sanitariya qaydalarının pozulması, reklamda yanlış məlumat) və hətta cinayət məsuliyyəti (təhlükəsizlik normalarının pozulması nəticəsində ağır zərər vurulması) də tətbiq oluna bilər.

Dövlətin tənzimləyici funksiyaları qonaqlama müəssisələrinin fəaliyyətində xüsusi rol oynayır. Dövlət Turizm Agentliyi otellərin sertifikatlaşdırılması, ulduz sisteminə görə kateqoriyalandırılması, xidmət standartlarına nəzarət, monitoring və yoxlama tədbirlərini həyata keçirir. Müəyyən pozuntular aşkarlandıqda lisenziya və ya sertifikat ləğv edilə bilər. Eyni zamanda, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunla təmin olunur və turistlərə pozulmuş hüquqlarının bərpası üçün məhkəmə və digər orqanlara müraciət etmək imkanı verilir.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, aparıcı ölkələrdə otel biznesi

normativ aktlarla, sənaye standartları ilə və dövlət reyestrləri əsasında ciddi şəkildə tənzimlənir. Avropa Birliyində tətbiq olunan “Hotelstars Union” sistemi otellərin vahid meyarlara görə kateqoriyalasdırılmasını təmin edir. Azərbaycan təcrübəsində isə Dövlət Turizm Agentliyi vasitəsilə otellərin qeydiyyatı, təsnifatı və monitorinqi həyata keçirilir, müəssisələrin beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərməsi təşviq olunur. Müasir dövrdə qonaqlama müəssisələrinin fəaliyyəti bir sıra aktual çağırışlarla üz-üzədir. Bunlara rəqəmsallaşma və onlayn bronlaşdırma sistemlərinin hüquqi tənzimlənməsi, COVID-19 pandemiyasından sonra gigiyena və təhlükəsizlik protokollarının sərtləşdirilməsi, ekoloji standartlara uyğun fəaliyyət və yaşıl turizm prinsiplərinin tətbiqi, həmçinin qlobal bazarda beynəlxalq rəqabətə uyğun yüksək xidmət keyfiyyətinin təmin edilməsi daxildir. Qonaqlama müəssisələrinin hüquqi mövqeyi həm turizm hüququnun, həm də dövlət siyasətinin strateji sahəsi olaraq turistlərin hüquqlarının müdafiəsini, xidmət keyfiyyətini və ölkənin beynəlxalq turizm bazarında rəqabət qabiliyyətini təmin edir.

3.6. Nəqliyyat xidmətinin təşkili

Nəqliyyat xidmətləri göstərənlər turizm infrastrukturunun mühüm və ayrılmaz elementlərindən biridir. Turizmin inkişafı turistlərin rahat, təhlükəsiz və sürətli hərəkət imkanlarının təmin olunmasından asılıdır. Bu baxımdan, hava, dəmir yolu, avtomobil, dəniz və çay nəqliyyatı sahəsində fəaliyyət göstərən şirkətlər və fərdi sahibkarlar turizmin inkişafında mühüm rol oynayır. Nəqliyyat xidmətləri göstərənlər turistlərin və onların əmlakının müəyyən marşrut üzrə daşınmasını həyata keçirən, təhlükəsizlik və rahatlıq

təmin edən hüquqi və fiziki şəxslərdir. Onların fəaliyyəti həm turizm şirkətlərinin nəqliyyat bölmələrini, həm də müstəqil daşıma operatorlarını əhatə edir.

Nəqliyyat xidmətləri müxtəlif meyarlara görə təsnif olunur. Hava nəqliyyatı sahəsində aviaşirkətlər, çarter və reys operatorları fəaliyyət göstərir. Dəmir yolu nəqliyyatı dövlət və özəl dəmir yolu şirkətlərinin idarəçiliyi ilə təşkil olunur. Avtomobil nəqliyyatı tur avtobusları, taksi xidməti, rent-a-car və digər nəqliyyat vasitələri ilə təmin edilir. Dəniz və çay nəqliyyatı isə bərə, gəmi və kater operatorlarının fəaliyyəti ilə turizmde özünü göstərir. Bu xidmətlər həm milli, həm də beynəlxalq nəqliyyat operatorları tərəfindən həyata keçirilir.

Nəqliyyat xidmətləri göstərənlərin hüquqi statusu adətən hüquqi şəxs – məhdud məsuliyyətli cəmiyyət, səhmdar cəmiyyəti və ya dövlət şirkəti formasında olur. Bəzən isə fərdi sahibkarlar da bu sahədə fəaliyyət göstərə bilirlər. Onların fəaliyyəti “Turizm haqqında” Qanun, “Nəqliyyat haqqında” Qanun [45], habelə hava, dəmir yolu və dəniz nəqliyyatı üzrə xüsusi qanunvericilik aktları ilə tənzimlənir. Bu xidmətlərin göstərilməsi üçün müvafiq lisenziya və icazələrin alınması əsas şərt hesab olunur. Daşıma fəaliyyəti yalnız dövlətin müəyyən etdiyi standart və qaydalara uyğun həyata keçirilə bilər.

Nəqliyyat operatorlarının əsas hüquqları sənişin və yükdaşıma xidmətləri göstərmək, müqavilələr bağlamaq, marşrut və qrafiklər müəyyənləşdirmək, xidmətlərini reklam etmək və texniki parkdan istifadə etmək hüququnu əhatə edir. Onların vəzifələri isə sənişinlərin təhlükəsizliyini təmin etmək, nəqliyyat vasitələrinin texniki sazlığını qorumaq, qanunvericiliyə riayət etmək, istehlakçı hüquqlarını müdafiə etmək, müştəriləri düzgün məlumatlandırmaq və ətraf mühitə zərərin qarşısını almaqdan ibarətdir. Bundan başqa,

fövqəladə hallarda sərnişinlərin təhlükəsizliyini təmin etmək də onların öhdəliklərinə daxildir. Nəqliyyat xidmətləri göstərənlərin fəaliyyəti müqavilə münasibətləri əsasında həyata keçirilir. Turizm şirkətləri, otellər və fərdi turistlərlə bağlanan müqavilələrdə xidmətin növü, qiyməti, məsuliyyət dərəcəsi və digər mühüm şərtlər əks olunur. Müasir dövrdə onlayn bronlaşdırma və elektron biletlər sistemi geniş yayılmışdır. Hüquqi məsuliyyət sahəsində daşıyıcıların mülki məsuliyyəti sərnişin və əmlakın zədələnməsi, gecikmə və xidmətin ləğvi hallarını əhatə edir. İnzibati məsuliyyət qanunsuz daşıma, lisenziyasız fəaliyyət və təhlükəsizlik qaydalarının pozulmasına görə tətbiq edilir. Cinayət məsuliyyəti isə qəza və səhlənkarlıq səbəbindən ağır nəticələr baş verdikdə yaranır.

Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi və nəzarət mexanizmləri sahənin təhlükəsiz, səmərəli və dayanıqlı fəaliyyətinin təmin edilməsində mühüm rol oynayır. Dövlət bu istiqamətdə normativ-hüquqi çərçivənin formalaşdırılması, lisenziyalaşdırma prosesinin təşkili, təhlükəsizlik standartlarının tətbiqi, istehlakçı hüquqlarının qorunması və ekoloji tələblərin yerinə yetirilməsi kimi funksiyaları həyata keçirir. Bu tədbirlər nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə və bazar iştirakçıları arasında ədalətli rəqabət mühitinin təmin olunmasına xidmət edir.

Azərbaycan Respublikasında nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi müvafiq institusional strukturlar vasitəsilə həyata keçirilir. Bu baxımdan Dövlət Avtomobil Nəqliyyatı Xidməti avtomobil nəqliyyatı sahəsində nəzarət və tənzimləmə funksiyalarını yerinə yetirir, Azərbaycan Hava Yolları hava nəqliyyatı xidmətlərinin təşkili və inkişafında mühüm rol oynayır. Eyni zamanda, dəmir yolu və dəniz nəqliyyatı sahəsində fəaliyyət göstərən operatorlar vasitəsilə sərnişin və yük daşımalarının fasiləsizliyi və təhlükəsizliyi təmin edilir.

Beynəlxalq səviyyədə nəqliyyat xidmətlərinin hüquqi tənzimlənməsi bir sıra mühüm konvensiyalar və təşkilatlar vasitəsilə həyata keçirilir. Bu baxımdan Monreal Konvensiyası (1999) beynəlxalq hava daşımalarda sərnişinlərin hüquqlarının qorunmasını və daşıyıcıların məsuliyyətini müəyyən edir [69]. “Beynəlxalq dəmir yolu daşımaları haqqında Konvensiya” (COTIF) dəmir yolu nəqliyyatında hüquqi münasibətləri tənzimləyir, “Beynəlxalq Dəniz Təşkilatı” (IMO) isə dəniz nəqliyyatında təhlükəsizlik və ekoloji standartların müəyyən olunmasında əsas rol oynayır. Bununla yanaşı, Avropa İttifaqının direktiv və qaydaları sərnişin hüquqlarının müdafiəsi və xidmət keyfiyyətinin standartlaşdırılması baxımından mühüm normativ baza formalaşdırır.

Müasir dövrdə nəqliyyat xidmətlərinin inkişafı bir sıra yeni çağırışlarla müşayiət olunur. Bunlara rəqəmsallaşma proseslərinin sürətlənməsi, təhlükəsizlik risklərinin minimuma endirilməsi, ekoloji dayanıqlılığın təmin edilməsi, qlobal pandemiya şəraitində sanitariya-gigiyenik tələblərin gücləndirilməsi və beynəlxalq integrasiyanın dərinləşdirilməsi daxildir. Bu kontekstdə elektron biletləşmələrinin tətbiqi, onlayn rezervasiya platformalarının genişlənməsi, alternativ enerji mənbələrindən istifadə və ekoloji cəhətdən təmiz texnologiyaların tətbiqi nəqliyyat sahəsinin inkişafında əsas innovativ istiqamətlər kimi çıxış edir.

3.7. Dövlət və qeyri-dövlət turizm subyektləri

Turizm sahəsinin səmərəli və dayanıqlı inkişafı dövlət və qeyri-dövlət turizm subyektlərinin fəaliyyətindən birbaşa asılıdır. Turizm hüququ çərçivəsində bu subyektlərin müxtəlifliyi və funksional bölgüsü onların hər birinin konkret vəzifə və məsuliyyətlərinin

müəyyən edilməsinə imkan yaradır. Dövlət qurumları tənzimləyici, nəzarətedici və təşviqedici funksiyaları yerinə yetirdiyi halda, qeyri-dövlət subyektləri (özəl və ictimai təşkilatlar) xidmətlərin təşkili, bazar münasibətlərinin formalaşdırılması və innovativ təşəbbüslərin həyata keçirilməsində iştirak edirlər. Bu subyektlər arasında qarşılıqlı və əlaqələndirilmiş fəaliyyət turizmin səmərəli idarə olunması, rəqabət mühitinin inkişafı və turistlərin hüquqlarının etibarlı müdafiəsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Dövlət turizm subyektləri turizm siyasətinin formalaşdırılması, tənzimlənməsi, nəzarəti və dövlət dəstəyi ilə məşğul olan mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarını, dövlət müəssisə və qurumlarını əhatə edir. Onların hüquqi statusu dövlətin səlahiyyətlərinə əsaslanır və fəaliyyətləri inzibati-hüquqi qaydada müəyyən edilir. Əsas dövlət subyektlərinə Dövlət Turizm Agentliyi, İqtisadiyyat Nazirliyi, Mədəniyyət Nazirliyi, Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi, yerli icra hakimiyyətləri və eləcə də sərhəd-gömrük nəzarət orqanları daxildir. Bu subyektlərin başlıca funksiyaları arasında dövlət siyasətinin və strategiyalarının hazırlanması, normativ-hüquqi tənzimləmə, lisenziyalaşdırma, dövlət nəzarəti və monitoring, infrastrukturun inkişafı, elmi-tədqiqat və innovasiya təşəbbüslərinin dəstəklənməsi, beynəlxalq əməkdaşlıq və təbliğat fəaliyyəti xüsusi yer tutur.

Qeyri-dövlət turizm subyektləri isə dövlətə məxsus olmayan, turizm sahəsində kommersiya və ya qeyri-kommersiya məqsədilə fəaliyyət göstərən təşkilatlar və şəxslərdir. Buraya turizm operatorları və agentləri, mehmanxana və yerləşdirmə obyektləri, nəqliyyat şirkətləri, eksursiya təşkilatçıları və bələdçilər, ictimai birliklər və assosiasiyalar, qeyri-hökumət təşkilatları və fərdi sahibkarlar daxildir. Onların funksiyaları əsasən turizm məhsullarının formalaşdırılması və satışı, xidmətlərin təşkili, innovativ texnologiyaların

tətbiqi, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi, sosial, mədəni və ekoloji layihələrin reallaşdırılması, peşəkar hazırlıq proqramlarının həyata keçirilməsi və beynəlxalq bazarda ölkənin turizm imicinin formalaşdırılması ilə bağlıdır.

Dövlət və qeyri-dövlət subyektləri arasında əməkdaşlıq turizmin inkişafı üçün zəruri şərtidir. Bu əməkdaşlıq əsasən dövlət-özəl tərəfdaşlıq, qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi, turizmin marketinqi və təbliğatı, peşəkar hazırlıq və təlim, eləcə də beynəlxalq layihələrdə birgə iştirak sahələrində özünü göstərir. Qarşılıqlı məsuliyyət və nəzarət prinsipi əsasında dövlət qurumları qeyri-dövlət subyektlərinin fəaliyyətini lisenziyalaşdırır, monitorinq aparır və hüquqi tənzimləmə həyata keçirir. Öz növbəsində qeyri-dövlət subyektləri dövlət orqanlarına hesabat verir, xidmət keyfiyyətinə və qanunvericiliyə riayət etməyə görə məsuliyyət daşıyır. Dövlət və qeyri-dövlət turizm subyektlərinin qarşılıqlı fəaliyyəti turizm sahəsində dayanıqlı inkişafın təmin olunması, turistlərin hüquqlarının qorunması və ölkənin beynəlxalq imicinin möhkəmləndirilməsi baxımından əsas mexanizmlərdən biridir.

IV FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ MÜQAVİLƏ MÜNASİBƏTLƏRİ

4.1. Müqavilə münasibətləri anlayışı və mahiyyəti

Müqavilə münasibətləri iki və ya daha çox tərəfin müəyyən hüquq və vəzifələr əldə etmək məqsədilə qarşılıqlı razılığı əsasında formalaşan hüquqi əlaqələr sistemidir və mülki hüququn əsas institutlarından biri kimi cəmiyyətin iqtisadi və sosial həyatında geniş tətbiq olunur. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə görə müqavilə tərəflərin mülki hüquq və vəzifələr yaratmaq, dəyişdirmək və ya ləğv etmək barədə razılığıdır (MM, maddə 390) [7]. Turizm hüququnda bu münasibətlər əsasən turistlə turizm xidmətləri göstərən subyektlər - turizm operatorları, agentlər, mehmanxanalar və nəqliyyat şirkətləri arasında yaranır və xidmətlərin göstərilməsi, istifadəsi, ödənişi, keyfiyyət meyarları, tərəflərin məsuliyyəti və mübahisələrin həlli kimi məsələlərin hüquqi əsasını təşkil edir.

Müqavilə münasibətlərinin mahiyyəti

Müqavilə münasibətlərinin mahiyyəti onların iqtisadi və hüquqi xüsusiyyətlərinin vəhdətində ifadə olunur. Belə ki, müqavilələr bir tərəfdən mal və xidmətlərin mübadiləsinə əks etdirən iqtisadi münasibətləri, digər tərəfdən isə tərəflər arasında hüquq və vəzifələrin yaranmasını təmin edən hüquqi mexanizmi ifadə edir. Bu münasibətlər könüllülük və qarşılıqlı razılıq prinsipi əsasında formalaşır və tərəflərin hüquqi bərabərliyi ilə xarakterizə olunur. Eyni zamanda, müqavilələr hüquqi baxımdan məcburi qüvvəyə malikdir və onların pozulması hallarında hüquqi məsuliyyət mexanizmləri, o cümlədən məhkəmə müdafiəsi tətbiq olunur. Turizm sahəsində müqavilə münasibətləri isə geniş istehlakçı kütləsini əhatə etdiyindən,

bu münasibətlərdə ictimai maraqların və istehlakçı hüquqlarının qorunması məqsədilə dövlət tərəfindən əlavə hüquqi tənzimləmə tədbirləri həyata keçirilir.

Müqavilə münasibətlərinin struktur elementləri

Turizm sahəsində müqavilə münasibətləri aşağıdakı dörd struktur elementi üzrə təhlil edilir:

1. Subyektlər – müqavilədə iştirak edən tərəflər:

- Fiziki şəxslər: turist (səyahət edən şəxs), onun qanuni nümayəndəsi.
- Hüquqi şəxslər: turizm agentliyi (satıcı), turizm operatoru (təşkilatçı), daşıyıcı, sığorta şirkəti, otel və s.

2. Obyekt – müqavilənin predmeti, yəni hansı xidmət və ya malın təqdim edilməsi nəzərdə tutulur:

- tur (paket səyahət),
- yerləşmə (otel, gecələmə),
- nəqliyyat xidməti (avtobus, təyyarə, gəmi),
- sığorta xidməti,
- transfer, ekskursiya, viza dəstəyi və s.

3. Məzmun – tərəflərin qarşılıqlı hüquq və vəzifələri:

- hüquqlar: keyfiyyətli xidmət almaq, vaxtında məlumatlandırılmaq, zərərin ödənilməsini tələb etmək;
- vəzifələr: müqavilə qiymətini ödəmək, qaydalara riayət etmək, sənədləri vaxtında təqdim etmək;
- əlavə şərtlər: qiymət, müddət, xidmətin keyfiyyəti, ləğv qaydaları, mübahisələrin həlli mexanizmi.

4. Forma – müqavilənin bağlanma üsulu:

- yazılı forma (ən geniş yayılmış, qanuni tələb),
- şifahi forma (məsələn, bəzi təcili xidmətlərdə),
- elektron forma (onlayn rezervasiya, saytlar vasitəsilə).

Turizm müqavilələrinin əhəmiyyəti

Turizm müqavilələri aşağıdakı mühüm funksiyaları yerinə yetirir:

1. **Hüquqi müəyyənlik və şəffaflıq yaradır** – tərəflər hüquq və öhdəliklərini dəqiq bilir.
2. **Risqlərin və məsuliyyətin bölüşdürülməsini təmin edir** – hansı halda kimin cavabdeh olduğu müəyyənləşir.
3. **Turist hüquqlarının qorunmasını gücləndirir** – istehlakçı kimi turistin maraqları qorunur.
4. **Turizm sahəsinin inkişafına və sivil münasibətlərin formalaşmasına xidmət edir** – etibarlı biznes mühiti yaranır.

Beynəlxalq və milli hüquqda müqavilə münasibətlərinin rolu

Turizm müqavilələri yalnız milli qanunvericiliklə (məsələn, Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “Turizm haqqında” Qanun) deyil, həm də beynəlxalq müqavilə və konvensiyalarla tənzimlənir. Bunlara daxildir:

- **Avropa Birliyi direktivləri** (xüsusilə, Paket turlar haqqında Direktiv) – turistlərin hava limanı, otel, transfer kimi xidmətlərin birlikdə satıldığı hallarda hüquqlarını qoruyur.
- **Varşava Konvensiyası (1929)** – beynəlxalq hava daşımalarda daşıyıcının məsuliyyətini müəyyən edir [22].
- **Montreal Konvensiyası (1999)** – Varşava sistemini yeniləyərək sənişin hüquqlarını daha geniş təmin edir, kompensasiya mexanizmlərini sadələşdirir [23;69].

Bu beynəlxalq sənədlər turistlərin xarici ölkələrdə hüquqlarının qorunmasını asanlaşdırır və beynəlxalq səviyyədə hüquqi müəyyənliyi təmin edir. Beləliklə, həm milli, həm də beynəlxalq hüquq normaları turizm müqavilələrinin səmərəli fəaliyyət göstərməsində mühüm rol oynayır.

4.2. Turizm müqavilələrinin əsas növləri

Turizm fəaliyyəti çərçivəsində müxtəlif hüquqi subyektlər arasında çoxsaylı müqavilə növləri formalaşır. Bu müqavilələr turizm xidmətlərinin göstərilməsi, vasitəçilik, nəqliyyat, yerləşmə, ekskursiya və digər əlaqəli xidmətlərin hüquqi əsasını yaradır. Müqavilə növünün seçimi konkret xidmətin xarakterindən, tərəflərin hüquqi statusundan və münasibətlərin məzmunundan asılı olur.

Turist və turizm operatoru arasında müqavilələr

Turizm operatoru turizm məhsullarını (paket turlar, fərdi turlar və s.) formalaşdıran, onların təşkili və həyata keçirilməsinə məsul olan hüquqi şəxs və ya sahibkardır. Turist isə bu məhsulun son istifadəçisidir.

a) Paket tur müqaviləsi (Tour Package Contract) turist və turizm operatoru arasında bağlanır. Müqavilənin predmeti bir neçə xidmətin (nəqliyyat, yerləşmə, ekskursiya, sığorta və s.) kompleks şəkildə təqdim olunmasıdır.

Bu müqavilənin xüsusiyyətləri aşağıdakılardır:

- xidmətlərin kompleks dəst şəklində təqdim olunması;
- bütün xidmətlərin koordinasiyası və yekun məsuliyyətin operatorun üzərində olması;
- istehlakçı hüquqlarının geniş müdafiə olunması.

Müqavilənin hüquqi əsası Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanunu və Mülki Məcəlləsi, həmçinin Avropa Birliyinin 2015/2302/EU direktividir.

b) Fərdi tur və ya xidmət müqaviləsi turistin yalnız müəyyən bir xidməti (məsələn, yerləşmə və ya nəqliyyat) sifariş etdiyi hallarda bağlanır. Xidmətin konkret növü və həcmi müqavilədə ayrıca göstərilir. Bu müqavilə forması daha çevik və fərdi yanaşmanı təmin edir.

Turist və turizm agentliyi arasında müqavilələr

Turizm agentliyi turizm məhsullarının satışında vasitəçilik edən, operatorun adından və ya öz adından çıxış edən fiziki və ya hüquqi şəxsdir.

a) Agentlik müqaviləsi (Agency Contract) turistlə turizm agentliyi arasında bağlanır. Agent operatorun məhsullarını satır, bəzən isə ayrıca xidmətlər də təqdim edə bilər. Agent turist qarşısında xidmət göstərən tərəf kimi çıxış etsə də, əsas məsuliyyət adətən operatorun üzərində qalır. Azərbaycan qanunvericiliyində vasitəçilik fəaliyyəti xüsusi qaydada tənzimlənir.

b) Vasitəçi müqavilələri müxtəlif turizm xidmətlərinin (bilet satışı, vizaların alınması və s.) əldə edilməsində bağlanır. Agent yalnız müəyyən komissiya və ya xidmət haqqı müqabilində vasitəçilik xidməti göstərir.

Turizm operatoru və turizm agentliyi arasında müqavilələr

Operator və agent arasında bağlanan müqavilələr sahənin əsas struktur əlaqələrindən biridir.

a) Müvafiq satış müqavilələri operatorun agentə müəyyən turizm məhsullarını satmaq və yaymaq hüququ verməsini nəzərdə tutur. Bu müqavilədə komissiya faizi, satış qaydası, öhdəliklər, mülki məsuliyyət və hesabatlılıq dəqiq müəyyən olunur. Əlavə şərtlər kimi marketing dəstəyi, reklam və məlumat mübadiləsi də daxil edilə bilər.

b) Françayzing müqavilələri daha az yayılmış olsa da, beynəlxalq turizm şəbəkələrində istifadə edilir. Bu halda agent operatorun brendindən və satış modelindən istifadə etmək hüququ əldə edir.

Mehmanxana və yerləşdirmə xidmətləri üzrə müqavilələr

Mehmanxana və digər yerləşdirmə obyektləri ilə turist, operator və ya agent arasında müxtəlif müqavilələr bağlana bilər.

a) Otel bronlaşdırma müqaviləsi turist və ya turizm operatoru

ilə mehmanxana arasında bağlanır. Burada xidmətin müddəti, növü, ödəniş, ləğv və dəyişiklik şərtləri dəqiq göstərilir.

b) Korporativ və topdansaş yerləşdirmə müqavilələri operator və ya böyük agentliklərlə bağlanır və müəyyən dövr üçün geniş həcmdə xidmətlərin göstərilməsini nəzərdə tutur.

Nəqliyyat xidmətləri üzrə müqavilələr

Turistlərə nəqliyyat xidməti göstərən şirkətlərlə də müxtəlif müqavilələr bağlanır.

a) Daşıma müqavilələri (avia, dəmir yolu, avtobus və s.) turistlə nəqliyyat şirkəti arasında imzalanır. Bu müqavilələrdə biletlərin qaytarılması, dəyişdirilməsi və fors-major halları barədə şərtlər yer alır.

b) Transfer və icarə müqavilələri turistlərə fərdi nəqliyyat, transfer və avtomobil icarəsi xidmətlərinin göstərilməsini əhatə edir.

Ekskursiya və bələdçilik xidmətləri üzrə müqavilələr

Turistlərə ekskursiya, tur və bələdçi xidmətləri təqdim edən şəxslərlə bağlanan müqavilələr bu qrupa daxildir.

a) Ekskursiya müqaviləsi ekskursiyanın marşrutu, müddəti, qiyməti və iştirakçı sayı barədə şərtləri əhatə edir.

b) Bələdçi və müşayiətçi müqavilələri fərdi və ya qrup bələdçilik xidmətlərinin göstərilməsini tənzimləyir.

Sığorta müqavilələri

Turizm fəaliyyətində mövcud risklər nəzərə alınaraq, sığorta müqavilələrinin bağlanması geniş yayılmışdır. Bu müqavilələr səfər və sağlamlıq sığortası, bağlama və ləğv riskinə qarşı sığorta xidmətlərini əhatə edə bilər. Çox vaxt sığorta müqavilələri tur-paketin ayrılmaz hissəsi kimi təqdim edilir.

Onlayn turizm müqavilələri və rəqəmsal platformalar

Müasir dövrdə turizm xidmətlərinin internet üzərindən elektron müqavilə formatında bağlanması geniş yayılıb. Bu zaman aşağıdakı

müqavilə növləri tətbiq edilir:

- onlayn bronlaşdırma müqavilələri,
- elektron bilet müqavilələri,
- çevik ləğv və dəyişiklik şərtləri olan dinamik müqavilələr.

Azərbaycan qanunvericiliyinə görə elektron müqavilələr də yazılı müqavilələrlə eyni hüquqi qüvvəyə malikdir.

Çoxşaxəli (çərçivə) müqavilələr

Bəzi hallarda turizm sahəsində bir neçə xidmətin uzunmüddətli və kompleks şəkildə göstərilməsi üçün çərçivə və ya master müqavilələr bağlanır. Bu müqavilələrdə ümumi prinsiplər və münasibətlərin hüquqi çərçivəsi müəyyən edilir, hər bir xidmət üçün isə ayrıca əlavə müqavilə və ya sifariş sənədi tərtib olunur. Turizm müqavilələrinin çoxsaylı növləri bu sahədə xidmətlərin zənginliyi və müxtəlifliyi ilə bağlıdır. Hər bir müqavilə növü özünəməxsus hüquqi mexanizmlərə və risklərə malikdir. Düzgün seçilmiş müqavilə forması tərəflər arasında hüquqi müəyyənlik və şəffaflıq yaradır, mübahisələrin qarşısını alır və istehlakçı hüquqlarının müdafiəsini təmin edir.

4.3. Turizm müqavilələrinin hüquqi tənzimlənməsi

Hüquqi tənzimləmənin mahiyyəti və zəruriliyi

Turizm müqavilələrinin hüquqi tənzimlənməsi dedikdə, turizm fəaliyyətində iştirak edən subyektlər - turistlər, turizm operatorları, turizm agentləri, mehmanxanalar, nəqliyyat xidməti göstərən şirkətlər və digər tərəflər arasında yaranan hüquq və vəzifələrin, qarşılıqlı münasibətlərin, məsuliyyətin və mübahisələrin həllinin qanunvericilik və digər normativ-hüquqi aktlarla müəyyənləşdirilməsi başa düşülür.

Turizm sahəsində müqavilə münasibətlərinin hüquqi tənzimlənməsinin başlıca məqsədləri bunlardır:

1. Tərəflərin hüquqi statusunun və məsuliyyətinin dəqiq müəyyənləşdirilməsi;
2. İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi və turistlərin maraqlarının qorunması;
3. Sahənin şəffaf və dayanıqlı fəaliyyətinin təmin edilməsi;
4. Mübahisələrin və risklərin səmərəli həlli üçün hüquqi mexanizmlərin yaradılması.

Azərbaycan Respublikasında turizm müqavilələrinin hüquqi bazası

a) Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi

Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinin bir sıra maddələri (xüsusilə 389-cu maddədən etibarən) müqavilə hüququnun ümumi prinsiplərini tənzimləyir. Bu prinsiplərə aşağıdakılar daxildir:

- müqavilələrin bağlanması, icrası, dəyişdirilməsi və ləğvi qaydaları;
- müqavilə azadlığı prinsipi;
- tərəflərin hüquq və vəzifələri, məsuliyyəti;
- müqavilənin forması və etibarlılığı.

b) “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu (1999-cu il)

Bu qanun turizm fəaliyyəti ilə bağlı əsas anlayışları, turizm subyektlərinin hüquqi statusunu və onların qarşılıqlı münasibətlərini tənzimləyən hüquqi çərçivəni müəyyən edir. Qanunda aşağıdakı məsələlər öz əksini tapır:

- turizm operatorlarının, turizm agentlərinin və digər subyektlərin hüquq və öhdəlikləri;
- turistlərin hüquqları və müdafiə mexanizmləri;

- turizm xidmətlərinin keyfiyyət standartları;
- müqavilə münasibətləri və istehlakçı hüquqları;
- dövlət nəzarəti və lisenziyalaşdırma qaydaları.

c) “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995-ci il)

Bu qanun turistlərin istehlakçı kimi hüquqlarının qorunmasını təmin edir. Onun əsas müddəaları bunlardır:

- turistə verilən məlumatın tam və düzgün olması, reklamın həqiqiliyi;
- xidmətin keyfiyyəti və təhlükəsizliyinə dair təminatlar;
- müqavilənin pozulması halında kompensasiya hüququ;
- zərərin ödənilməsi və istehlakçıların şikayət mexanizmləri.

Turizm müqavilələrinin forması və bağlanması qaydaları

a) Yazılı və elektron müqavilələr

Azərbaycan qanunvericiliyinə görə, turizm xidmətləri üzrə müqavilələr əsasən yazılı formada bağlanmalıdır. Lakin müasir dövrdə elektron müqavilələr və onlayn bronlaşdırma da hüquqi qüvvəyə malikdir. Bu isə “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” və “Elektron ticarət haqqında” qanunvericilik aktları əsasında həyata keçirilir [28; 29].

b) Müqavilənin əsas şərtləri

Turizm müqavilələrinin etibarlı hesab olunması üçün aşağıdakı şərtlər mütləq nəzərdə tutulmalıdır:

- tərəflərin dəqiq identifikasiyası;
- xidmətin növü, həcmi və müddəti;
- qiymət və ödəniş qaydası;
- icra və ləğv şərtləri;
- tərəflərin cavabdehliyi və məsuliyyəti;
- mübahisələrin həlli mexanizmləri.

Müqavilə tərəflərinin hüquq və vəzifələri

a) Turistin hüquqları və vəzifələri

Turist aşağıdakı hüquqlara malikdir: dəqiq və tam informasiya almaq, təhlükəsiz və keyfiyyətli xidmət əldə etmək, müqavilə şərtləri pozulduqda şikayət etmək və kompensasiya almaq. Turistin əsas vəzifələri isə müqavilədə nəzərdə tutulan ödənişi vaxtında həyata keçirmək, lazımı sənədləri təqdim etmək və müqavilə şərtlərinə əməl etməkdir.

b) Turizm operatoru və agentin hüquq və vəzifələri

Turizm operatoru və agent müqavilə üzrə aşağıdakı öhdəliklərə malikdir: xidmətlərin tam və vaxtında göstərilməsi, turistin maraqlarının qorunması, yaranan zərərlərə görə məsuliyyət daşımaq, turistə zəruri informasiya və sənədləri təqdim etmək. Onlar həmçinin müqavilə şərtlərinə uyğun olaraq xidmətlərin keyfiyyətini təmin etməlidirlər.

Mübahisələrin həlli və məsuliyyət

a) Mübahisə predmeti

Turizm müqavilələrində yaranan mübahisələr əsasən aşağıdakı hallarla bağlı ola bilər: müqavilə şərtlərinin pozulması, xidmətlərin keyfiyyətsiz göstərilməsi, ödənişin qaytarılması və ya kompensasiyanın verilməsi məsələləri.

b) Mübahisələrin həlli yolları

Mübahisələrin həlli bir neçə üsulla həyata keçirilə bilər: ilkin olaraq danışıqlar yolu ilə, nəticə əldə olunmadıqda isə istehlakçıların hüquqlarını müdafiə qurumlarına və dövlət orqanlarına müraciət etməklə. Bundan başqa, mübahisələr məhkəmə və ya arbitraj qaydasında da həll edilə bilər.

c) Məsuliyyət formaları

Müqavilə öhdəliklərinin pozulmasına görə tərəflər mülki məsuliyyət daşıyırlar. Bu, kompensasiya, dəymiş ziyanın ödənilməsi,

cərimələr və digər tədbirləri əhatə edir. Bundan əlavə, istehlakçı hüquqlarının ciddi pozulması hallarında inzibati məsuliyyət, bəzən isə cinayət məsuliyyəti də tətbiq oluna bilər.

4.4. Turizm müqavilələrinin məzmunu və əsas şərtləri

Turizm müqaviləsinin anlayışı və əhəmiyyəti

Turizm müqaviləsi - turistlərlə turizm xidmətləri göstərən subyektlər (turizm operatoru, turizm agent, mehmanxana, nəqliyyat şirkəti və digər xidmət göstərən təşkilatlar) arasında bağlanan, tərəflərin hüquq və vəzifələrini müəyyən edən və qarşılıqlı razılığa əsaslanan hüquqi sənəddir. Belə müqavilələr turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, xidmətlərin keyfiyyətinin təmin olunması və mübahisə risklərinin minimuma endirilməsi baxımından mühüm hüquqi alət hesab olunur.

Turizm müqaviləsinin əsas struktur elementləri

Hər bir turizm müqaviləsi aşağıdakı əsas elementləri özündə ehtiva etməlidir:

a) Tərəflərin identifikasiyası

Müqavilədə tərəflər aydın şəkildə göstərməlidir. Buraya turistin (istehlakçının) adı, soyadı, şəxsiyyət vəsiqəsi məlumatları, əlaqə vasitələri; xidmət göstərən subyektin (turizm operatoru, agent, mehmanxana və ya digər hüquqi və ya fiziki şəxsin) adı, hüquqi ünvanı, vergi və qeydiyyat məlumatları daxil edilməlidir.

b) Müqavilənin predmeti

Müqavilədə göstəriləcək xidmətin konkret təsviri verilməlidir. Buraya paket tur, fərdi ekskursiya, yerləşmə, nəqliyyat, transfer və digər xidmətlər aid ola bilər. Xidmətin növü, həcmi, marşrut, tarixlər və xidmət səviyyəsi dəqiq göstərilməlidir.

c) Xidmətin müddəti və vaxtı

Tur və ya xidmətin başlama və bitmə tarixi, həmçinin xidmətlərin göstərilmə saatları və ümumi müddəti müqavilədə dəqiq əks etdirilməlidir.

d) Xidmətin qiyməti və ödəniş qaydası

Müqavilədə ümumi məbləğ, ilkin ödənişin və qalıq ödənişin vaxtı, əlavə xidmətlərin qiyməti və ödəniş üsulları (nağd, bank köçürməsi, onlayn ödəniş və kartla hesablaşma) göstərilməlidir.

e) Tərəflərin hüquq və vəzifələri

Turistin əsas hüquqları keyfiyyətli xidmət almaq, dəqiq informasiya əldə etmək, təhlükəsiz xidmətlə təmin olunmaq, müqavilə şərtləri pozulduqda şikayət etmək və kompensasiya almaq hüququndan ibarətdir. Turistin vəzifələri isə tələb olunan sənədləri təqdim etmək, ödənişləri vaxtında həyata keçirmək və müqavilə şərtlərinə riayət etməkdir. Turizm operatoru və agentin vəzifələri xidmətlərin vaxtında və tam göstərilməsi, marşrut və proqram barədə dəqiq məlumatın təqdim olunması, müqavilə öhdəliklərinin icrası və turistin maraqlarının qorunmasından ibarətdir.

f) Sığorta məsələləri

Müqavilədə turistin səfər, tibbi, baqaj və tur ləğvi risklərindən sığortalanması nəzərdə tutulmalıdır. Sığorta müqaviləsinin şərtləri və məsuliyyətin bölüşdürülməsi də açıq şəkildə göstərilməlidir.

g) Cavabdehlik və kompensasiya

Xidmətlərin göstərilməməsi və ya keyfiyyətsiz göstərilməsi hallarında tərəflərin məsuliyyəti, zərərin və əlavə xərclərin ödənilməsi mexanizmləri müqavilədə qeyd olunmalıdır. Həmçinin fors-major hallar (təbii fəlakət, epidemiya, hərbi vəziyyət və s.) xüsusi şərtlərlə tənzimlənməlidir.

h) Müqavilənin dəyişdirilməsi və ləğv edilməsi qaydaları

Müqavilədə tərəflərin müqavilədən birtərəfli və ya qarşılıqlı

imtina şərtləri, ləğv və dəyişiklik zamanı ödəniləcək cərimə və kompensasiya mexanizmləri, həmçinin tur proqramında dəyişikliklərin tətbiqi prosedurları göstərilməlidir.

i) Mübahisələrin həlli

Mübahisələrin həlli qaydası müqavilədə dəqiq müəyyən olunmalıdır. Buraya ilkin olaraq danışıqlar yolu, nəticə əldə edilmədikdə isə arbitraj və ya məhkəmə qaydasında həll üsulları daxil ola bilər. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi üzrə dövlət orqanlarına müraciət imkanı da nəzərdə tutulmalıdır.

j) Əlavə və xüsusi şərtlər

Müqavilədə viza və giriş-çıkış qaydaları, fərdi ehtiyaclar, əlavə xidmətlər, xüsusi tələblər, eləcə də şəxsi məlumatların məxfiliyinə dair müddəalar göstərilə bilər.

Azərbaycan qanunvericiliyinin tələbləri

Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “Turizm haqqında” Qanun və “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun turizm müqavilələrinin məzmununda aşağıdakı məcburi şərtlərin əks olunmasını tələb edir:

1. Müqavilənin tərəfləri və onların rekvizitləri;
2. Xidmətin predmeti, müddəti, şərtləri və qiyməti;
3. Tərəflərin hüquq və vəzifələri;
4. Cavabdehlik və məsuliyyətin hədləri;
5. Mübahisələrin həlli mexanizmləri.

Qanuna əsasən, müqavilədə turistin hüquqlarını məhdudlaşdıran və ya onun qanuni maraqlarına zidd olan hər hansı şərt etibarsız hesab olunur.

Beynəlxalq standartlar və müqavilə şərtləri

Turizm müqavilələrinin məzmunu beynəlxalq hüquqi sənədlərdə də tənzimlənir. Avropa İttifaqının “Paket turlar haqqında” Direktivi (2015/2302/EU), həmçinin Varşava və Montreal konven-

siyaları bu sahədə mühüm əhəmiyyət daşıyır. Onlarda aşağıdakı əsas tələblər müəyyənləşdirilmişdir:

- turizm məhsulunun tam və dolğun təsviri;
- ödəniş və kompensasiya qaydaları;
- sığorta və müdafiə mexanizmləri;
- mübahisələrin beynəlxalq qaydada həlli imkanları.

Onlayn turizm müqavilələri və rəqəmsal hüquqi tələblər

Rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafı nəticəsində turizm xidmətlərinin elektron platformalar üzərindən təqdim olunması geniş yayılmışdır. Bu şəraitdə bağlanan müqavilələr hüquqi baxımdan elektron müqavilələr kimi xarakterizə olunur və onların hüquqi qüvvəsi ənənəvi yazılı müqavilələrlə eynidir.

Azərbaycan Respublikasında bu münasibətlər əsasən:

- Elektron imza və elektron sənəd haqqında Qanun
- Mülki Məcəllə

ilə tənzimlənir.

Elektron müqavilələrin hüquqi qüvvəsinin təmin olunması üçün aşağıdakı əsas elementlər mövcud olmalıdır:

1. Müqavilənin rəqəmsal identifikasiyası

Xidmətin mahiyyəti (tur paketi, marşrut, müddət və s.) elektron formada aydın və dəqiq təsvir edilməlidir. Bu, müqavilənin predmetinin hüquqi müəyyənliyini təmin edir.

2. Razılığın ifadə forması

İstifadəçinin razılığı “click-wrap” və ya elektron imza vasitəsilə təsdiqlənməlidir. Bu element müqavilənin bağlanma faktını sübut edən əsas hüquqi mexanizmdir.

3. Ödəniş və maliyyə təhlükəsizliyi

Elektron ödəniş sistemləri vasitəsilə aparılan əməliyyatların təhlükəsizliyi və geri qaytarılma (refund) şərtləri əvvəlcədən müəyyən edilməlidir.

Praktik model: Paket tur müqaviləsinin struktur elementləri

Aşağıdakı cədvəl 4.4.1-də paket tur müqaviləsinin tipik strukturunu sistemləşdirilmiş formada təqdim edir.

Cədvəl 4.4.1.

Paket tur müqaviləsinin əsas şərtləri və hüquqi əhəmiyyəti

Şərt	Təsviri	Hüquqi və praktik əhəmiyyəti
Tərəflər	Turist və turizm operatoru/agent	Müqavilə subyektlərinin identifikasiyası və hüquq-subyektlilik
Xidmətin predmeti	Bakı–İstanbul istiqamətində 5 günlük tur	Müqavilənin əsas predmetini müəyyən edir
Tarix və müddət	10–15 avqust 2025	Öhdəliklərin icra zamanını müəyyənləşdirir
Qiymət və ödəniş şərtləri	1000 AZN; 30% əvvəlcədən, 70% səfər ərəfəsində	Maliyyə öhdəliklərini və risk bölgüsünü tənzimləyir
Proqram və marşrut	Yerləşmə, qidalanma, ekskursiyalar daxil olmaqla detallı plan	Xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün əsas meyar
Sığorta təminatı	Tibbi və səfər sığortası	Risqlərin azaldılması və turistin müdafiəsi
Ləğv və dəyişiklik şərtləri	14 günədək – tam qaytarılma; son 14 gün – 20% cərimə	Müqavilənin dayandırılması hallarında tərəflərin məsuliyyətini müəyyən edir
Cavabdehlik	Operatorun gecikməsi və ya xidmətin pozulması halları	Zərərin ödənilməsi və kompensasiya mexanizmi
Mübahisələrin həlli	Danışıqlar, məhkəmə və ya arbitraj	Hüquqi müdafiə mexanizmlərini müəyyən edir

Mənbə: Cədvəl müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir

Cədvəl 4.4.1-də təqdim olunan paket tur müqaviləsinin əsas şərtləri Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, Turizm haqqında Qanun və İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Qanun ilə müəyyən edilmiş hüquqi tələblərin sistemli şəkildə ümumiləşdirilmiş formasıdır. Bu şərtlər müqavilənin hüquqi qüvvəsini təmin etməklə yanaşı, tərəflər arasında münasibətlərin aydın və balanslaşdırılmış şəkildə qurulmasına xidmət edir.

Müqavilənin strukturunda tərəflərin müəyyən edilməsi hüquq-subyektliyin təsdiqi baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır. Xidmətin predmetinin, müddətinin və şərtlərinin dəqiq göstərilməsi isə öhdəliklərin konkretləşdirilməsinə və icra prosesində yaranan qeyri-müəyyənliklərin aradan qaldırılmasına imkan verir. Qiymət və ödəniş şərtləri tərəflər arasında maliyyə münasibətlərini tənzimləyərək iqtisadi risklərin bölüşdürülməsini təmin edir.

Eyni zamanda, proqram və marşrutun detallı təsviri turizm xidmətinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün əsas meyar kimi çıxış edir. Sığorta təminatı və cavabdehlik şərtləri isə mümkün risklərin kompensasiyası mexanizmini formalaşdırır. Xüsusilə ləğv və dəyişiklik şərtlərinin əvvəlcədən müəyyən edilməsi müqavilə sabitliyini artırır və tərəflər arasında potensial mübahisələrin qarşısını alır.

Qanunvericiliyə əsasən, müqavilədə turistin hüquqlarını məhdudlaşdıran və ya onun qanuni maraqlarına zidd olan şərtlər etibarsız hesab olunur ki, bu da istehlakçı hüquqlarının qorunmasına yönəlmiş mühüm hüquqi prinsipdir. Bu yanaşma beynəlxalq praktikada, xüsusilə Package Travel Directive çərçivəsində də öz əksini tapır.

Turizm müqavilələrinin struktur elementləri beynəlxalq hava daşımaları sahəsində tətbiq olunan Montreal Convention və Warsaw Convention kimi konvensiyaların tələbləri ilə də uzlaşır.

Bu isə müqavilələrin yalnız milli deyil, həm də transsərhəd hüquqi mühitə uyğunlaşdırıldığını göstərir.

Paket tur müqaviləsinin sistemli və detallı şəkildə tərtibi hüquqi müəyyənliyi təmin edir, iqtisadi və hüquqi riskləri azaldır, həmçinin turizm bazarında etibarlı və davamlı münasibətlərin formalaşmasına şərait yaradır.

4.5. Turizm müqavilələrində istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi

Mövzunun aktuallığı və hüquqi əsaslar

Turizm xidmətləri bazarında istehlakçı – yəni turist, ən həssas və müdafiəyə ehtiyacı olan tərəf hesab olunur. Turizm müqavilələri çərçivəsində istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi məsələsi həm Azərbaycan Respublikasının milli qanunvericiliyi, həm də beynəlxalq hüquqi aktlar tərəfindən prioritet kimi müəyyən edilmişdir. İstehlakçı hüquqlarının qorunması turizm sahəsində etimadın artırılması, davamlı inkişafın təmin edilməsi və bazarın şəffaflığı baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Əsas hüquqi aktlar bunlardır:

- Azərbaycan Respublikasının “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunu (1995);
- Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanunu (2021);
- Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi;
- Avropa Birliyinin 2015/2302/EU sayılı Direktivi (“Paket turlar və əlaqəli səyahət xidmətləri haqqında”);
- BMT-nin İstehlakçı Hüquqları üzrə Ümumi Prinsipləri.

İstehlakçı hüquqlarının əsasları və prinsipləri

a) Dəqiq və dolğun məlumat almaq hüququ

Turist müqavilə bağlanmazdan əvvəl və müqavilənin icrası zamanı göstəriləcək xidmətlərin şərtləri barədə tam, dəqiq və düzgün məlumat əldə etməlidir. Buraya xidmətin növü, qiyməti, marşrutu, yerləşmə və proqramı, təhlükəsizlik tələbləri, sığorta və digər vacib amillər daxildir. Reklam və müqavilədə göstərilən bütün məlumatların həqiqi və yoxlanılmış olması qanunla tələb edilir.

b) Keyfiyyətli və təhlükəsiz xidmət almaq hüququ

Turist müqavilədə nəzərdə tutulan şərtlərə uyğun, təhlükəsiz və keyfiyyətli xidmət almalıdır. Azərbaycan qanunvericiliyi turizm xidmətlərinin minimal keyfiyyət standartlarını müəyyən edir və xidmət göstərənlər bu standartlara əməl etməyə borcludurlar.

c) Müqavilənin vaxtında və keyfiyyətlə icra olunması hüququ
Turizm operatoru və ya agent müqavilə şərtlərinə tam əməl etməli, göstərilən xidmətlərin gecikməsi, dəyişdirilməsi və ya icra olunmaması hallarında məsuliyyət daşıyır.

d) Şikayət etmək və kompensasiya almaq hüququ

Turist müqavilə şərtlərinin pozulması, xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsi, gecikməsi və ya ləğv edilməsi hallarında kompensasiya və ya ödənişin geri qaytarılmasını tələb edə bilər. Şikayət prosedurları qanunvericilik və müqavilə şərtləri ilə tənzimlənir.

e) Müqaviləni birtərəfli qaydada ləğv etmək hüququ

Turist qanunvericilik və müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş hallarda müqaviləni birtərəfli qaydada ləğv edə bilər. Bu halda ödənişin tam və ya qismən geri qaytarılması təmin olunmalıdır. Avropa Birliyinin müvafiq direktivlərinə əsasən, bəzi hallarda turistlər “soyuma müddəti” (cooling-off period) ərzində – yəni bir neçə gün ərzində – heç bir əlavə cərimə ödəmədən müqavilədən imtina edə bilərlər.

f) Sığorta və təhlükəsizlik hüquqları

Turist səfər, tibbi, baqaj və digər risklərdən sığortalanmaq hüququna malikdir. Sığorta şərtləri müqavilədə aydın şəkildə göstərməli və şəffaf formada təqdim olunmalıdır.

İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi mexanizmləri:

a) Müqavilə şərtlərində istehlakçı hüquqlarının əks etdirilməsi

Turizm müqavilələrində xidmətin növü, keyfiyyəti, qiyməti, sığorta, ləğv və dəyişiklik qaydaları, şikayət prosedurları və mübahisə mexanizmləri dəqiq göstərməlidir.

b) Dövlət orqanlarının və ictimai qurumların müdaxiləsi

Azərbaycan Respublikasında istehlakçı hüquqlarının qorunmasına Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidməti nəzarət edir. Bundan əlavə, istehlakçı hüquqları üzrə ictimai təşkilatlara müraciət etmək imkanı da mövcuddur.

c) Məhkəmə və arbitraj mexanizmləri

Turist, hüquqları pozulduqda məhkəməyə və ya arbitraja müraciət edə bilər. Xüsusilə az məbləğli iddialar üzrə sadələşdirilmiş məhkəmə prosedurları tətbiq edilir ki, bu da istehlakçıların müdafiəsini daha asan edir.

e) Kollektiv iddialar ("class action") mexanizmi

Eyni pozuntuya bir neçə turist məruz qaldıqda, onlar kollektiv iddia ilə məhkəməyə müraciət edə bilərlər. Bu institut Azərbaycanda məhdud tətbiq olunsada, beynəlxalq təcrübədə geniş istifadə edilir.

Tipik pozuntu hallarına və müdafiə tədbirlərinə nümunələr

- Xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsi: Otelin şəraitinin reklamda göstərilənlə uyğun gəlməməsi, ekskursiyanın ləğv edilməsi və ya proqramın dəyişdirilməsi, nəqliyyat xidmətinin gecikməsi.
- Müdafiə tədbirləri: Turist operator və ya agentə şikayət müraciəti edir, kompensasiya və ya xidmətin yenidən göstərilmə

sini tələb edir, lazım gələrsə, müvafiq dövlət orqanına və məhkəməyə müraciət edir.

- Məhkəmə təcrübəsi: Azərbaycan məhkəmələrində turistlərin hüquqlarının pozulması ilə bağlı kompensasiya və ödənişin qaytarılması barədə qərarlar mövcuddur (məsələn, Bakı şəhəri Yasamal Rayon Məhkəməsi, 2021-ci il: otel xidmətinin keyfiyyətsiz göstərilməsinə görə turistin tələbinin təmin edilməsi).

Beynəlxalq təcrübədə istehlakçı müdafiəsi

- Avropa Birliyində “Paket turlar haqqında” Direktivin tələblərinə əsasən, operator hər bir turisti risklərdən qorumaq və kompensasiya ilə təmin etmək hüquqı öhdəliyinə malikdir.
- Pandemiya və digər fors-major hallarında Avropa Məhkəməsinin qərarları turistlərin kompensasiya hüquqlarını geniş şəkildə müdafiə etmişdir.

4.6. Turizm müqavilələrində mübahisələr və məsuliyyət məsələləri

Turizm müqavilələrində tərəflər arasında yaranan münasibətlər bəzən mübahisə və narazılıqlarla nəticələnə bilər. Xidmətlərin keyfiyyətsiz göstərilməsi, müqavilə şərtlərinin pozulması, ödənişlərin gecikdirilməsi, əlavə xərclərin yaranması və digər oxşar hallar bu mübahisələrin əsas səbəbləri hesab olunur. Həmçinin müqavilə tərəflərinin məsuliyyətinin dəqiq müəyyənləşdirilməsi hüquqi təhlükəsizlik baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır və turistlərin hüquqlarının müdafiəsinə xidmət edir.

Mübahisələrin əsas yaranma səbəbləri

- a) Xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsi. Otel, nəqliyyat, ekskur-

siya və digər turizm xidmətlərinin müqavilə şərtlərinə uyğun olmaması, yaxud xidmətin tam və ya qismən göstərilməməsi, proqramdan kənara çıxmalar mübahisələrin əsas səbəblərindəndir.

b) Müqavilənin birtərəfli ləğvi və ya dəyişdirilməsi. Turist və ya turizm operatoru müqaviləni birtərəfli qaydada ləğv etdikdə, ödənişin geri qaytarılması, əlavə cərimələr və kompensasiya məsələləri mübahisəyə səbəb olur.

c) Ödənişlərin vaxtında həyata keçirilməməsi. Turistin xidmət haqqını vaxtında ödəməməsi və ya operatorun göstərilən xidmətlərə görə müqavilə öhdəliyini yerinə yetirməməsi mübahisə yaradır.

i) Fors-major hallar və gözlənilməz risklər. Təbii fəlakətlər, pandemiya, müharibə və siyasi hadisələr nəticəsində xidmətlərin göstərilməsi mümkünsüz olduqda tərəflər arasında ziddiyyətlər meydana çıxır.

e) İstehlakçı hüquqlarının pozulması. Turistə vaxtında və düzgün məlumat verilməməsi, şikayətlərin lazımi qaydada araşdırılmaması və kompensasiyanın ödənilməməsi də mübahisə səbəbi olur.

Məsuliyyətin hüquqi əsasları:

a) Azərbaycan qanunvericiliyində məsuliyyət. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə əsasən, müqavilə öhdəliklərinin icra edilməməsinə və ya lazımi qaydada icra olunmamasına görə tərəflər mülki məsuliyyət daşıyırlar (maddələr 422, 439 və s.). “Turizm haqqında” Qanun turist və xidmət göstərənlərin hüquq və öhdəliklərini, kompensasiya və məsuliyyət mexanizmlərini müəyyən edir.

“İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun isə xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsi, yanlış və ya natamam məlumat verilməsi kimi hallarda istehlakçının hüquqlarını müdafiə edir.

b) Beynəlxalq hüquqi əsaslar. 13 iyun 1990-cı il tarixli 90/314/

saylı Avropa Birliyinin Direktivi paket turlarda operator və agentlərin birgə və ya ayrı-ayrı məsuliyyətini, eləcə də kompensasiya mexanizmlərini müəyyənləşdirir. Varşava və Montreal Konvensiyaları beynəlxalq daşıyıcıların məsuliyyəti və kompensasiya məbləğləri ilə bağlı hüquqi çərçivə yaradır. Həmçinin İATA və UFTAA standartları beynəlxalq turopoperatorların müqavilə məsuliyyətinə dair standart şərtləri ehtiva edir.

Məsuliyyət formaları və əsas mexanizmlər

a) Maddi məsuliyyət. Zərərin ödənilməsi (real zərər və itirilmiş fayda), müqavilə cərimələri və penya, həmçinin əlavə xərclərin əvəzlənməsi mexanizmləri tətbiq olunur.

b) Kompensasiya və qaytarılma. Turistin ödədiyi məbləğin tam və ya qismən geri qaytarılması, əlavə xidmət göstərilməsi və ya alternativ kompensasiya təklif edilməsi mümkündür.

c) İnzibati və cinayət məsuliyyəti. Turizm fəaliyyəti üçün lisenziya olmadan fəaliyyət göstərmək, istehlakçı hüquqlarının kütləvi şəkildə pozulması və fırıldaqçılıq halları inzibati və ya cinayət məsuliyyətinə səbəb ola bilər.

d) Sığorta vasitəsilə məsuliyyətin bölüşdürülməsi. Səfər və tibbi sığorta müqavilələri, fors-major hallar üçün xüsusi sığorta şərtləri məsuliyyətin bölüşdürülməsinə xidmət edir.

Mübahisələrin həlli yolları:

a) Danışqlar və barışıq yolu. Mübahisələr ilkin mərhələdə tərəflərin qarşılıqlı razılığı ilə danışqlar və kompromis əsasında həll edilə bilər.

b) Şikayət və daxili prosedurlar. Operator və agentlərin daxili şikayət mexanizmləri vasitəsilə müraciət etmək mümkündür. Bu halda şikayətlərə baxılma müddətləri və mexanizmlər müqavilədə əvvəlcədən göstərməlidir.

c) Dövlət orqanlarına və ictimai müdafiə təşkilatlarına müraciət.

İstehlakçılar dövlət xidmətləri və qeyri-hökumət təşkilatları vasitəsilə hüquqlarını müdafiə edə bilirlər.

d) Məhkəmə və arbitraj yolu. Mübahisələr mülki-prosessual qanunvericiliyə uyğun olaraq məhkəmədə və ya arbitrajda həll edilir. Azərbaycan məhkəmə təcrübəsində turistlərə xidmət göstərilmədiyi üçün ödənişin qaytarılması, tur paketinin ləğvi və ya dəyişdirilməsinə görə kompensasiya, beynəlxalq daşımaların gecikməsi hallarında isə zərərin ödənilməsi ilə bağlı qərarlar mövcuddur.

e) Onlayn mübahisə həll sistemləri (ODR). Elektron platformalar vasitəsilə mübahisələrin sürətli və əlçatan həlli təmin edilir.

Praktik nümunələr:

- Turist əvvəlcədən sifariş etdiyi mehmanxanada (Hotel) yer tapmadıqda və ya şərait müqaviləyə uyğun olmadıqda, turist operatora şikayət edir, ona kompensasiya və ya alternativ mehmanxana təklif olunur. Lazım gəldikdə, turist məhkəməyə müraciət edə bilər.
- Paket turun son anda operator tərəfindən xəbərdarlıq edilmədən ləğv edilməsi halında turist həm ödənişin geri qaytarılmasını, həm də əlavə zərərin əvəzlənməsini tələb edə bilər.
- Nəqliyyat xidməti gecikdikdə və ya ləğv edildikdə daşıyıcı şirkət beynəlxalq konvensiyalar əsasında kompensasiya ödəməyə borcludur.
- Pandemiya və digər fors-majör hallar zamanı müqavilədə müvafiq müddəalar nəzərdə tutulmuşdursa, tərəflər öhdəlikdən azad oluna bilər və ya alternativ həll yolları axtarıla bilər.

V FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ DÖVLƏT İDARƏÇİLİYİ VƏ TƏNZİMLƏMƏ

5.1. Turizmin dövlət tərəfindən tənzimlənməsinin əhəmiyyəti

Turizmin dövlət tərəfindən tənzimlənməsinin əhəmiyyəti müasir dövrdə xüsusi strateji xarakter daşıyır. Turizm yalnız iqtisadiyyatın gəlir gətirən bir sahəsi deyil, həm də mədəniyyətin, sosial dəyərlərin, beynəlxalq əməkdaşlığın və milli təhlükəsizliyin vacib bir hissəsidir. Bu səbəbdən dövlətin turizmə müdaxiləsi sadəcə inzibati nəzarətlə məhdudlaşmır, həm də sosial-iqtisadi inkişafın stimullaşdırılması, mədəni irsin qorunması, ekoloji balansın təmin edilməsi və cəmiyyətin rifahının yüksəldilməsi istiqamətində çoxşaxəli tədbirlər kompleksini əhatə edir.

Turizm sahəsinin dövlət tərəfindən tənzimlənməsinin əsas məqsədlərindən biri ictimai və milli maraqların qorunmasıdır. Turizmin inkişafı yalnız iqtisadi gəlir baxımından deyil, həm də dövlətin strateji maraqları çərçivəsində həyata keçirilməlidir. Milli təhlükəsizlik, ictimai asayiş, mədəni və mənəvi dəyərlərin qorunması kimi amillər dövlətin turizm siyasətində prioritet mövqedə dayanır. Digər mühüm istiqamət turizm bazarında nizam-intizam və şəffaflığın təmin edilməsidir. Turizm bazarında çoxlu sayda hüquqi və fiziki şəxsin fəaliyyət göstərməsi rəqabəti artırırsa da, qeyri-qanuni fəaliyyət, saxta xidmətlər və istehlakçıların aldadılması risklərini də yüksəldir. Bu halların qarşısını almaq üçün dövlət tərəfindən akkreditasiya və sertifikatlaşdırma mexanizmləri tətbiq olunur. Bu, həm xidmət keyfiyyətini yüksəldir, həm də turizm subyektləri arasında sağlam rəqabət mühitini formalaşdırır.

Turizm sahəsində dövlət tənzimlənməsinin mühüm istiqamətlərindən biri turistlərin hüquq və maraqlarının müdafiəsidir. Turistlər, bu sahənin ən həssas iştirakçılarıdır və onların təhlükəsizliyinin, məmnunluğunun təmin olunması dövlətin məsuliyyətinə daxildir. Normativ-hüquqi tənzimləmə və keyfiyyət standartlarının tətbiqi turistlərin fırıldaqçılıq, aldatma və keyfiyyətsiz xidmət risklərindən qorunmasına xidmət edir. Turizm həm də sosial-iqtisadi inkişaf və regionların balanslı inkişafı baxımından əhəmiyyətlidir. Turizmin dövlət nəzarəti altında inkişaf etdirilməsi regionlara investisiyaların cəlb olunmasına, infrastrukturun gücləndirilməsinə, yeni iş yerlərinin yaradılmasına və sosial rifahın artırılmasına şərait yaradır. Əks halda, turizmin inkişafı yalnız iri şəhərlərlə məhdudlaşa bilər və regionlarda qeyri-bərabərlik daha da dərinləşər.

Digər tərəfdən, turizmin inkişafı ekoloji və mədəni irsin qorunması ilə uzlaşdırılmalıdır. Dövlət tənzimlənməsi sayəsində milli parklar, təbiət qoruqları, tarixi abidələr və mədəniyyət obyektləri qorunur, ekoturizm və dayanıqlı turizm təşviq olunur. Bu, həm təbiətin mühafizəsini, həm də gələcək nəsillərə mədəni irsin ötürülməsini təmin edir. Turizm fəaliyyəti həm də müxtəlif fəvqəladə hallarda ən çox təsirlənən sahələrdən biridir. Təbii fəlakətlər, epidemiyalar, siyasi böhranlar zamanı sahə ən böyük risklərlə üzləşir. Buna görə də dövlət tərəfindən təhlükəsizlik və böhran idarəçiliyi mexanizmləri formalaşdırılır. Bu mexanizmlər turistlərin və turizm subyektlərinin təhlükəsizliyini təmin etməklə yanaşı, sahənin davamlılığını da qorumağa xidmət edir.

Turizm tənzimlənməsinin əsas alətləri arasında normativ-hüquqi baza, inzibati və maliyyə mexanizmləri, monitoring və informasiya sistemləri, təhsil və peşə hazırlığı xüsusi yer tutur. Bu vasitələr sayəsində dövlət sektoru hərtərəfli idarə edir, inkişaf istiqamətlərini müəyyənləşdirir və yeni çağırışlara adaptasiya imkanlarını güclən-

dirir. Beynəlxalq təcrübədə də dövlətin tənzimləyici rolu vacibdir. Avropa İttifaqı, Türkiyə, Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri, Sinqapur kimi ölkələrdə dövlətin aktiv müdaxiləsi nəticəsində turizm sahəsi yüksək rəqabətqabiliyyətli və dayanıqlı şəkildə inkişaf edir. Bu ölkələrdə dövlət strategiyaları, milli proqramlar və beynəlxalq əməkdaşlıq vasitəsilə turizmin davamlı inkişafı təmin olunur.

Azərbaycan təcrübəsində də son illərdə dövlətin rolu əhəmiyyətli dərəcədə güclənmişdir. Dövlət Turizm Agentliyinin fəaliyyəti, Qarabağ və Şərqi Zəngəzurun bərpası və turizm potensialının inkişafı, rəqəmsal transformasiya və ekoturizmin təşviqi bu istiqamətdə önəmli addımlardır. Pandemiya dövründə görülməli çevik - təcəbirlər və yeni qlobal çağırışlara uyğunlaşdırılmış siyasət dövlətin səmərəli idarəçilik gücünü nümayiş etdirmişdir.

5.2. Turizm idarəçiliyinin hüquqi və institusional əsasları

Turizm idarəçiliyi ölkədə turizm sahəsinin səmərəli inkişafını, xidmətlərin təhlükəsiz və keyfiyyətli şəkildə təşkilini, həmçinin iqtisadi və sosial təsirlərin gücləndirilməsini təmin edən kompleks idarəetmə mexanizmidir. Bu sistem dövlət və özəl sektorun fəaliyyətinin hüquqi və institusional alətlər vasitəsilə əlaqələndirilməsinə əsaslanır və onun səmərəliliyi normativ bazanın bütövlüyü ilə birbaşa bağlıdır. Turizm idarəçiliyinin hüquqi tənzimlənməsi ayrıca bir aktla deyil, bir-birini tamamlayan normativ hüquqi sənədlər sistemi ilə həyata keçirilir. Bu çərçivədə turizm fəaliyyəti, müqavilə münasibətləri və istehlakçı hüquqları üzrə əsas istiqamətlər Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanunu, Mülki Məcəllə və “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun vasitəsilə vahid hüquqi mühit daxilində tənzimlənilir. Bu nor-

mativ baza turizm subyektlərinin fəaliyyətinin hüquqi çərçivəsini müəyyən etməklə yanaşı, xidmət standartlarının formalaşması, müqavilə öhdəliklərinin icrası və istehlakçı hüquqlarının qorunması arasında institusional balans yaradır. Nəticədə turizm idarəçiliyi hüquqi aktların ayrı-ayrılıqda deyil, sistemli və integrasiya olunmuş şəkildə tətbiqi əsasında formalaşır.

Hüquqi əsaslar həmçinin dövlət proqramları və Prezident fərmanları ilə gücləndirilir. Milli və regional turizm inkişaf proqramları, strateji hədəflər və investisiya təşviqi turizm sahəsinin uzunmüddətli inkişaf istiqamətlərini müəyyən edir. Eyni zamanda Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamları, Dövlət Turizm Agentliyi, İqtisadiyyat Nazirliyi və digər dövlət qurumlarının normativ aktları sahənin idarə olunmasını dəqiqləşdirir. Buraya akkreditasiya, standartlaşdırma qaydaları da daxildir. Hüquqi çərçivənin mühüm hissəsini həmçinin beynəlxalq hüquqi aktlar və konvensiyalar təşkil edir. Dünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) tövsiyələri və standartları, Avropa Birliyi direktivləri, regionlararası razılaşmalar və əməkdaşlıq memorandumları Azərbaycanın turizm hüququnu beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırır.

Bu hüquqi əsasların rolu çoxşaxəlidir. Onlar sahənin şəffaf və dayanıqlı inkişafını təmin edir, tərəflər arasında münasibətlərin sabitliyini və etibarlılığını möhkəmləndirir, mübahisələrin hüquqi yollarla həllini asanlaşdırır və istehlakçı hüquqlarını sosial-iqtisadi maraqlarla balanslaşdırır. Turizm idarəçiliyinin institusional əsasları isə dövlət orqanlarının, özəl sektorun, ictimai birliklərin və peşəkar assosiasiyaların fəaliyyətini və qarşılıqlı əlaqəsini əhatə edir. Burada hər bir qurumun rolu dəqiq müəyyən olunub.

Ən əsas dövlət qurumu Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyidir. Bu qurum turizm siyasətini formalaşdırır, dövlət proqramlarını həyata keçirir, sektor üzrə monitoring və statistikanı

aparır, lisenziyalaşdırma və akkreditasiya işlərini icra edir, həmçinin beynəlxalq əməkdaşlıqla məşğul olur. Nazirlər Kabineti turizm sahəsində strateji qərarların qəbulunu və dövlət proqramlarının koordinasiyasını həyata keçirir. İqtisadiyyat Nazirliyi sektor üzrə investisiyaları təşviq edir, sahibkarlığın inkişafını dəstəkləyir, vergi və maliyyə mexanizmlərini tətbiq edir. Mədəniyyət Nazirliyi mədəni-tarixi irsin qorunmasına və mədəni turizmin inkişafına cavabdehdir. Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi ekoturizmin təşviqi, ekoloji təhlükəsizliyin təmin olunması və təbii sərvətlərin qorunması sahəsində fəaliyyət göstərir. Yerli icra hakimiyyəti orqanları isə regional turizmin təşviqi, infrastrukturun inkişafı və yerli layihələrin icrası ilə məşğuldur.

Dövlət qurumlarından əlavə, özəl sektor və ictimai birliklər də turizm idarəçiliyində mühüm rol oynayır. Turizm şirkətləri xidmətlərin təşkili və göstərilməsi, yerli və beynəlxalq layihələrin icrası ilə məşğul olur. Qeyri-hökumət təşkilatları və ictimai birliklər sektorun maraqlarını müdafiə edir, maarifləndirmə işləri aparır və peşəkar inkişaf proqramları həyata keçirir. Peşəkar assosiasiyalar və federasiyalar isə peşə kodekslərinin, standartların və təlim proqramlarının hazırlanması, həmçinin sektorun maraqlarının dövlət orqanları qarşısında müdafiəsi ilə məşğul olur.

Hüquqi və institusional əsasların vəhdəti turizm idarəçiliyinin səmərəliliyinin əsas şərtidir. Hüquqi çərçivə sektorun bütün iştirakçıları üçün “oyun qaydalarını” müəyyən edir, institusional qurumlar isə həmin qaydalar əsasında fəaliyyət göstərərək çağırışlara uyğun yeni təşəbbüslər irəli sürür. Hüquqi və institusional əsasların qarşılıqlı əlaqəsi olmadan sektorun inkişafı dağınıq və qeyri-səmərəli ola bilər. Beynəlxalq təcrübədə də turizm idarəçiliyi hüquqi və institusional mexanizmlərin vəhdətinə əsaslanır. Dünya Turizm Təşkilatı (UNWTO) qlobal standartların hazırlanması,

monitorinq, konsaltinq və ekspertiza işləri aparır. Avropa İttifaqı milli və regional səviyyədə turizm idarəçiliyini koordinasiya edir, birgə bazar və keyfiyyət standartlarını müəyyən edir. Türkiyə, Fransa və Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri kimi ölkələrdə dövlət-özəl sektor əməkdaşlığı, milli brendin inkişafı və peşəkar assosiasiyaların rolu güclü şəkildə özünü göstərir.

5.3. Dövlət orqanlarının rolu və səlahiyyətləri

Turizm sahəsi dinamik, çoxşaxəli və strateji əhəmiyyətə malik bir sahədir. Onun uğurlu inkişafı yalnız bazar mexanizmlərinin deyil, həm də dövlət orqanlarının aktiv və koordinasiyalı fəaliyyətinin nəticəsi ola bilər. Dövlətin rolu bu sahədə iqtisadi inkişafı stimullaşdırmaqla yanaşı, sosial rifahın təmin edilməsinə, mədəni və tarixi irsin qorunmasına, ekoloji balansın saxlanmasına və turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə yönəlmişdir. Dövlət orqanlarının səmərəli fəaliyyəti olmadan turizm sahəsində davamlı inkişaf, təhlükəsizlik və rəqabətqabiliyyətlik təmin edilə bilməz. Dövlət orqanlarının ən mühüm funksiyalarından biri turizm siyasətinin və strategiyasının formalaşdırılmasıdır. Bu istiqamətdə milli və regional turizm siyasəti hazırlanır, dövlət proqramları təsdiqlənir və icra olunur. Eyni zamanda, turizmin prioritet istiqamətləri müəyyən edilir: ekoturizm, mədəni turizm, sağlamlıq turizmi, kənd turizmi və digər sahələr üzrə inkişaf planları hazırlanır. Bununla yanaşı, dövlət investisiya mühitini yaxşılaşdırmaq, ölkənin beynəlxalq imicini gücləndirmək və milli turizm brendini formalaşdırmaq üçün təşviq tədbirləri həyata keçirir. Digər mühüm istiqamət normativ-hüquqi tənzimləmə və nəzarətdir. Dövlət orqanları turizm subyektləri üçün qanun və qaydalar hazırlayır,

standartlar və normativ sənədlər tətbiq edir. Bu çərçivədə lisenziyaləşdirmə, akkreditasiya və sertifikatlaşdırma prosesləri təşkil olunur. Dövlət həmçinin sektorun monitorinqini aparır, audit və yoxlamalar həyata keçirir, sənaye iştirakçıları üzərində inzibati və hüquqi nəzarəti təmin edir.

Dövlətin xüsusi diqqət yetirdiyi istiqamətlərdən biri istehlakçı hüquqlarının müdafiəsidir. Turistlərin hüquq və maraqlarının qorunması üçün hüquqi mexanizmlər yaradılır, xidmətlərin keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə nəzarət edilir. Turistlərin şikayətlərinə baxılması, onların hüquqlarının pozulması hallarında kompensasiya mexanizmlərinin tətbiqi də dövlətin vəzifələrinə daxildir. Dövlət orqanları həmçinin sektorun inkişafı və təşviqi istiqamətində mühüm rol oynayır. Bu sahədə milli və beynəlxalq turizm sərgilərində iştirak, ölkənin turizm imkanlarının tanıtılması, marketing və brendinq kampaniyalarının təşkili həyata keçirilir. Bundan əlavə, infrastruktur layihələrinin dəstəklənməsi, sahibkarlığın və innovasiyaların inkişafına yönəlmiş subsidiya, qrant və vergi güzəştləri tətbiq olunur.

Turizm sahəsinin dayanıqlılığı üçün ekoloji və mədəni irsin qorunması xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Dövlət turizm fəaliyyətinin ekoloji və sosial təsirlərini qiymətləndirir, milli parklar, qoruqlar və tarixi abidələrin qorunmasını təşkil edir. Dayanıqlı və məsuliyyətli turizm modellərinin tətbiqi bu sahədə əsas hədəflərdəndir. Bundan əlavə, dövlət orqanlarının rolu fəvqəladə hallar və təhlükəsizlik istiqamətində də mühümdür. Turizm obyektlərində təhlükəsizlik standartları tətbiq olunur, monitorinq aparılır. Təbii fəlakət, epidemiyalar, siyasi böhran kimi hallarda risklərin idarə olunması və turistlərin müdafiəsi üçün xüsusi tədbirlər planı hazırlanır. Azərbaycan təcrübəsində Dövlət Turizm Agentliyi bu sahədə əsas qurumlardan biridir. O, milli turizm siyasətini hazırlayır və icra

edir, dövlət proqramlarını təşkil edir və monitorinqini aparır, sertifikatlaşdırma funksiyalarını həyata keçirir, turizm statistikasını aparır, beynəlxalq əməkdaşlığı koordinasiya edir. Agentlik eyni zamanda turistlərin hüquqlarının müdafiəsi və ictimai məlumatlandırma kampaniyalarının təşkilində də aparıcı rol oynayır.

Nazirlər Kabineti turizm sahəsində strateji qərarların qəbulunu, dövlət proqramlarının təsdiqini və sektorlararası koordinasiyanı həyata keçirir. İqtisadiyyat Nazirliyi investisiyaların təşviqi, dövlət-özəl tərəfdaşlığının inkişafı və sahibkarlığın dəstəklənməsi ilə məşğuldur. Mədəniyyət Nazirliyi mədəni-tarixi irsin qorunmasına, mədəni turizmin inkişafına, turizm layihələrinin mədəniyyət siyasəti ilə uzlaşdırılmasına cavabdehdir. Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi ekoturizmin inkişafı, ətraf mühitin qorunması və turizm layihələrinin ekoloji ekspertizasını həyata keçirir. Fövqəladə Hallar Nazirliyi turizm infrastrukturunda təhlükəsizlik tədbirlərini təşkil edir, risklərin idarə olunmasını həyata keçirir. Yerli icra hakimiyyəti orqanları isə regional layihələrin icrası, infrastrukturun inkişafı, yerli turizm təşəbbüslərinin dəstəklənməsi və turizm obyektlərinin monitorinqi ilə məşğul olur. Dövlət orqanlarının rolu yalnız səlahiyyət bölgüsü ilə məhdudlaşmır. Onların arasında əməkdaşlıq və koordinasiya da əsas şərtlərdəndir. Səlahiyyət bölgüsü mərkəzi dövlət qurumları ilə sektorlararası orqanlar arasında paylanır, yerli səviyyədə isə icra hakimiyyətləri tərəfindən həyata keçirilir. Koordinasiya isə birgə proqramlar, monitorinq qrupları, sektorlararası komissiyalar və beynəlxalq əməkdaşlıq mexanizmləri vasitəsilə təmin olunur.

5.4. Turizmin inkişafı üçün dövlət proqramları və strategiyaları

Turizm sahəsinin inkişafı məqsədilə dövlət strategiyaları və proqramları Azərbaycanda planlı və ardıcıl şəkildə həyata keçirilir. Bu, ölkənin turizm potensialının reallaşdırılması, beynəlxalq səviyyədə rəqabətqabiliyyətinin artırılması və sosial-iqtisadi inkişafın təmin olunması baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Milli Turizm Strategiyaları Azərbaycan Respublikasında hələ 2002-ci ildə qəbul edilmiş ilk “Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı (2002–2005-ci illər)” ilə başlanıb [13]. Sonrakı illərdə bu yanaşma davam etdirilib və daha geniş miqyaslı proqram və konsepsiyalar hazırlanıb. 2014-cü ildə “Azərbaycan Respublikasında 2014–2020-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı” təsdiqlənib [8]. Bu sənəd turizm infrastrukturunun inkişafı, yeni turizm marşrutlarının yaradılması, insan resurslarının təkmilləşdirilməsi və beynəlxalq əməkdaşlığın genişləndirilməsi üçün konkret tədbirləri əhatə edib.

2016-cı il 6 dekabr tarixli fərmanla təsdiq olunmuş “Azərbaycan Respublikasında ixtisaslaşmış turizm sənayesinin inkişafına dair Strateji Yol Xəritəsi”nin qəbul edilməsində əsas məqsəd Azərbaycanın mövcud imkanlarından istifadə edərək 2025-ci ilə qədər regionda və qlobal miqyasda cəlbedici turizm mərkəzinə çevrilməsi müəyyən edilmişdir. Uzunmüddətli perspektivdə isə Azərbaycanı dünyanın ən çox seçilən iyirmi turizm istiqamətindən birinə çevirmək hədəfi qarşıya qoyulmuşdur. Bunun üçün hava nəqliyyatının əlçatanlığının artırılması, turizm infrastrukturunun müasir tələblərə uyğunlaşdırılması, çoxşaxəli turizm növlərinin inkişafı və milli mədəni dəyərlərin beynəlxalq arenada geniş təbliği vacib şərtlər kimi göstərilmişdir.

Regional inkişaf siyasəti çərçivəsində turizm sahəsinin inkişafına xüsusi önəm verilmişdir. Bu baxımdan Azərbaycan Respublikası regionlarının sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramları (2009–2013, 2014–2018, 2019–2023) regionlarda turizm infrastrukturunun formalaşdırılması, turizm obyektlərinin yaradılması və xidmət sahələrinin genişləndirilməsi istiqamətində kompleks tədbirləri əhatə etmişdir [12; 15; 16]. Həmin proqramlar çərçivəsində regionlarda mehmanxana və mehmanxana tipli müəssisələrin, istirahət mərkəzlərinin, turizm komplekslərinin tikintisi və istifadəyə verilməsi təmin olunmuş, bu isə turizm xidmətlərinin coğrafiyasının genişlənməsinə və regionların iqtisadi fəallığının artmasına səbəb olmuşdur.

Aparılan məqsədyönlü siyasət nəticəsində ölkədə turizm infrastrukturunun əhəmiyyətli dərəcədə genişləndirilməsi müşahidə olunur. Belə ki, əvvəlki dövrlərlə müqayisədə mehmanxana və yerləşdirmə obyektlərinin sayında çoxsaylı artım qeydə alınmış, xüsusilə regionlarda turizm xidmətlərinin inkişafı sürətlənmişdir. Bu proses regionların təbii və mədəni-tarixi potensialından daha səmərəli istifadə edilməsinə, daxili və xarici turizm axınlarının artmasına şərait yaratmışdır.

Eyni zamanda, nəqliyyat və kommunikasiya infrastrukturunun inkişafı turizm sahəsinin genişlənməsində mühüm rol oynamışdır. Avtomobil yollarının yenidən qurulması, beynəlxalq nəqliyyat dəhlizlərinin inkişafı, hava limanlarının tikintisi və logistika imkanlarının genişləndirilməsi regionların turizm əlçatanlığını artırmış və bu sahədə iqtisadi aktivliyin yüksəlməsinə təkan vermişdir. Bu baxımdan xüsusilə Bakı-Tbilisi-Qars dəmir yolu və Bakı Beynəlxalq Dəniz Ticarət Limanı kimi layihələr ölkənin tranzit və turizm potensialının reallaşdırılmasına xidmət edən mühüm infrastruktur elementləri kimi çıxış edir.

Turizmin inkişafında institusional və idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi də mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu istiqamətdə Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi tərəfindən həyata keçirilən siyasət və normativ tənzimləmə tədbirləri turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılmasına və sektorun rəqabət qabiliyyətinin artırılmasına yönəlmişdir.

Müasir mərhələdə turizm sahəsinin inkişafında rəqəmsallaşma və innovasiyalar xüsusi yer tutur. Xüsusilə 2020-ci ildən sonra elektron turizm platformalarının yaradılması, onlayn bronlaşdırma sistemlərinin tətbiqi və vahid rəqəmsal məlumat bazalarının formalaşdırılması istiqamətində konkret layihələr həyata keçirilir. Bu yanaşma turizm xidmətlərinin əlçatanlığını artırmaqla yanaşı, bazar iştirakçıları arasında informasiya mübadiləsini sürətləndirir, idarəetmədə çevikliyi təmin edir və ümumilikdə sahənin səmərəliliyinin yüksəldilməsinə şərait yaradır.

Beynəlxalq əməkdaşlıq və təşviq proqramları daim yenilənir və 2001-ci ildən etibarən Azərbaycan BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) üzvü kimi beynəlxalq təşəbbüslərdə fəal iştirak edir. Dövlət Agentliyi tərəfindən 2022-ci ildən etibarən “Azərbaycan Turizminin İnkişafı Konsepsiyası” üzrə yeni təşviqat və inkişaf proqramları tətbiq olunmağa başlanıb.

Onu da qeyd edək ki, 2009-cu, 2014-cü, 2016-cı, 2019-cu və 2022-ci illərdə qəbul edilmiş dövlət proqramları və strategiyalar turizmin ölkədə kompleks, davamlı və beynəlxalq standartlara uyğun inkişafını təmin edən əsas hüquqi və institusional bazadır. Bu yanaşma turizmin dayanıqlı, şəffaf və rəqabətqabiliyyətli inkişafına zəmin yaradır və Azərbaycanın beynəlxalq turizm məkanında mövqeyini hər il daha da gücləndirir.

5.5. Turizm sahəsində dövlət nəzarəti və tənzimləyici tədbirlər

Turizm sahəsində dövlət nəzarəti və tənzimləmə mexanizmləri sektorun təhlükəsiz, keyfiyyətli və davamlı inkişafını təmin edən əsas institusional vasitələrdən biridir. Turizm yalnız iqtisadi fəaliyyət sahəsi deyil, eyni zamanda mədəni irsin qorunması, ekoloji tarazlığın saxlanılması və sosial rifahın yüksəldilməsi ilə sıx bağlıdır. Bu baxımdan dövlət nəzarəti turizm subyektlərinin fəaliyyətinin qanunvericiliyə uyğun təşkilinə, xidmət keyfiyyətinin və təhlükəsizlik standartlarının təmininə, eləcə də turistlərin hüquqlarının qorunmasına yönəlmiş kompleks tədbirlər sistemi kimi çıxış edir. Tənzimləmə isə akkreditasiya, standartlaşdırma, monitoring və sanksiya mexanizmləri vasitəsilə həyata keçirilir və bazarda şəffaflığın, ədalətli rəqabətin təmin edilməsinə xidmət edir. Bu sahədə hüquqi tənzimləmə müvafiq qanunvericilik aktları əsasında həyata keçirilir və turizm fəaliyyətinin əsas prinsiplərini müəyyən edir.

Turizm sahəsinin çoxşaxəli xarakteri onun digər iqtisadi sahələrlə qarşılıqlı əlaqədə inkişaf etməsini şərtləndirir. Nəqliyyat, tikinti, kənd təsərrüfatı və xidmət sahələri ilə sıx bağlılıq turizmin iqtisadi sistemdə multiplikativ təsir yaratmasına və regional inkişafın sürətləndirilməsinə imkan verir. Bu xüsusiyyət turizmi yalnız gəlir mənbəyi deyil, həm də digər sahələrin inkişafını stimullaşdıran amil kimi səciyyələndirir. Bu baxımdan dövlət tənzimlənməsi resursların səmərəli bölgüsünü, investisiya mühitinin yaxşılaşdırılmasını və infrastrukturun inkişafını təmin etməyə yönəlir.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, turizm sahəsinin rəqabət qabiliyyəti dövlət, biznes və cəmiyyət arasında əməkdaşlığın səviyyəsindən asılıdır. Bu əməkdaşlıq çərçivəsində turizm fəaliyyətinin kompleks təşkili, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və regional

potensialın səmərəli istifadəsi təmin olunur. Eyni zamanda turizmin inkişafı həm müsbət, həm də mənfi təsirlər yarada bildiyindən, dövlət tənzimlənməsi sahələrarası balansın qorunmasına və davamlı inkişafın təmininə yönəldilməlidir.

Müasir mərhələdə rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi turizm sahəsində idarəetmə və nəzarət mexanizmlərinin səmərəliliyini artırır. Elektron xidmətlər və rəqəmsal platformalar məlumat əlçatanlığını genişləndirir, bazar şəffaflığını yüksəldir və qərarların qəbulunu daha operativ edir. Bu şəraitdə sertifikatlaşdırma və obyektlərin təsnifatı xidmət keyfiyyətinin təmin olunmasında mühüm rol oynayır. Monitoring və audit tədbirləri vasitəsilə fəaliyyət davamlı qiymətləndirilir, pozuntulara qarşı müvafiq inzibati tədbirlər tətbiq olunur.

Dövlət nəzarətinin mühüm istiqamətlərindən biri də maarifləndirmə və informasiya təminatıdır. Turizm subyektlərinin peşəkarlıq səviyyəsinin artırılması və turistlərin hüquqları barədə məlumatlandırılması ümumi xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə xidmət edir. Ümumilikdə, səmərəli dövlət nəzarəti sistemi turizm sahəsində təhlükəsizlik, keyfiyyət və etibarlılığın təmin olunmasının əsas şərtlərindən biri kimi çıxış edir.

5.6. Turizm sahəsində ictimai iştirakçılıq və özəl sektorun rolu

Turizmin davamlı, rəqabətqabiliyyətli və təhlükəsiz inkişafı dövlət, özəl sektor və ictimai institutların qarşılıqlı fəaliyyəti əsasında formalaşır. “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu bu sahədə dövlət siyasətinin əsas istiqamətlərindən biri kimi dövlət-özəl sektor əməkdaşlığının dəstəklənməsini (maddə

5.1.8) və turizm sənayesi subyektlərinin ictimai birliklər (assosiasiyalar) yaratmasını (maddə 11) nəzərdə tutur [49].

Özəl sektor turizm infrastrukturunun (otel, nəqliyyat, logistika), məşğulluğun artırılması, informasiya xidmətlərinin və turizm məhsullarının formalaşdırılmasında əsas iqtisadi aktor kimi çıxış edir. Dövlət işə əlverişli institusional və investisiya mühiti yaradır, turizm siyasətini formalaşdırır, normativ tənzimləmə, standartlaşdırma və təhlükəsizlik təminatını həyata keçirir (maddə 5, maddə 6) [49].

Dövlət-özəl tərəfdaşlığı (DÖT) aşağıdakı prioritet sahələrdə həyata keçirilir:

- nəqliyyat və turizm infrastrukturunun inkişafı;
- turizm obyektlərinin yaradılması;
- kadr hazırlığı və ixtisaslı turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırılması (maddə 10);
- turizm sahəsində elmi tədqiqatlar, innovasiyalar və qrant maliyyələşdirilməsi (maddə 20.2) [49].

İctimai iştirakçılıq vətəndaş cəmiyyəti institutlarının, o cümlədən turizm sənaye assosiasiyalarının (maddə 11), qeyri-hökumət təşkilatlarının və yerli icmaların turizmin planlaşdırılması, monitorinqi və etik davranış kodekslərinin (maddə 12) formalaşdırılmasında iştirakını əhatə edir. Bu mexanizm qərar qəbulətmədə şəffaflığı, sosial ədaləti və ekoloji davamlılığı təmin edir (maddə 18, maddə 19) [49].

Turist təhlükəsizliyi sahəsində sosial tərəfdaşlıq dövlət, özəl sektor və ictimai təşkilatların birgə məsuliyyətini nəzərdə tutur. Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununun 16-cı maddəsinə əsasən, turizm xidmətləri göstərən şəxslər (turoperatorlar və turagentlər) turistlərin təhlükəsizliyini təmin etməyə, mümkün təhlükələr barədə məlumatlandırmağa və fəvqəladə hallarda təxirəsalınmaz yardım təşkil etməyə borcludurlar. Dövlət işə

öz növbəsində axtarış-xilasetmə xidmətləri göstərir, turistlərin həyat və sağlamlığının müdafiəsi üçün zəruri tədbirlər görür, həmçinin turoperatorların mülki məsuliyyətinin sığortasını tələb edir (maddə 8.2). Bu cür tərəfdaşlıq mexanizmi həm daxili, həm də beynəlxalq turizm fəaliyyətində risklərin minimumlaşdırılmasına, qəza və hadisələrə operativ reaksiya verilməsinə, habelə turistlər arasında etimad mühitinin formalaşmasına xidmət edir:

- turizm xidmətləri göstərən şəxslər (turoperator, turagent) turistlərin təhlükəsizliyini təmin etməyə borcludurlar;
- fəvqəladə hallarda dövlət axtarış-xilasetmə xidməti göstərir;
- turoperatorlar və turagentlər mülki məsuliyyət sığortası etməli (maddə 8.2) və fəvqəladə hallar barədə dərhal müvafiq dövlət orqanlarını məlumatlandırmalıdırlar.

Mövcud maneələr (kiçik biznesin birləşməməsi, qeyri-kommersiya birliklərinin resurs çatışmazlığı, hadisələrin gizlədilməsi) səmərəli tərəfdaşlığın qarşısını alsa da, dövlət sifarişlərinin yerləşdirilməsi, könüllü sertifikatlaşdırma, KİV ilə əməkdaşlıq və qrant müsabiqələri (maddə 20.3) həvəsləndirici mexanizmlər kimi çıxış edir. Azərbaycanda turizmin dayanıqlı inkişafı integrasiya olunmuş idarəetmə modeli dövlət, özəl sektor, ictimai assosiasiyalar və turist birlikləri arasında sıx əməkdaşlıq, qarşılıqlı tamamlıq və təhlükəsizlik mədəniyyəti əsasında mümkündür.

5.7. Dövlət-özəl tərəfdaşlığı, beynəlxalq əməkdaşlıq

Dövlət-özəl tərəfdaşlığı və beynəlxalq əməkdaşlıq turizm sahəsində müasir turizm siyasətinin ayrılmaz strateji istiqamətlərindən biridir. Turizmin dinamik, dayanıqlı və rəqabətqabiliyyətli inkişafı yalnız dövlətin tənzimləyici funksiyası və özəl sektorun investisiya

fəallığı ilə deyil, həm də bu subyektlər arasında institusional əməkdaşlığın səviyyəsi və beynəlxalq inteqrasiyanın genişlənməsi ilə təmin olunur. Bu yanaşma turizm sistemində resursların səmərəli bölüşdürülməsi, innovasiyaların tətbiqi və risklərin optimallaşdırılması baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Dövlət-özəl tərəfdaşlığı (DÖT) dövlət orqanları ilə özəl sektor subyektləri arasında formalaşan uzunmüddətli institusional əməkdaşlıq mexanizmidir və əsas məqsədi maliyyə resurslarının, idarəetmə təcrübəsinin və innovativ yanaşmaların birləşdirilməsidir. Beynəlxalq ədəbiyyatda bu model turizm sahəsində infrastrukturun inkişafı, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və investisiya risklərinin bölüşdürülməsi baxımından səmərəli idarəetmə aləti kimi qiymətləndirilir [71].

DÖT müxtəlif formalarda həyata keçirilir. Birgə müəssisələr və konsorsiumlar iri turizm layihələrinin icrasında dövlət və özəl kapitalın birləşdirilməsinə imkan yaradır. Konssessiya müqavilələri dövlət mülkiyyətində olan infrastrukturun özəl sektor tərəfindən idarə olunmasını təmin edir. Lisenziya və franşiza modelləri xidmət sektorunda idarəetmə səmərəliliyini artırır. İnvestisiya müqavilələri və DÖT layihələri xüsusilə aeroportlar, nəqliyyat infrastrukturunu, otel və kurort komplekslərinin inkişafında geniş tətbiq olunur. Eyni zamanda dövlət tərəfindən tətbiq edilən vergi güzəştləri, subsidiyalar və güzəştli kreditlər özəl sektorun turizm sahəsinə investisiya marağını gücləndirir.

Sosial yönümlü turizm layihələrində, xüsusilə kənd turizmi, ekoturizm və mədəni irs obyektlərinin bərpası sahələrində dövlət və özəl sektorun birgə iştirakı mühüm rol oynayır. Bundan əlavə, marketinq sahəsində birgə sərgilərdə iştirak, beynəlxalq turizm forumlarında koordinasiyalı təmsilçilik və milli turizm brendinin təşviqi DÖT modelinin səmərəli istiqamətlərindəndir.

Azərbaycan təcrübəsində dövlət-özəl tərəfdaşlığı turizm sahəsinin inkişafında mühüm nəticələr vermişdir. Yeni otellərin, istirahət mərkəzlərinin və turizm infrastrukturlarının yaradılması dövlətin investisiya təşviqi siyasəti və özəl sektorun idarəetmə imkanları hesabına həyata keçirilmişdir. Azad edilmiş ərazilərdə reallaşdırılan turizm layihələri bu modelin müasir nümunələrindən biridir. Eyni zamanda “Formula 1”, Avropa Oyunları və beynəlxalq turizm sərgilərinin təşkili dövlət dəstəyi və özəl sektorun sponsorluğu əsasında həyata keçirilmişdir. Turizm klasterlərinin formalaşdırılması və rəqəmsal turizm platformalarının inkişafı da bu əməkdaşlığın yeni mərhələsini təşkil edir.

Beynəlxalq əməkdaşlıq turizmin qlobal miqyasda inkişafını təmin edən əsas mexanizmlərdən biridir. Bu əməkdaşlıq ölkələr və beynəlxalq təşkilatlar arasında bilik, informasiya, maliyyə və texnologiya mübadiləsini nəzərdə tutur. Əsas məqsəd turist axınlarının genişləndirilməsi, beynəlxalq standartların tətbiqi, innovasiya və rəqəmsallaşmanın inkişafı, eləcə də risklərin birgə idarə olunmasıdır.

Beynəlxalq əməkdaşlıq müxtəlif formalarda həyata keçirilir. İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlər viza rejimlərinin sadələşdirilməsini, birgə turizm marşrutlarının formalaşdırılmasını və marketing kampaniyalarının həyata keçirilməsini əhatə edir. Ümumdünya Turizm Təşkilatı (UNWTO), Avropa İttifaqı və digər beynəlxalq institutlarla əməkdaşlıq qlobal turizm siyasətlərinin formalaşmasında mühüm rol oynayır. “İpək Yolu Təşəbbüsü”, Avropa turizm direktivləri və ekoturizm proqramları dayanıqlı turizmin inkişafına töhfə verir.

Azərbaycan beynəlxalq əməkdaşlıq sahəsində fəal iştirak edir. Ölkə UNWTO-nun üzvü kimi beynəlxalq turizm platformalarında təmsil olunur, müxtəlif ölkələrlə turizm sazişləri imzalayır və birgə

marketing layihələri həyata keçirir. Viza rejiminin sadələşdirilməsi, beynəlxalq sərgilərdə iştirak və regional təşəbbüslərə qoşulma ölkənin turizm potensialının global səviyyədə tanınmasına xidmət edir. Bundan əlavə, beynəlxalq təhsil və sertifikat proqramlarında iştirak insan kapitalının inkişafına şərait yaradır.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, dövlət-özəl tərəfdaşlığı və beynəlxalq əməkdaşlığın integrasiyası turizmin dayanıqlı inkişafında həlledici rol oynayır. Türkiyə və Birləşmiş Ərəb Əmirliklərində DÖT modelləri turizm infrastrukturunun sürətli inkişafını təmin etmiş, Dubay modeli isə dövlət və özəl sektorun sinerjisi nəticəsində global turizm mərkəzinə çevrilmişdir. Avropa İttifaqında vahid standartlar və koordinasiyalı turizm siyasəti rəqabət qabiliyyətini gücləndirmiş, Skandinaviya ölkələrində isə ekoturizm dayanıqlı inkişaf modeli kimi formalaşmışdır.

VI FƏSİL. TURİSTLƏRİN HÜQUQ VƏ VƏZİFƏLƏRİ

6.1. Turist anlayışı və onun hüquqi statusu

Turist anlayışı beynəlxalq hüquqda və milli qanunvericilikdə xüsusi yer tutur. Beynəlxalq Səyyah və Turizm Lüğətində turist müvəqqəti olaraq başqa ölkəyə və ya regiona səfər edən, əsas məqsədi əmək fəaliyyəti və ya daimi yaşayış olmayan, müəyyən turizm xidmətlərindən istifadə edən şəxs kimi müəyyən edilir. Bu yanaşma BMT-nin Statistika Komissiyası və Ümumdünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) qəbul etdiyi beynəlxalq tövsiyələrlə tamamilə uyğun gəlir.

Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyində turist anlayışı “Turizm haqqında” Qanunda (1999-cu il, sonrakı dəyişikliklərlə) təsbit olunmuşdur. Həmin Qanunun 1-ci maddəsinə əsasən, **turist** – turizm məqsədilə daimi yaşadığı ölkədən kənara və ya ölkə daxilində müvəqqəti səyahət edən, əmək fəaliyyəti ilə məşğul olmayan və daimi yaşayış məqsədi güdməyən şəxsdir.

Bu tərifdən aşağıdakı əsas əlamətlər çıxarılır:

- Səyahətin **müvəqqəti** olması;
- **Əsas məqsədin** turizm olması (əyləncə, istirahət, müalicə, dini, idman, peşəkar səfərlər və s.);
- **Əmək fəaliyyətinin** və **daimi yaşayışın** olmaması.

Turistlərin hüquqi statusu isə istehlakçı hüquqları və xüsusi turizm hüquqlarının birləşməsindən ibarətdir. Bunlara daxildir:

- Keyfiyyətli və təhlükəsiz xidmət almaq hüququ;
- Tam, etibarlı və vaxtında məlumat əldə etmək hüququ;
- Səyahət müqaviləsinin şərtləri pozulduqda zərərin ödənilmə-

sini tələb etmək hüququ;

- Fövqəladə hallarda (xəstəlik, təbii fəlakət, müharibə və s.) konsulluq və digər dövlət yardımı almaq hüququ.

Bu hüquqların məcmusu turistləri adi səyahətçilərdən və miqrantlardan fərqləndirən əsas hüquqi mexanizmi formalaşdırır.

6.2. Turistlərin əsas hüquqları

Təhlükəsizlik və sağlamlıq hüququ - Turistlərin hüquqları sadəcə qanun maddələrindən ibarət mexaniki siyahı deyil. Bu hüquqlar beynəlxalq təcrübə, milli qanunvericilik və müasir turizm etikasının vəhdətindən formalaşır. Turist səyahət edən şəxs kimi bir sıra təminatlara malikdir ki, bunlar olmadan səyahət keyfiyyətsiz, təhlükəsiz və ədalətli olmazdı.

Təhlükəsizlik və sağlamlıq hüququ turistin ən təməl tələbidir. Azərbaycan qanunvericiliyinə görə, turizm fəaliyyəti turistlərin həyat və sağlamlığının qorunması tələblərinə uyğun təşkil olunmalıdır. Bu, dövlətin birbaşa vəzifəsidir. Eyni yanaşmanı Rusiyada da görürük: Federal Qanun turistin şəxsi təhlükəsizlik, təcili tibbi yardım və əmlakının saxlanması hüququnu açıq şəkildə tanıyır. Valensiya İcmasının qanununda isə vurğu turizm müəssisələrinin təhlükəsizlik qaydalarına riayət etməsi öhdəliyinə yönəldilir. Beynəlxalq səviyyədə UNWTO Turizm Etik Kodeksi turistlərin təhlükəsiz mühitdə səyahət etmək hüququnu ən mühüm prinsiplərdən biri kimi müəyyən edir.

Keyfiyyətli xidmət almaq hüququ turistlə turizm subyekti arasında müqavilə münasibətinin əsasını təşkil edir. Azərbaycanın Mülki Məcəlləsi və İstehlakçı hüquqları haqqında qanun bu tələbi açıq şəkildə qoruyur. Valensiya qanununda daha maraqlı

bir müddəə var: xidmətin keyfiyyəti müəssisənin kateqoriyası ilə birbaşa mütənasib olmalıdır. Yəni beşulduzlu oteldə gözlənti ilə kiçik pansionatdakı xidmət eyni ola bilməz. Breakey cütlüyünün fəlsəfi təhlilində bu hüquq Lokkun “əməyin bəhrələrindən həzz almaq” və Millin “insan müxtəlifliyi” prinsipləri ilə əsaslandırılır.

Müqavilə təminatı hüququ o deməkdir ki, turistlə turizm şirkəti arasında bağlanmış müqavilə hər iki tərəf üçün məcburidir. Əgər şirkət öhdəliklərini pozarsa, turist dəymiş ziyanın ödənilməsini tələb edə bilər. Azərbaycanın Mülki Məcəlləsi bu imkanı verir. Rusiya qanunvericiliyi isə daha da irəli gedərək, mənəvi ziyanın kompensasiyasını da nəzərdə tutur. Bu yanaşma turistləri sadəcə iqtisadi itkidən deyil, həm də mənəvi narahatlıqdan qoruyur.

İnformasiya hüququ müasir turizmin ayrılmaz hissəsidir. Turist səyahətə çıxmadan əvvəl ölkəyə giriş qaydaları, yerli adət-ənənələr, təhlükəsizlik vəziyyəti, sığorta şərtləri və qiymətlər barədə tam və dəqiq məlumat almalıdır. Azərbaycanın “Turizm haqqında” Qanunun 11-ci maddəsi bu məlumatların düzgünlüyünə görə turizm subyektlərini məsuliyyət daşıyır. Rusiya qanunvericiliyi bu tələbi daha da genişləndirir: turist hətta ölkədəki konsulluqların ünvanları, fəvqəladə hallarda nə edəcəyi və sığorta hadisəsi zamanı hansı qaydalarla rastlaşacağı barədə məlumatlandırılmalıdır [64]. Valensiya qanunu isə diqqəti qiymətlərin şəffaflığına – vergilər daxil olmaqla yekun məbləğin əvvəlcədən bildirilməsinə yönəlir.

Mədəni və təbii irsdən istifadə hüququ turistlərin muzeylərə, milli parklara, tarixi abidələrə və təbiət gözəlliklərinə çıxışını nəzərdə tutur. Azərbaycan Konstitusiyasının 40-cu maddəsi (“mədəni sərvətlərdən istifadə hüququ”) bu hüququ tanıyır. Lakin bu hüquq mütləq deyil. Maraqlıdır ki, həm Rusiya, həm də Valensiya

qanunvericiliyində bu məsələ daha çox **vəzifə** kimi təqdim olunur: turist ətraf mühitə, abidələrə, yerli adət-ənənələrə hörmət etməlidir. Breakey cütlüyü Lokkun məşhur “Lockean proviso” (Lok şərti) prinsipini xatırladır: təbii gözəlliklərdən faydalanarkən geri-yə başqaları üçün də **“kifayət qədər və eyni keyfiyyətdə”** resurs saxlanılmalıdır [68; 69]. Bu, planetin təbii və mədəni sərvətlərinin bütün dünya sakinləri üçün əlçatan olması tələbidir.

Hüquqların müdafiəsi mexanizmləri turistin hüquqları pozulduqda onu qorumağa xidmət edir. Azərbaycan Konstitusiyasının 60-cı maddəsi hər kəsin məhkəmə müdafiəsi hüququnu tanıyır. Valensiya təcrübəsində məhkəməyə qədərki mexanizmlər – arbitraj, vasitəçilik, şikayət prosedurları – daha geniş tətbiq olunur. Rusiya qanunvericiliyi isə dövlət orqanlarının turistin şikayətinə maksimum səmərəliliklə baxması öhdəliyini vurğulayır. Beynəlxalq müstəvidə Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyasının 6-cı maddəsi ədalətli məhkəmə hüququnu turistlərə də şamil edir. Turistlərin hüquqları təkcə qanun maddələrində yazılan kağız təminatlar deyil. Onlar real həyatda olduğu kimi sərhəddə, oteldə, ekskursiyada, müqavilədə, şikayət ərizəsində işləməlidir. Azərbaycan, Rusiya və Valensiya kimi fərqli hüquq sistemlərinin müqayisəsi göstərir ki, hüquqların məzmunu oxşar olsa da, onların təminat mexanizmləri və vurğuları fərqlənir.

6.3. Turistlərin əsas vəzifələri

Qanunlara və qaydalara riayət etmək

Turist səfər etdiyi ölkənin qanunlarına və ictimai davranış qaydalarına riayət etməyə borcludur. Bu öhdəlik Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasının 72-ci maddəsində təsbit olunmuşdur:

“Hər kəs qanunlara və digər normativ hüquqi aktlara riayət etməyə borcludur.” Bundan əlavə, “Turizm haqqında” Qanunun 12-ci maddəsi turistlərin ölkə qanunlarına, ictimai asayiş qaydalarına və qəbul edilmiş əxlaq normalarına əməl etməsini onların vəzifəsi kimi müəyyən edir.

Beynəlxalq səviyyədə BMT-nin 1980-ci il “Turizm üzrə Manila Bəyannaməsi” turistlərin qəbul edən ölkənin qanun və qaydalarına hörmətlə yanaşmalı olduqlarını vurğulayır. UNWTO Turizm Etik Kodeksi, 1.3-cü prinsip də turizmin qarşılıqlı mədəni və hüquqi hörmət üzərində qurulmasını tələb edir.

Müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirmək

Turist aldığı xidmətlərə görə ödənişi vaxtında etməli və müqavilədə nəzərdə tutulan şərtlərə əməl etməlidir. Bu məsələ Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinin 390-cı maddəsi ilə tənzimlənir və müqavilə tərəflərinin qarşılıqlı öhdəlikləri müəyyən edilir. Əgər turist müqavilə şərtlərini pozarsa, qarşı tərəf onun məsuliyyətə cəlb olunmasını və ziyanın ödənilməsini tələb edə bilər.

Beynəlxalq praktikada Avropa Şurasının Turizm Müqavilələri üzrə 1970-ci il Konvensiyası turistin müqavilə əsasında götürdüyü öhdəlikləri icra etməsini vacib şərt kimi qəbul edir. Bu, həm də turizm bazarında hüquqi sabitliyin əsas elementlərindən biridir.

Təhlükəsizlik və əxlaqi normalara əməl etmək

Turist təhlükəsiz davranış qaydalarına əməl etməli, özünü və ətrafındakı şəxsləri təhlükəyə atmamalıdır. Bu məsuliyyət İnzibati Xətalər Məcəlləsinin 510-cu maddəsində (ictimai asayişin pozulması), 513-cü maddəsində (təhlükəsizlik qaydalarının pozulması) öz əksini tapır. Əlavə olaraq, Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi və daxili intizam qaydaları turizm müəssisələrində təhlükəsizlik tədbirlərinə əməl edilməsini tələb edir.

Beynəlxalq hüquqi sənədlərdən UNWTO Turizm Etik Kodeksi,

1.5-ci prinsip turistlərin öz davranışlarında qəbul olunan əxlaqi normalara riayət etmələrini, digər şəxslərin rifahına hörmətlə yanaşmalarını xüsusi vurğulayır.

Təbiət və mədəniyyət abidələrinin qorunmasına riayət etmək

Turistlər tarixi abidələrə, milli parklara və təbii mühitə zərər verməməyə borcludurlar. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasının 40-cu maddəsi hər kəsin mədəni sərvətlərdən istifadə hüququ ilə yanaşı onların qorunması öhdəliyini də nəzərdə tutur. “Azərbaycan Respublikasında mədəni irs nümunələrinin qorunması, bərpa və istifadəsi Qaydası” və “Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanun turistlərin təbiətə və tarixi abidələrə zərər vurmamasının yolverilməzliyini açıq şəkildə müəyyən edir [36; 17].

Beynəlxalq səviyyədə UNESCO-nun 1972-ci il “Ümumdünya Mədəni və Təbii İrsin Qorunması Konvensiyası” dövlətlərin və fərdlərin mədəni və təbii abidələrin qorunmasına məsuliyyət daşdığını qeyd edir. UNWTO Etik Kodeksi, 4-cü prinsip də turizmin davamlı inkişafı üçün təbiətə və mədəni irsə hörmət edilməsini tələb edir.

İctimai asayişə hörmət və davranış qaydaları

Turist ictimai yerlərdə davranış normalarına əməl etməlidir. Bu vəzifə İnzibati Xətlər Məcəlləsinin 510-cu maddəsində (xırda xuliqanlıq), 512-ci maddəsində (ictimai asayışı pozan hərəkətlər) təsbit olunmuşdur. Bundan əlavə, Azərbaycan Respublikasının “Turizm haqqında” Qanununun 12-ci maddəsi turistlərin ictimai asayışı pozmamasını onların birbaşa vəzifəsi kimi müəyyən edir. Beynəlxalq müstəvidə UNWTO Turizm Etik Kodeksi, 1.4-cü prinsip turistlərin yerli əhalinin adət-ənənələrinə və sosial normalarına hörmətlə yanaşmalı olduğunu vurğulayır.

Vergi və rüsum öhdəlikləri

Turistlər müəyyən hallarda gömrük, dövlət rüsumları və vergi-

lərlə bağlı öhdəliklər daşıyırlar. Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinin 16-cı maddəsi hər kəsin qanuni vergiləri və rüsumları ödəməyə borclu olduğunu göstərir. Gömrük Məcəlləsi də turistlərin ölkəyə mal gətirmə və çıxarma qaydalarına əməl etməsini, rüsum ödənişlərini vaxtında həyata keçirməsini tələb edir.

Beynəlxalq praktikada Ümumdünya Gömrük Təşkilatının Kyoto Konvensiyası (1973, 1999 yenilənməsi) gömrük prosedurlarında turistlərin vergi və rüsum öhdəliklərinin sadələşdirilmiş qaydada həyata keçirilməsini nəzərdə tutur. Eyni zamanda, BMT-nin Manila Bəyannaməsi (1980) turistlərin səfər etdikləri ölkələrin iqtisadi maraqlarına hörmətlə yanaşmalı olduqlarını qeyd edir.

Turistlərin hüquqları ilə yanaşı onların vəzifələri də turizm münasibətlərində balansı qoruyur. Qanunlara əməl etmək, müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirmək, təhlükəsiz davranmaq, mədəni və təbii irsi qorumaq, ictimai asayişə hörmət göstərmək, vergi və rüsum öhdəliklərini icra etmək – bütün bunlar həm milli qanunvericilik, həm də beynəlxalq hüquqi sənədlərlə dəstəklənir. Bu öhdəliklərin icrası turizmdə hüquqi təhlükəsizliyi, mədəni dəyərlərin qorunmasını və davamlı inkişafı təmin edir.

6.4. Beynəlxalq hüquqi sənədlərdə turistlərin hüquq və vəzifələri

Turistlərin hüquq və vəzifələri yalnız milli qanunvericiliklə deyil, həm də beynəlxalq hüquqi sənədlərlə müəyyən edilir. Turizm global xarakter daşdığından, turistlərin hüquqi statusu beynəlxalq səviyyədə qəbul edilmiş prinsiplərə əsaslanır. Bu sənədlər həm turistlərin hüquqlarının qorunmasına təminat verir, həm də onların qəbul edən ölkənin qanunlarına, qaydalarına və mədəni dəyərlərinə

hörmət etməsini tələb edir.

BMT-nin 1980-ci il “Turizm üzrə Manila Bəyannaməsi”

Manila Bəyannaməsi turizmin insan hüquqları və fundamental azadlıqlarla bağlılığını vurğulayır. Burada qeyd olunur ki, turizm insanın istirahət etmək, mədəniyyətlərarası əlaqələr qurmaq və azad hərəkət etmək hüququnun həyata keçirilməsi vasitəsidir. Bəyannamədə turistlərin əsas hüquqları aşağıdakı kimi müəyyən edilmişdir:

- Təhlükəsiz və ləyaqətli şəraitdə səyahət etmək;
- Mədəni və təbii irsdən istifadə etmək;
- İstirahət və asudə vaxt imkanlarından bərabər faydalanmaq.

Eyni zamanda, sənəddə turistlərin vəzifələri də qeyd olunur. Onlar qəbul edən ölkənin qanunlarına, adət-ənənələrinə və ictimai asayiş qaydalarına hörmətlə yanaşmalı, mədəni və təbii irsə zərər verməməlidirlər. Azərbaycan Respublikası bu prinsipləri öz qanunvericiliyində əks etdirmişdir. “Turizm haqqında” Qanunun 12-ci maddəsi turistlərin hüquq və vəzifələrini konkret müəyyən edir və Manila Bəyannaməsinin müddəalarına uyğun olaraq onların təhlükəsizlik, sağlamlıq, keyfiyyətli xidmət və informasiya hüquqlarını təmin edir.

Ümumdünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) Turizm Etik Kodeksi (1999)

Turizm Etik Kodeksi həm turistlərin, həm də dövlətlərin və turizm müəssisələrinin davranış normalarını müəyyən edən beynəlxalq sənəddir. Burada turistlərin hüquqları ilə yanaşı onların məsuliyyətləri də balanslaşdırılmış şəkildə ifadə olunmuşdur.

Kodeksə görə, turistlərin əsas hüquqları:

- Turizm xidmətlərindən ayrı-seçkilik olmadan istifadə etmək;
- Təhlükəsiz mühitdə səyahət etmək;
- Dolğun və şəffaf informasiya almaq;

- Turizm fəaliyyətlərində sağlamlıq və təhlükəsizliyin qorunmasını tələb etmək.

Əsas vəzifələri isə bunlardır:

- Qəbul edən ölkənin qanunlarına və qaydalarına hörmətlə yanaşmaq;
- Ətraf mühitə və mədəni irsə zərər vurmamaq;
- Yerli əhalinin mədəniyyətinə və dini dəyərlərinə hörmət etmək;
- Davranışları ilə ictimai asayışı pozmamaq.

Azərbaycan Respublikasında bu müddəalar “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun, Mülki Məcəllə, həmçinin Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında Qanun vasitəsilə hüquqi bazaya çevrilmişdir. Bu halda, UNWTO-nun prinsipləri Azərbaycan hüquq sistemində tətbiqini tapır.

İnsan Hüquqları üzrə Ümumi Bəyannamə (1948)

Ümumi Bəyannamə turist hüquqlarının əsas beynəlxalq bazasını təşkil edir. Birbaşa turizmi hədəfləməsə də, burada təsbit olunan bir sıra hüquqlar turistlərin hüquqi statusunun formalaşmasında mühüm rol oynayır.

Bura daxildir:

- 13-cü maddə – hər kəsin sərbəst hərəkət və ölkədən çıxış hüququ;
- 24-cü maddə – istirahət və asudə vaxt hüququ;
- 27-ci maddə – mədəni həyatda iştirak etmək, mədəni və elmi nailiyyətlərdən faydalanmaq hüququ.

Bu hüquqların qorunması turizmdə beynəlxalq standart kimi qəbul edilir. Azərbaycan Respublikası da Ümumi Bəyannamənin prinsiplərini tanıyaraq, onları Konstitusiyanın 28.3-ci (sərbəst hərəkət etmək hüququ), 71-ci (hüquqların təminatı) maddələrində və digər normativ aktlarda təsbit etmişdir.

Turistlərin hüquq və vəzifələri həm beynəlxalq hüquqi sənədlərdə, həm də Azərbaycan qanunvericiliyində geniş şəkildə təsbit olunmuşdur. Manila Bəyannaməsi turizmin qlobal prinsiplərini müəyyən edir, UNWTO Etik Kodeksi turizm fəaliyyətində balanslı hüquq və vəzifə sistemini formalaşdırır, Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsi isə turizmin insan hüquqlarına bağlılığını təsdiq edir. Azərbaycan qanunvericiliyi isə bu beynəlxalq prinsipləri milli hüquq mühitinə uyğunlaşdıraraq turistlərin hüquqlarının qorunmasını və onların vəzifələrinin icrasını təmin edir.

6.5. Azərbaycan Respublikasında turistlərin hüquq və vəzifələrinin normativ təminatı

Azərbaycan Respublikasında turistlərin hüquq və vəzifələrinin hüquqi tənzimlənməsi geniş normativ-hüquqi bazaya əsaslanır. Bu baza həm milli qanunvericilik aktlarını, həm də Azərbaycan Respublikasının qoşulduğu beynəlxalq hüquqi sənədləri əhatə edir. Turistlərin hüquqi statusu iki əsas sütun üzərində formalaşır: milli hüquq normaları və beynəlxalq öhdəliklər.

“Turizm haqqında” Qanun (2001)

Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsini tənzimləyən əsas hüquqi sənəddir. Qanunda turistlərin hüquq və vəzifələri, turizm fəaliyyətinin təşkili prinsipləri və dövlətin bu sahədə siyasəti müəyyən olunmuşdur.

- 12-ci maddə turistlərin əsas hüquqlarını təsbit edir: təhlükəsizlik, keyfiyyətli xidmət, informasiya almaq, təbii və mədəni irsdən istifadə etmək, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi və s.
- 13-cü maddə isə turistlərin vəzifələrini əhatə edir: qanunlara

və ictimai davranış qaydalarına riayət etmək, müqavilə öhdəliklərini icra etmək, təbiət və mədəniyyət abidələrini qorumaq, vergi və rüsum öhdəliklərini yerinə yetirmək.

Bu müddəalar BMT-nin 1980-ci il Manila Bəyannaməsi və UNWTO-nun Turizm Etik Kodeksi (1999) ilə uzlaşır [74]. Belə ki, hər iki sənəddə turistlərin təhlükəsizlik, mədəni irsdən istifadə və hüquqi müdafiə hüquqları, eyni zamanda qəbul edən ölkənin qanunlarına hörmət etmək vəzifələri xüsusi vurğulanır.

Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi

Turistlərin hüquqlarının qorunmasının mühüm hissəsi müqavilə münasibətləri ilə bağlıdır. Mülki Məcəllə turizm operatorları, agentləri və turistlər arasında bağlanan müqavilələrin hüquqi əsaslarını müəyyən edir.

- 405-ci maddə – müqavilə azadlığı prinsipini təsbit edir;
- 422-ci maddə – müqavilə öhdəliklərinin pozulmasına görə məsuliyyəti nəzərdə tutur;
- 1096-cı maddə – istehlakçıya zərər vurulduqda onun əvəzinin ödənilməsi qaydalarını müəyyənləşdirir.

Bu müddəalar Avropa İttifaqının 2015/2302 sayılı Direktivində (tur paketləri və əlaqəli xidmətlər haqqında) təsbit olunan istehlakçıların qorunması prinsipləri ilə uyğunluq təşkil edir [68].

“İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun

Turistlər həm də istehlakçı hesab olunur və bu qanun onlara əlavə hüquqi təminatlar verir.

- 8-ci maddə – istehlakçının keyfiyyətli xidmət almaq hüququnu müəyyən edir;
- 14-cü maddə – istehlakçının aldadıcı reklamdan qorunmasını təmin edir;
- 15-ci maddə – istehlakçının hüquqlarının pozulması halında kompensasiya hüququnu təsbit edir.

Bu qanunun müddəaları həm BMT-nin İstehlakçı Hüquqları üzrə Qaydalarına (1985), həm də Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsinin 24 və 27-ci maddələrinə uyğun gəlir[105].

İnzibati Xətlər Məcəlləsi və Cinayət Məcəlləsi

Turistlərin vəzifələrinin pozulması, həmçinin turizm fəaliyyətində qanunsuzluqlar müvafiq məsuliyyət tədbirlərinə səbəb olur.

- İnzibati Xətlər Məcəlləsi – sanitariya və təhlükəsizlik qaydalarının pozulması, istehlakçı hüquqlarının pozulması halları üçün inzibati məsuliyyət nəzərdə tutur.
- Cinayət Məcəlləsi – turizm fəaliyyətində turistlərin həyat və sağlamlığına qəsd, fırıldaqçılıq, saxta sənəd təqdim edilməsi və ekoloji cinayətlər üçün cinayət məsuliyyəti müəyyən edir.

Bu mexanizmlər UNWTO Etik Kodeksinin 1-ci və 3-cü maddələrində əks olunan prinsiplərə – “təhlükəsiz səyahət” və “turistlərin maraqlarının müdafiəsi” nə tam uyğun gəlir.

Azərbaycan Respublikasında turistlərin hüquq və vəzifələrinin normativ təminatı həm milli qanunvericilik aktları, həm də beynəlxalq hüquqi öhdəliklər əsasında formalaşmışdır. “Turizm haqqında” Qanun milli bazanı təşkil edir, Mülki Məcəllə müqavilə münasibətlərini tənzimləyir, İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Qanun turistlərə əlavə təminatlar verir, İnzibati Xətlər və Cinayət Məcəlləsi isə məsuliyyət mexanizmlərini müəyyənləşdirir.

Azərbaycan həm Manila Bəyannaməsi, həm də UNWTO Etik Kodeksinin prinsiplərinə uyğun şəkildə milli hüquq sistemini inkişaf etdirir. Bu isə turistlərin hüquqlarının qorunmasına, onların vəzifələrinin icrasına və turizm sahəsinin davamlı inkişafına zəmin yaradır.

6.6. Praktiki və aktual məsələlər

Turistlərin hüquq və vəzifələrinin qanunvericilikdə aydın şəkildə müəyyənləşdirilməsinə baxmayaraq, turizm fəaliyyətində bir sıra praktiki problemlər mövcuddur. Bu məsələlər həm milli hüquqi bazanın tətbiqi, həm də beynəlxalq standartlara uyğunlaşma baxımından daim aktual olaraq qalır.

Turistlərin hüquqlarının pozulması halları:

Turistlərin ən çox rastlaşdığı problemlərdən biri aldadıcı reklam, müqavilə şərtlərinin tam və ya düzgün icra olunmaması, xidmətlərin keyfiyyətsiz göstərilməsi ilə bağlıdır. Məsələn, turizm şirkətləri reklam materiallarında otel və xidmətləri reallığa uyğun təqdim etmədikdə bu, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun 14-cü maddəsinin pozulması hesab olunur. Beynəlxalq səviyyədə isə BMT-nin Manila Bəyannaməsi (1980) turistlərin aldanmamaq və real informasiya almaq hüququnu təsdiqləyir. Bu baxımdan Azərbaycan qanunvericiliyində reklam fəaliyyəti üzərində nəzarətin gücləndirilməsi və turistlərin kompensasiya mexanizmlərinin sadələşdirilməsi zəruridir.

Onlayn rezervasiya və rəqəmsal müqavilələrdə hüquqların qorunması

Son illərdə turizm xidmətlərinin əksəriyyəti onlayn platformalar vasitəsilə həyata keçirilir. Lakin bu sahədə hüquqi mexanizmlərin zəifliyi ciddi problemlər doğurur. Məsələn, ödənişlərin geri qaytarılmaması, rezervasiya zamanı yanlış məlumatların təqdim edilməsi, elektron müqavilə şərtlərinin aydın göstərilməməsi turistlərin hüquqlarını pozur.

Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi (405 və 408-ci maddələr) elektron müqavilələrin hüquqi qüvvəsini tanıyır, həmçinin “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanun (2004)

bu sahədə hüquqi bazanı möhkəmləndirir[28]. Lakin praktiki müstəvidə turistlərin hüquqlarının qorunması hələ də beynəlxalq standartlara, xüsusilə Avropa İttifaqının 2015/2302 sayılı Direktivinə uyğun tam mexanizmə malik deyil [68].

Xarici turistlərin hüquqlarının müdafiəsi

Azərbaycan turizmin sürətlə inkişaf etdiyi bir məkan olaraq çoxsaylı xarici turistləri qəbul edir. Lakin onların hüquqlarının müdafiəsi üçün çoxdillilik, informasiya açıqlığı və sığorta mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Hazırda “Turizm haqqında” Qanun bu məsələləri ümumi şəkildə tənzimləsə də, praktikada turistlər dil baryeri, təcili hallarda məlumat çatışmazlığı və tibbi sığortanın qeyri-kafi işləməsi ilə üzləşirlər. Beynəlxalq hüquqda isə UNWTO-nun Turizm Etik Kodeksi (1999) qəbul edən ölkələrin turistlər üçün əlçatan informasiya və təhlükəsizliyi təmin etmə vəzifəsini açıq şəkildə qeyd edir. Buna görə də Azərbaycanda xarici turistlərin hüquqlarının müdafiəsi üçün çoxdilli hüquqi maarifləndirmə platformalarının yaradılması və məcburi sığorta mexanizmlərinin tətbiqi zəruridir.

Turistlərin vəzifələrinə riayət etməməsi

Praktikada problemlər təkcə turistlərin hüquqlarının pozulması ilə deyil, həm də onların öz vəzifələrinə əməl etməməsi ilə bağlıdır. Vandalizm halları, tarixi abidələrin zədələnməsi, ətraf mühitin çirkləndirilməsi, ictimai asayişin pozulması kimi hallar turizmin davamlı inkişafına ciddi maneələr yaradır. Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətlər Məcəlləsi və Cinayət Məcəlləsi bu cür hərəkətlərə görə məsuliyyət nəzərdə tutur.

Məsələn, mədəni irsə zərər vurmaq Cinayət Məcəlləsinin 247-ci maddəsi ilə cinayət əməli kimi qiymətləndirilir. Beynəlxalq hüquq baxımından isə UNESCO-nun 1972-ci il “Ümumdünya mədəni və təbii irsin qorunması haqqında” Konvensiyası dövlətlərdən

mədəni irsin qorunması üçün həm yerli əhalinin, həm də turistlərin məsuliyyətini təmin etməyi tələb edir.

Turistlərin hüquqlarının qorunması və vəzifələrinə əməl olunması məsələləri yalnız normativ aktların mövcudluğu ilə məhdudlaşmır. Əsas problemlər qanunların tətbiqi, beynəlxalq təcrübəyə uyğun mexanizmlərin yaradılması və hüquqi maarifləndirmənin gücləndirilməsi ilə bağlıdır.

VII FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNDƏ AKKREDITASIYA VƏ SERTİFİKATLAŞDIRMA

7.1. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırma anlayışı və onların əhəmiyyəti

Akkreditasiya anlayışı

Turizm sahəsində akkreditasiya və sertifikatlaşdırma mexanizmləri xidmətlərin keyfiyyətinin, təhlükəsizliyinin və etibarlılığının təmin olunmasında əsas alətlərdən biri kimi çıxış edir. Bu prosedurlar vasitəsilə turizm subyektlərinin fəaliyyətinin dövlət və beynəlxalq standartlara uyğunluğu qiymətləndirilir, təsdiq olunur və ictimaiyyətə təqdim edilir. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırma yalnız formal hüquqi prosedur deyil, həm də turizm sahəsində istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi, rəqabət mühitinin sağlamlaşdırılması və beynəlxalq inteqrasiyanın gücləndirilməsi üçün mühüm hüquqi baza rolunu oynayır. Akkreditasiya anlayışı turizm subyektlərinin dövlət və ya beynəlxalq səlahiyyətli orqan tərəfindən təsdiqlənmiş standartlara uyğun fəaliyyət göstərməsinin rəsmi tanınması deməkdir. Bu mexanizm xüsusilə mehmanxanaların ulduzlarla təsnifatı, turizm şirkətlərinin dövlət reyestrinə daxil edilməsi və bələdçilərin peşə reyestrində qeydiyyatı ilə özünü göstərir. Akkreditasiya turistlərə obyektiv seçim imkanı yaradır, xidmətlərin minimum keyfiyyət tələblərinə cavab verməsini təmin edir və dövlət nəzarəti üçün əsas mexanizm rolunu oynayır.

Sertifikatlaşdırma isə məhsulun, xidmətin və ya istehsal prosesinin qanunvericilikdə müəyyən edilmiş keyfiyyət, təhlükəsizlik və ekoloji standartlara uyğunluğunu təsdiq edən hüquqi prosedur-

dur. Sertifikatlaşdırma nəticəsində müəssisə və ya xidmət rəsmi uyğunluq sənədi əldə edir. Bu sənəd turizm obyektinin beynəlxalq tanınmış sistemlərə integrasiyasına, xarici turistlərin etimadının artmasına və global bazarda rəqabət qabiliyyətinin möhkəmlənməsinə şərait yaradır.

7.2. Turizm fəaliyyətində akkreditasiya mexanizmləri

Turizm fəaliyyətində akkreditasiya mexanizmləri xüsusi yer tutur və bir neçə əsas sahədə tətbiq olunur. Ən önəmlisi mehmanxana və digər yerləşmə vasitələrinin təsnifatıdır. Azərbaycanda otellər, hostellər, sanatoriyalar və digər yerləşmə obyektləri ulduz sistemi (1–5 ulduz) əsasında akkreditasiyadan keçirilir. Bu təsnifat turistlər üçün obyektin xidmət keyfiyyətinə dair obyektiv informasiya yaradır. Qiymətləndirmə zamanı otaqların ölçüsü və avadanlığı, restoran və əlavə xidmətlər, təhlükəsizlik tədbirləri, personalın ixtisas səviyyəsi və müştəri xidmətinin operativliyi nəzərə alınır. Beşulduzlu otel hovuz, spa, konfrans zalı və 24/7 xidmət təqdim etdiyi halda, ikiulduzlu otel yalnız əsas yerləşmə və minimal xidmətlərlə məhdudlaşır. İkinci mühüm istiqamət turizm şirkətlərinin fəaliyyətinə nəzarətdir. Akkreditasiya mexanizmi vasitəsilə turizm operatorlarının və agentliklərinin dövlət standartlarına uyğunluğu qiymətləndirilir. Bu prosesdə müştərilərlə bağlanan müqavilələrin qanuni olması, turistlərin hüquqlarının qorunması, sığorta təminatı və xidmətlərin keyfiyyətlə göstərilməsi əsas meyar kimi götürülür. Akkreditasiya olunmuş turizm şirkətləri bazarda daha etibarlı və rəqabətədavamlı subyekt kimi çıxış edirlər. Üçüncü mühüm istiqamət bələdçilərin və turizm agentlərinin reyestridir. Turizm bələdçilərinin peşəkarlığı, dil bilikləri və marşrutlara dair bilikləri

qiymətləndirilir və onların fəaliyyətinə akkreditasiya əsasında icazə verilir. Akkreditasiya olunmuş bələdçilərin adları rəsmi dövlət reyestrində yerləşdirilir ki, bu da turistlər üçün peşəkar seçim imkanı yaradır və xidmət keyfiyyətinə zəmanət verir.

Akkreditasiya prosesinin mərhələləri bir neçə ardıcıl addımı əhatə edir. Əvvəlcə turizm müəssisəsi və ya fərdi sahibkar aidiyyəti dövlət orqanına müraciət edir və qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş sənədləri təqdim edir. Daha sonra müstəqil ekspertlər tərəfindən obyektin texniki vəziyyəti, xidmətlərin keyfiyyəti, təhlükəsizlik və sanitariya normalarına riayət edilməsi yoxlanılır. Əgər müəssisə bütün tələblərə cavab verirsə, ona akkreditasiya şəhadətnaməsi təqdim edilir. Bu sənəd müəyyən müddət üçün etibarlı olur və dövrü olaraq yenilənməlidir. Müəssisə tələblərə əməl etmədikdə, akkreditasiya ləğv edilə və ya dayandırılı bilər. Akkreditasiya mexanizmlərinin əhəmiyyəti çoxşaxəlidir. Birincisi, bu sistem istehlakçıların etibarını artırır, çünki turistlər dövlət tərəfindən tanınmış keyfiyyət zəmanəti ilə xidmət alırlar. İkincisi, rəqabət mühitini gücləndirir, çünki müəssisələr daha yüksək xidmət göstərmək üçün yarışirlər. Üçüncüsü, dövlət nəzarətini təmin edir, qanunsuz və qeyri-peşəkar fəaliyyətin qarşısını alır. Nəhayət, beynəlxalq turizm bazarında akkreditə olunmuş müəssisələr daha etibarlı tərəfdaş kimi tanınır və Azərbaycanın global turizm imicinə müsbət təsir göstərir. Turizm fəaliyyətində akkreditasiya və sertifikatlaşdırma mexanizmləri yalnız hüquqi tələblərin icrası deyil, həm də keyfiyyət təminatı, istehlakçı müdafiəsi, dövlət nəzarəti və beynəlxalq rəqabət mühiti üçün fundamental baza rolunu oynayır. Bu institutların inkişaf etdirilməsi və tətbiqinin gücləndirilməsi Azərbaycan turizminin dayanıqlı və rəqabətə davamlı inkişafı üçün strateji əhəmiyyət daşıyır.

7.3. Sertifikatlaşdırma prosesi və onun turizmdə tətbiqi

Sertifikatlaşdırma turizm sahəsində xidmətlərin, avadanlıqların, idarəetmə sistemlərinin və məhsulların milli və beynəlxalq standartlara uyğunluğunu təsdiq edən hüquqi prosedurdur. Əgər akkreditasiya daha çox müəssisənin dövlət və ya səlahiyyətli orqan tərəfindən rəsmi tanınmasıdırsa, sertifikatlaşdırma konkret olaraq xidmətin və ya məhsulun keyfiyyət və təhlükəsizlik standartlarına uyğunluğunu təsdiqləyən sənədin verilməsidir. Bu səbəbdən sertifikatlaşdırma həm istehlakçıların etimadının qazanılmasında, həm də müəssisələrin beynəlxalq rəqabət qabiliyyətinin artırılmasında həlledici əhəmiyyət kəsb edir. Sertifikatlaşdırma prosesi bir neçə mərhələdə həyata keçirilir. İlk mərhələ müraciət və sənədləşmədir. Bu mərhələdə turizm müəssisəsi və ya xidmət göstərən subyektlər könüllü şəkildə müvafiq sertifikatlaşdırma orqanına müraciət edir və fəaliyyəti barədə sənədləri təqdim edir. Sənədlər sırasında xidmətlərin təsviri, təhlükəsizlik və keyfiyyət qaydaları, texniki baza və personal haqqında məlumat yer alır. İkinci mərhələ ilkin audit və qiymətləndirmədir. Burada sertifikatlaşdırma qurumu müəssisənin xidmətlərini yoxlayır, onun idarəetmə sistemi, işçi heyətinin hazırlığı, təhlükəsizlik tədbirləri, sanitariya və ekoloji normalara riayət etməsi araşdırılır. Növbəti mərhələdə uyğunluğun təsdiqi və sertifikatın verilməsi həyata keçirilir. Əgər müəssisə bütün tələblərə cavab verirsə, ona rəsmi sertifikat təqdim olunur. Sertifikat müəssisənin xidmətlərinin keyfiyyətli və təhlükəsiz olduğunu rəsmi şəkildə sübut edir. Sonuncu mərhələ isə davamlı monitorinq və yenidən sertifikatlaşdırma prosesi. Sertifikatlar müəyyən müddət üçün (adətən 3 il) verilir və bu dövr ərzində müəssisələr mütəmadi yoxlanılır. Əgər standartlara əməl olunmazsa, sertifikatın qüvvəsi dayandırılabilir.

Turizmdə sertifikatlaşdırmanın əsas tətbiq sahələri genişdir və bir neçə istiqaməti əhatə edir. Əvvəla, mehmanxana xidmətləri və yerləşmə obyektləri beynəlxalq keyfiyyət standartları əsasında qiymətləndirilir. Məsələn, ISO 18513 standartı otellərdə xidmətlərin keyfiyyət göstəricilərini müəyyən edir. Bu zaman gigiyena, təhlükəsizlik, xidmətlərin çeşidi və müştəri məmnuniyyəti əsas meyar kimi qəbul olunur. İkinci sahə turizm şirkətləri və turoperatorlardır. Burada ən çox istifadə edilən standart ISO 9001 – Keyfiyyət idarəetmə sistemidir. Bu sertifikata sahib şirkətlər müştərilər qarşısında daha etibarlı hesab olunur, beynəlxalq əməkdaşlıq imkanları genişlənir və xidmətlərin idarəetmə səviyyəsi yüksəlir. Üçüncü mühüm sahə ekoturizm obyektləri və dayanıqlı turizmdir. Bu istiqamətdə “yaşıl sertifikatlaşdırma” sistemləri xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Green Key otellərdə və turizm obyektlərində ekoloji idarəetmə standartlarının tətbiqini təsdiqləyir. Blue Flag çimərliklərin və sahil zonalarının ekoloji təmizliyini sübut edən beynəlxalq sertifikatdır. EarthCheck isə davamlı turizm və ətraf mühitin qorunmasına yönəlmiş beynəlxalq qiymətləndirmə sistemidir. Bu sertifikatlar turizm müəssisələrinin ekoloji məsuliyyətini və sosial dəyərlərə hörmətini nümayiş etdirir.

Sertifikatlaşdırmanın əhəmiyyəti və üstünlükləri çoxşaxəlidir. Birincisi, sertifikatlı müəssisələr beynəlxalq bazarda tanınır və xarici turistlər üçün daha etibarlı tərəfdaş sayılır. İkincisi, bu proses istehlakçıların inamını gücləndirir, çünki turistlər sertifikatlı xidmətlərə daha çox etibar edirlər. Üçüncüsü, sertifikatlaşdırma rəqabət qabiliyyətini artırır, xidmət keyfiyyətinə görə sağlam rəqabət mühiti yaradır. Dördüncüsü, sertifikatlı müəssisələr investorlar üçün daha cəlbedici olur, çünki onlar daha az riskli və daha etibarlı hesab edirlər. Nəhayət, ekoloji yönümlü sertifikatlar davamlı inkişafı dəstəkləyir, turizmin ətraf mühitə minimum ziyanla inkişafına şərait yaradır.

Azərbaycan təcrübəsində sertifikatlaşdırma sahəsi də mərhələli şəkildə inkişaf edir. Hal-hazırda mehmanxanaların ulduz təsnifatı sertifikatlaşdırmanın əsas formasıdır. Dövlət Turizm Agentliyi bu prosesi reallaşdırır və otelləri xidmət keyfiyyətinə görə təsnif edir. Bundan başqa, bəzi müəssisələr beynəlxalq standartlara uyğun olaraq ISO 9001 (Keyfiyyət idarəetmə sistemi) və ISO 14001 (Ekoloji idarəetmə sistemi) sertifikatları almışdır. Gələcəkdə isə Azərbaycanın otelləri və turizm obyektləri üçün Green Key və Blue Flag kimi beynəlxalq ekoloji sertifikatların tətbiqi daha geniş yayılması planlaşdırılır. Sertifikatlaşdırma turizm sahəsində yalnız xidmət keyfiyyətinin yoxlanılması deyil, həm də istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi, beynəlxalq integrasiya, ekoloji məsuliyyət və iqtisadi dayanıqlılıq üçün mühüm hüquqi və praktiki vasitədir. Bu institutun tətbiqi və inkişafı Azərbaycanın turizm sahəsini daha rəqabətədavamlı və beynəlxalq standartlara uyğun bir səviyyəyə yüksəltməyə xidmət edir.

7.4. Turizm müəssisələri və xidmətləri üçün əsas hüquqi tələblər

Turizm sahəsi iqtisadiyyatın strateji və sosial əhəmiyyətli sahələrindən biri olduğuna görə xüsusi hüquqi tənzimləməyə məruz qalır. Azərbaycan Respublikasında turizm fəaliyyəti ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslərin fəaliyyəti yalnız iqtisadi maraqlara deyil, həm də ictimai təhlükəsizlik, ətraf mühitin qorunması və istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi prinsiplərinə uyğun şəkildə təşkil edilməlidir. Bu məqsədlə milli qanunvericilik turizm subyektlərinə bir sıra öhdəliklər və hüquqi tələblər müəyyən etmişdir.

Ən mühüm hüquqi baza “Turizm haqqında” Qanun (2021-ci il

yeni redaksiyada) hesab olunur. Bu qanun turizm fəaliyyətinin dövlət tənzimlənməsinin ümumi qaydalarını müəyyən edir, turizm subyektlərinin hüquqi statusunu və vəzifələrini təsbit edir, həmçinin turistlərin hüquqlarının qorunmasına dair normaları özündə birləşdirir. Qanuna görə, turizm subyektləri fəaliyyətlərini yalnız təhlükəsizlik, sağlamlıq, keyfiyyət və şəffaflıq prinsiplərinə uyğun şəkildə həyata keçirməlidirlər. Burada akkreditasiya və təsnifat mexanizmləri – məsələn, mehmanxanaların ulduz sistemi üzrə qiymətləndirilməsi və turizm bələdçilərinin rəsmi reyestrə daxil edilməsi xüsusi yer tutur.

Turistlərin istehlakçı kimi hüquqlarını qoruyan əsas sənəd isə “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995-ci il) hesab edilir. Bu qanuna görə, turistlər hər bir halda təhlükəsiz və keyfiyyətli xidmət almaq, müqavilə şərtlərinin icrasını tələb etmək, hüquqlar pozulduqda kompensasiya əldə etmək və tam məlumatlandırılmaq hüquqlarına malikdirlər. Xidmət keyfiyyətsiz olduqda, turist ödədiyi məbləğin geri qaytarılmasını və ya dəymiş ziyanın əvəzini tələb edə bilər.

Turizm fəaliyyəti ilə məşğul olmaq üçün əvvəllər lisenziya tələb olunsada, “Lisenziyalar və icazələr haqqında” Qanun (2016-cı il) və müvafiq normativ dəyişikliklər nəticəsində bu tələblər sadələşdirilmişdir. 2015-ci ildən etibarən turizm fəaliyyəti və mehmanxana xidmətləri lisenziya tələb olunan fəaliyyətlər siyahısından çıxarılıb. Bu gün əsas tələblər vergi orqanlarında qeydiyyat (VÖEN alınması), Dövlət Turizm Agentliyi tərəfindən müəyyən edilən akkreditasiya və təsnifat prosedurlarına riayət forması ilə məhdudlaşır.

Digər mühüm normativ baza Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsidir (1999). Bu məcəllə turizm müqavilələrinin – turpaket, yerləşmə, nəqliyyat və digər xidmət müqavilələrinin bağ-

lanma qaydalarını və tərəflərin məsuliyyətini tənzimləyir. Həmçinin, Əmək Məcəlləsi turizm müəssisələrinin işçiləri ilə əmək münasibətlərini – iş vaxtı, əmək şəraiti, sosial təminat və təhlükəsizlik məsələlərini müəyyən edir. Bununla yanaşı, “Yanğın təhlükəsizliyi haqqında” Qanun [54] və “Sanitariya-epidemioloji salamatlıq haqqında” Qanun (1992) turizm obyektlərinin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməsini tələb edir – bu sahədə turizm subyektləri birbaşa məsuliyyət daşıyır. “Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanun (1999) isə turizm fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin ekoloji öhdəliklərini müəyyən edir və onlar ətraf mühitə dəyən zərərə görə cavabdehlik daşıyır [36].

Bütün bu hüquqi aktların kəsişməsində turizm subyektləri üçün əsas öhdəliklər formalaşır. Bu öhdəliklərə dövlət orqanlarında rəsmi qeydiyyatdan keçmək, turistlərlə yazılı müqavilə bağlamaq, təhlükəsizlik və sanitariya normalarına əməl etmək, istehlakçıya xidmət barədə tam və düzgün məlumat vermək, turist hüquqlarının pozulması halında zərərin ödənilməsini təmin etmək, akkreditasiya və təsnifat qaydalarına riayət etmək, işçilərlə əmək münasibətlərini qanun çərçivəsində qurmaq daxildir. Azərbaycan qanunvericiliyinə görə turizm müəssisələrinin fəaliyyətinin əsas dayaqları qeydiyyat, akkreditasiya, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi və xidmət keyfiyyətinin təmin olunması prinsiplərinə əsaslanır. Bu yanaşma bir tərəfdən dövlətin nəzarət funksiyalarını gücləndirir, digər tərəfdən isə turistlərə təhlükəsiz və etibarlı xidmət göstərilməsinə zəmanət verir.

7.5. Azərbaycan qanunvericiliyində turizm müəssisələrinin akkreditasiya və sertifikatlaşdırması

Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsində akkreditasiya və sertifikatlaşdırma institutları dövlət tənzimlənməsinin, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsinin və xidmət keyfiyyətinin beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılmasının əsas mexanizmlərindən birini təşkil edir. Bu mexanizmlərin tətbiqi turist təhlükəsizliyinin təmin edilməsinə, qeyri-qanuni fəaliyyətin qarşısının alınmasına və ölkənin turizm brendinin etibarlılığının artırılmasına xidmət edir.

Sahənin əsas tənzimləyici çərçivəsi 2021-ci ildə qəbul edilmiş “Turizm haqqında” Qanun, 2014-cü ildə qəbul edilmiş “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Qanun, habelə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2020-ci il tarixli 423 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Turist-ekskursiya xidmətlərinin sertifikatlaşdırılması Qaydası”ndan ibarətdir [106]. Həmin Qaydaya əsasən, sertifikatlaşdırma yalnız Dövlət Turizm Agentliyi tərəfindən akkreditasiya edilmiş uyğunluğu qiymətləndirən qurumlar tərəfindən həyata keçirilə bilər. Bu, dövlət nəzarətinin saxlanılması ilə yanaşı, qiymətləndirmə prosesində peşəkarlıq və qərəzsizliyi təmin etmək məqsədi daşıyır.

“Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Qanuna əsasən, akkreditasiya dedikdə, qurumun müəyyən tələblərə cavab verməsinin səlahiyyətli orqan tərəfindən təsdiq edilməsi başa düşülür. Bu qanunun 2.1-ci maddəsinə əsasən akkreditasiyaya cəlb edilən qurumlara sınaq laboratoriyaları, mal və xidmətlərin sertifikatlaşdırılmasını aparan qurumlar, idarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasını aparan qurumlar, fiziki şəxslərin (o cümlədən turizm bələdçilərinin) sertifikatlaşdırılmasını həyata keçirən qurumlar, inspeksiya orqanları, kalibrəlmə laboratoriyaları

yaları, validasiya və verifikasiya orqanları daxildir. Akkreditasiya prinsipləri (Maddə 4) qanunçuluq, qərəzsizlik, şəffaflıq, fəaliyyətdə müstəqillik və beynəlxalq qaydalara uyğunluq kimi meyarları əhatə edir. Akkreditasiya attestatı (Maddə 6) 3 il müddətinə verilir və onun etibarlılığına akkreditasiya orqanı tərəfindən ildə ən azı bir dəfə nəzarət edilir. Hər hansı pozuntu aşkar edildikdə, qanun (Maddə 10) akkreditasiyanın müvəqqəti dayandırılmasını və ya ləğvini nəzərdə tutur [20].

Azərbaycanda mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirilməsi Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyasının 2 may 2023-cü il tarixli Qərarı ilə təsdiq edilmiş meyarlar əsasında aparılır [18]. Qiymətləndirmə 7 əsas sahəni əhatə edir: ümumi təəssürat (təmizlik, işçi heyətinin peşəkarlığı), qəbul-qeydiyyat xidmətləri, nömrələrin vəziyyəti (sahəsi, avadanlıq səviyyəsi), gastronomiya xidmətləri (səhər yeməyi, bar, otaq xidməti), tədbirlərin keçirilməsi imkanları, asudə vaxtın təşkili (idman, spa, uşaq infrastrukturu), keyfiyyət göstəriciləri və onlayn imkanlar. 5 ulduzlu mehmanxana statusu almaq üçün 118 məcburi meyarla tam cavab verməklə yanaşı, minimal 610 bal toplamaq tələb olunur. Rezort mehmanxanalar (3 ulduzdan başlayaraq) üçün əlavə məcburi tələblər idman qurğuları, rekreasiya, tibbi yardım, uşaq meydançası, hovuz/spa, çimərlik təhlükəsizliyi (xilasedicilər, suyun laboratoriya analizi) kimi şərtləri əhatə edir. Qış turizmi rezortları üçün peşəkar xizək təlimçisinin olması mütləqdir.

“Turizm haqqında” Qanuna əsasən, turizm operatorları və agentləri dövlət qeydiyyatından keçmədən fəaliyyət göstərə bilməzlər. Bu tələb bazarın qeyri-qanuni fəaliyyətdən qorunmasına xidmət edir [49]. Bələdçilər üçün ayrıca akkreditasiya proseduru nəzərdə tutulmuşdur. Akkreditasiya zamanı bələdçinin peşə hazırlığı, ən azı bir xarici dil bilməsi, ölkənin mədəni-tarixi irsi və

turizm resursları barədə dərin məlumatlılığı əsas meyar hesab edilir. Akkreditasiyadan keçmiş bələdçilər Dövlət Turizm Agentliyinin reyestrinə daxil edilir.

Azərbaycan qanunvericiliyində turizm müəssisələrinin akkreditasiyası və sertifikatlaşdırılması vahid, şəffaf və ardıcıl mexanizm əsasında qurulmuşdur. 2020-ci ildən sonra qəbul edilmiş normativ hüquqi aktlar nəticəsində tənzimləmə müasir beynəlxalq standartlara yaxınlaşdırılmış, akkreditasiya prosesində qərəzsizlik və mütəxəssislik prinsipləri gücləndirilmişdir. Bu sistem ölkədə turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi və istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır.

7.6. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırmanın üstünlükləri

Turizm sahəsində akkreditasiya və sertifikatlaşdırma xidmətlərin keyfiyyətini, təhlükəsizliyini və etibarlılığını təmin edən mühüm mexanizmlərdir. Onların tətbiqi turistlərin hüquqlarının qorunmasına, turizm subyektlərinin beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərməsinə və bazarda rəqabət mühitinin güclənməsinə şərait yaradır. Ən mühüm üstünlüklərdən biri xidmətlərin keyfiyyətinə təminatdır. Akkreditasiya və sertifikatlaşdırmadan keçmiş müəssisələr dövlət və beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərdiklərini sübut edirlər. Bu, turistlər üçün seçimdə aydın meyar yaradır və etibarlı müəssisələrin müəyyən edilməsini asanlaşdırır. Məsələn, 5 ulduzlu otelin sertifikatlaşdırılması müştəriyə konkret xidmət səviyyəsinə zəmanət verir və onun gözləntilərinin qarşılanmasına şərait yaradır. Digər bir mühüm üstünlük istehlakçı hüquqlarının qorunmasıdır. Sertifikatlaşdırılmış müəssisələr turistlərə keyfiyyətsiz və təhlükəli xidmət göstərməkdən çəkinir, müştəri

şikayətlərinə daha məsuliyyətlə yanaşır və zərərin kompensasiya olunmasına dair öhdəlik daşıyırlar. Bu, turistlərin etibarını möhkəmləndirir və onların hüquqi təminatını gücləndirir.

Akkreditasiya və sertifikatlaşdırma həmçinin beynəlxalq etibar və rəqabət qabiliyyətini artırır. ISO, Green Key, Blue Flag kimi beynəlxalq sertifikatlara malik müəssisələr xarici bazarda daha asan tanınır və beynəlxalq turizm platformalarında üstün mövqə əldə edirlər. Belə müəssisələr xarici turistlərin seçimində prioritet təşkil edir və ölkənin beynəlxalq imicinin güclənməsinə xidmət edir. Əlavə olaraq, bu mexanizmlər dövlət nəzarətinin gücləndirilməsinə də imkan verir. Akkreditasiya sistemi dövlət orqanlarının turizm subyektlərinin fəaliyyətini daha səmərəli izləməsinə və qeyri-qanuni fəaliyyətlərin qarşısını almasına şərait yaradır. Turizm bazarında şəffaflıq təmin edilir və saxta xidmətlərin qarşısı alınır.

Daha bir mühüm üstünlük isə investisiya cəlbediciliyinin yüksəlməsidir. Beynəlxalq sertifikatlara malik olan müəssisələr investorlar üçün etibarlı tərəfdaş hesab olunur. Bu, turizm sahəsində kapital qoyuluşunun artmasına, yeni layihələrin reallaşmasına və beynəlxalq əməkdaşlıq imkanlarının genişlənməsinə şərait yaradır. Ümumi qiymətləndirmə göstərir ki, akkreditasiya və sertifikatlaşdırma turizmdə keyfiyyət təminatı, beynəlxalq integrasiya və istehlakçı hüquqlarının qorunması üçün zəruri alətlərdir. Lakin bəzi praktiki çətinliklər bürokratik prosedurlar, maliyyə xərcləri və kiçik müəssisələrin uyğunlaşma problemləri onların daha çevik və səmərəli tətbiqini tələb edir. Azərbaycanın turizm sahəsində bu sahədə aparılan islahatlar həm daxili turizm bazarının nizamlanmasına, həm də beynəlxalq bazara integrasiyaya mühüm töhfə verir. Gələcəkdə prosedurların sadələşdirilməsi, kiçik müəssisələr üçün maliyyə dəstəyi, rəqəmsallaşdırma və beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlığın gücləndirilməsi vacibdir.

7.7. Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafı ilə bağlı qabaqcıl təcrübələrə əsaslanan praktiki nümunələr

Azərbaycan turizm sahəsində akkreditasiya və sertifikatlaşdırma mexanizmlərinin tətbiqi ilə yanaşı, beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlıq, turistlərə göstərilən dəstək xidmətləri və yeni turizm məhsullarının yaradılması istiqamətində də mühüm addımlar atılmışdır.

Beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlıq. Azərbaycan Ümumdünya Turizm Təşkilatı (UNWTO) ilə sıx əməkdaşlıq edir. 2021-ci ildə ölkəmiz UNWTO-nun İcra Şurasına üzv seçilmişdir. Bu əməkdaşlıq çərçivəsində turizm statistikasının beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması, dayanıqlı turizm strategiyalarının hazırlanması və kadr potensialının gücləndirilməsi istiqamətində layihələr həyata keçirilir. Həmçinin, Azərbaycan Dünya Səyahət və Turizm Şurası (WTTC) ilə əməkdaşlıq edərək “Təhlükəsiz səyahət” protokolunu tətbiq etmişdir, bu protokol pandemiya dövründə turistlərin sağlamlığının qorunmasına xidmət etmişdir.

Turistlərə dəstək xidmətləri. Azərbaycanda turistlər üçün “Çağrı Mərkəzi” (Call Center) fəaliyyət göstərir. Bu xidmət sayəsində turistlər səyahət zamanı yaranan problemlər (vizadan tutmuş təcili tibbi yardıma qədər) barədə operativ məlumat ala bilər, həmçinin hüquqları pozulduqda şikayət edə bilirlər. Bu mexanizm Valensiya İcmasının qonaqpərvərlik modeli ilə müqayisə edilə bilər – hər iki halda turistlərin məmnuniyyəti və təhlükəsizliyi əsas hədəfdir. Yeni turizm məhsulları. Ölkəmizdə xalça toxuma, çörəkbişirmə, narşərab hazırlama kimi ənənəvi sənətlərin turistlərə təqdim edilməsi üçün “master-klas” turları təşkil olunur. Bu turlar zamanı turistlər təkcə izləyici deyil, həm də fəal iştirakçı olurlar. Bu

yanaşma Breakey & Breakey-in (2014) “turizm hüququ” nəzəriyyəsinədəki “təcrübə kimi həyat” (life as endeavor) prinsipi ilə səsləşir – turist sadəcə istehlakçı deyil, həm də öz səyahət təcrübəsini yaradan fəal subyektdir. Azərbaycanın turizm sahəsində qabaqcıl təcrübələri təkcə qanunvericilik və təsnifat mexanizmlərindən ibarət deyil. Beynəlxalq əməkdaşlıq, turistlərə operativ dəstək xidmətləri və interaktiv turizm məhsulları ölkəmizin turizm sahəsini daha dayanıqlı, rəqabətədavamlı və turistlərin gözündə cəlbedici edir.

VIII FƏSİL. TURİZMDƏ TƏHLÜKƏSİZLİK VƏ RİSKLƏRİN İDARƏ OLUNMASI

8.1. Turizm sahəsində təhlükəsizlik anlayışı və növləri

Turizm sahəsi dinamik və çoxşaxəli bir fəaliyyət sahəsi olduğuna görə müxtəlif risklərə və təhdidlərə açıqdır. Bu sahədə təhlükəsizlik anlayışı yalnız turistlərin və işçi heyətin fiziki sağlamlığını deyil, eyni zamanda onların psixoloji, sosial və maddi maraqlarının qorunmasını da əhatə edir. Təhlükəsizlik konsepsiyası həm turizm subyektləri – otellər, turizm agentlikləri, restoranlar və digər obyektlər, həm də dövlət və ictimaiyyət üçün mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Təhlükəsizliyin yüksək səviyyədə təmin olunması turizm sənayesinin cəlbediciliyini, dayanıqlılığını və rəqabət qabiliyyətini artırır. Turizm təhlükəsizliyi turistlərin səyahət müddətində qarşılaşa biləcəkləri gözlənilən və gözlənilməz risklərdən qorunmasını, həmçinin risklərin idarə olunmasını, minimuma endirilməsini və böhran vəziyyətlərində adekvat cavab tədbirlərinin görülməsini nəzərdə tutur. Təhlükəsizliyin təmin edilməməsi isə turist axınının azalmasına, obyektlərin iqtisadi ziyan uğramasına və ölkənin beynəlxalq imicinin pisləşməsinə səbəb ola bilər.

Təhlükəsizliyin əsas prinsipləri:

Proaktiv yanaşma – risklərin qabaqcadan müəyyənləşdirilməsi və qarşısının alınması;

Komplekslilik – tədbirlərin sistemli şəkildə həyata keçirilməsi;

Davamlı monitoring – təhlükəsizlik tədbirlərinin daimi nəzarətdə saxlanılması;

Əməkdaşlıq – dövlət, özəl sektor və vətəndaş cəmiyyəti arasında sıx qarşılıqlı fəaliyyət.

Turizmdə təhlükəsizliyin növləri bir-biri ilə sıx əlaqədədir.

Fiziki təhlükəsizlik turistlərin və obyektlərin təbii fəlakətlər, texnogen qəzalar və digər insani risklərdən qorunmasına yönəlmişdir. Bu, otellərdə yanğın siqnalizasiya sistemlərinin quraşdırılması, istirahət zonalarında xilasedici xidmətlərin mövcudluğunu, təxliyyə planlarının hazırlanmasını və tikililərin seysmik dayanıqlığının təmin edilməsini əhatə edir.

Sanitar-epidemioloji təhlükəsizlik pandemiyalar və yoluxucu xəstəliklərin qarşısının alınmasında vacib rol oynayır. Restoranlarda qida təhlükəsizliyi standartlarına riayət olunması, obyektlərin dezinfeksiyası və personalın tibbi nəzarətdən keçirilməsi bu istiqamətdə əsas şərtlərdəndir. BMT-nin Dünya Səhiyyə Təşkilatı (ÜST) və digər qurumlar bu sahədə beynəlxalq normativlər müəyyən etmişlər.

Texniki təhlükəsizlik turizm infrastrukturunun və texnoloji avadanlıqların təhlükəsiz istismarını tələb edir. Liftlərin, elektrik sistemlərinin, əyləncə qurğularının və digər texniki vasitələrin mütləq yoxlanılması bu təhlükəsizlik növünün əsasını təşkil edir.

İctimai və kriminal təhlükəsizlik turistlərin oğurluq, soyğunçuluq, dələduzluq və digər cinayətlərdən qorunmasına yönəlmiş tədbirləri əhatə edir. Turizm obyektlərində polis patrulunun gücləndirilməsi, video-müşahidə sistemlərinin tətbiqi, mühafizə xidmətlərinin təşkili və turistlərin maarifləndirilməsi bu sahədə əhəmiyyətlidir. Müasir dövrdə terror təhlükəsi və kütləvi iğtişaşlar bu istiqamətin əhəmiyyətini daha da artırmışdır.

Ekoloji təhlükəsizlik turizm obyektlərinin yerləşdiyi ərazilərdə ətraf mühitin qorunması, təbii resurslardan səmərəli istifadə, tullantıların idarə olunması və ekosistemin balansının pozulmamasına xidmət edir. Bu, həm turistlərin sağlamlığı, həm də yerli əhəlinin maraqları baxımından vacibdir.

İnformasiya təhlükəsizliyi müasir dövrdə rəqəmsallaşma fonunda xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Turistlərin şəxsi məlumatlarının və maliyyə əməliyyatlarının qorunması, kibercinayətkarlıq risklərinin azaldılması, onlayn ödənişlərin təhlükəsizliyinin təmin olunması bu istiqamətdə vacibdir. Beynəlxalq standartlara, xüsusilə GDPR tələblərinə uyğunluq burada əsas şərt hesab olunur.

Psixoloji təhlükəsizlik turistlərin səyahət zamanı özlərini rahat və güvəndə hiss etmələrini nəzərdə tutur. İşçi heyətin peşəkar davranışı, etik kodekslərə riayət, dəstək xidmətlərinin mövcudluğu, mədəni fərqlərə hörmət və stress amillərinin aradan qaldırılması bu sahədə mühüm amillərdəndir.

Beynəlxalq təcrübədə turizm təhlükəsizliyi üzrə vahid standartlar və tövsiyələr mövcuddur. BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatı (UNWTO), Avropa İttifaqı və digər beynəlxalq qurumlar bu istiqamətdə metodoloji sənədlər hazırlamışdır. Azərbaycan Respublikasında isə “Turizm haqqında” Qanun, “Fövqəladə hallar haqqında” Qanun və digər normativ-hüquqi aktlar turizm təhlükəsizliyinin hüquqi əsaslarını müəyyən edir.

8.2. Turistlərin təhlükəsizliyinin təminatı

Turistlərin təhlükəsizliyinin təmin edilməsi turizm sahəsinin davamlı inkişafı və turist məmnuniyyəti üçün vacib şərtlərdəndir. Təhlükəsizlik yalnız turistlərin sağlamlığının qorunması deyil, həm də onların rifahı, müsbət səyahət təcrübəsi və turizm sahəsinə etimadın möhkəmlənməsi deməkdir. Müasir dövrdə təhlükəsizlik səyahətin planlaşdırılması mərhələsindən başlayaraq səfər müddəti və sonrakı mərhələləri əhatə edən kompleks yanaşma tələb edir. Bu prosesdə dövlət, özəl sektor və vətəndaş cəmiyyətinin səmərəli

əməkdaşlığı xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

Normativ-hüquqi təminat turist təhlükəsizliyinin əsas dayağıdır. Azərbaycanda bu sahədə “Turizm haqqında”, “Fövqəladə hallar haqqında”, “Sanitariya-epidemioloji salamatlıq haqqında”, “Sığortə fəaliyyəti haqqında”, “Yanğın təhlükəsizliyi haqqında” qanunlar və digər normativ aktlar mühüm rol oynayır. Bu qanunlar turistlərin hüquqlarını, təhlükəsizlik qaydalarını və sahibkarların məsuliyyətini müəyyənləşdirir. Turizm obyektlərinin texniki, sanitar və təhlükəsizlik standartlarına riayət etməsi məcburidir. Akkreditasiya və sertifikatasiya mexanizmləri isə turizm subyektlərinin bu qaydalara əməl etməsini təmin edir.

Informasiya təminatı turistlərin təhlükəsiz davranış qaydalarına əməl etməsində mühüm vasitədir. Səyahət agentlikləri, otellər və dövlət portalları turistləri səyahət riskləri, yerli qaydalar və fövqəladə hallar barədə məlumatlandırır. Hava limanları, dəmiryol vağzalları və otellərdə təhlükəsizliklə bağlı vizual lövhələr, broşürlər və elektron panellər quraşdırılır. Rəqəmsal texnologiyalar (mobil tətbiqlər, PUSH bildirişləri) vasitəsilə təbii fəlakətlər və ya yoluxucu xəstəliklər barədə operativ xəbərdarlıqlar turistlərə çatdırılır.

Təlim və maarifləndirmə təhlükəsizliyin təminatında insan amilinin rolunu ön plana çıxarır. Turizm müəssisələrinin işçiləri yanğın, təbii fəlakət, tibbi yardım və evakuasiya üzrə mütəmadi təlimlər alır. Turistlərin iştirakı ilə evakuasiya sınaqları və fövqəladə hallara hazırlıq məşqləri keçirilir. Dövlət və ictimai təşkilatlar maarifləndirici kampaniyalar, seminarlar və təlim proqramları ilə ictimai şüurun artırılmasına xidmət edir.

Texniki və fiziki təminat turizm obyektlərinin təhlükəsizlik infrastrukturunu ilə bağlıdır. Yanğınsöndürən cihazlar, siqnalizasiya sistemləri, müşahidə kameraları, təcili çıxış yolları, tibbi ləvazim

matlar hər bir turizm obyektində mövcud olmalıdır. Otellərdə və iri turizm komplekslərində mühafizə xidmətləri, giriş-çıxışa nəzarət sistemləri fəaliyyət göstərir. Liftlər, elektrik və qaz sistemləri, əyləncə avadanlıqları müntəzəm texniki yoxlamalardan keçirilir.

Sığorta mexanizmləri turistlərin və sahibkarların maliyyə risklərini minimuma endirən vasitədir. Turistlər üçün səyahət sığortası, tibbi yardım, baqaj itkisi, qəza və digər risklərə qarşı müdafiə təmin edir. Turizm obyektlərinin əmlak və məsuliyyət sığortası da məcburidir. Azərbaycan qanunvericiliyinə əsasən, bəzi turizm fəaliyyətləri üçün sığorta şərtidir və bu, hüquqi məsuliyyətin mühüm təminatıdır.

Fövqəladə hallara hazırlıq turistlərin həyatının qorunmasında xüsusi rol oynayır. Hər bir turizm obyektində evakuasiya planları hazırlanmalı, təxliyyə yolları və toplanış məntəqələri müəyyən edilməlidir. Təcili tibbi yardım, yanğınsöndürmə və polis orqanları ilə birbaşa əlaqə mexanizmləri qurulmalıdır. Dərman vasitələri, içməli su, fövqəladə işıqlandırma və rabitə avadanlıqları daim ehtiyatda saxlanmalıdır.

Beynəlxalq və regional əməkdaşlıq turist təhlükəsizliyinin qlobal səviyyədə qorunmasını təmin edir. Ölkələr arasında təhlükəsizlik protokolları, təcrübə mübadiləsi və qarşılıqlı yardım mexanizmləri bu sahədə əhəmiyyətlidir. UNWTO, ÜST və digər beynəlxalq təşkilatların tövsiyələri dövlətlər arasında koordinasiyanı gücləndirir. Transsərhəd səyahət risklərinin azaldılması üçün regional əməkdaşlıq da vacibdir.

Turistlərin təhlükəsizliyinin təmin edilməsi yalnız dövlətin və sahibkarların deyil, həm də turistlərin öz məsuliyyətli davranışını tələb edir. Güclü hüquqi baza, qabaqlayıcı tədbirlər, təlim və maarifləndirmə, müasir texniki infrastruktur və beynəlxalq əməkdaşlıq sayəsində turizm sahəsində yüksək təhlükəsizlik səviyyəsinə nail

olmaq mümkündür. Bu, ölkənin beynəlxalq turizm nüfuzunu artırır və davamlı inkişaf üçün möhkəm zəmin yaradır.

8.3. Turizm obyektlərində təhlükəsizlik tədbirləri

Turizm obyektlərinin – otel, istirahət mərkəzi, muzey, əyləncə parkı, restoran və digər xidmət müəssisələrinin təhlükəsizliyi həm turistlərin, həm də işçi heyətin rifahı, obyektin normal fəaliyyəti və beynəlxalq reputasiyası üçün həyati əhəmiyyət daşıyır. Bu səbəbdən təhlükəsizlik tədbirləri sistemli, kompleks və fasiləsiz şəkildə həyata keçirilməlidir. Təhlükəsizlik yalnız fiziki təhlükələrdən qorunma deyil, həm də sanitar, ekoloji və hüquqi risklərin minimuma endirilməsini əhatə edir.

Texniki təhlükəsizlik tədbirləri

Avadanlıqların və infrastrukturun – liftlərin, generatorların, qazxanaların, su təchizatı və kanalizasiya sistemlərinin, havalandırma qurğularının mütəmadi texniki baxışdan keçirilməsi qəzaların qarşısını alır.

Yanğın təhlükəsizliyi sistemləri xüsusi prioritet təşkil edir. Obyektlərdə müasir yanğın siqnalizasiya sistemləri, yanğınsöndürən qurğular, təcili çıxış yolları və aydın təxliyyə planları olmalıdır. Elektrik, qaz və su təchizatının təhlükəsizliyi üzrə profilaktik yoxlamalar da qəza risklərini azaldır.

Fiziki təhlükəsizlik tədbirləri

Turistlərin və obyektin qorunmasına yönəlmiş bu tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- Ərazinin tam hasarlanması;
- Giriş-çıxış sistemlərinə nəzarət (kart və ya qanunvericiliyə uyğun biometrik identifikasiya);

- Strateji yerlərdə müşahidə kameraları və 24/7 monitoring sistemi;
- Mühafizə işçilərinin daimi patrul və növbətçiliyi.

Kütləvi tədbirlər zamanı patrul xidmətləri ictimai təhlükənin və kriminal halların qarşısını almaqda xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

Sanitar-epidemioloji təhlükəsizlik tədbirləri

Sağlam mühitin qorunması üçün:

- Sanitariya və gigiyena standartlarına riayət edilməli;
- Otaqlar və ümumi istifadə yerləri gündəlik təmizlənməli;
- Dəsmallar və çarpayı dəstləri müntəzəm dəyişdirilməlidir.

Qida təhlükəsizliyində beynəlxalq HACCP standartları tətbiq edilməli, qida məhsullarının saxlanması və hazırlanması ciddi nəzarətdə saxlanmalıdır. Personal mütəmadi tibbi müayinədən keçirilməli, epidemiyalar zamanı dezinfeksiya işləri gücləndirilməlidir.

Ekoloji təhlükəsizlik tədbirləri

Obyektlər ətraf mühitə təsiri minimuma endirmək üçün:

- Yaşıl texnologiyalardan istifadə etməli;
- Tullantıların çeşidlənməsi və idarə olunmasını təmin etməlidir.

Su və enerji resurslarından səmərəli istifadə məqsədilə günəş panelləri, sensorlu kranlar, LED işıqlandırma tətbiq edilir. Tullantıların ətraf mühitə və su hövzələrinə axıdılması qəti qadağandır.

Təlim və maarifləndirmə

Təhlükəsizlik sisteminin ayrılmaz hissəsidir:

- Obyektin bütün işçiləri təhlükəsizlik qaydaları, fəvqəladə hallarda davranış və ilkin tibbi yardım üzrə mütəmadi təlim keçir;
- Turistlər yerləşdikdə təhlükəsizlik qaydaları, təcili əlaqə nömrələri və təxliyyə yolları barədə məlumatlandırılır;
- Fəvqəladə hallar zamanı simulyasiya məşqləri keçirilir.

Turizm obyektlərində təhlükəsizlik tədbirləri yalnız turistlərin həyat və sağlamlığının qorunmasına deyil, həm də obyektin reputasiyasının gücləndirilməsinə, iqtisadi dayanıqlılığının təmin edilməsinə və beynəlxalq rəqabət qabiliyyətinin artırılmasına xidmət edir. Müasir dövrdə təhlükəsizlik artıq yalnız normativ tələb deyil, həm də turizm obyektlərinin uğur və etibarlılıq göstəricisidir.

8.4. Turizm sahəsində risklərin növləri və qiymətləndirilməsi

Turizm fəaliyyəti müxtəlif risklər və qeyri-müəyyənliklər fonunda həyata keçirilir. Bu risklər həm turistlərin, həm də turizm biznesinin təhlükəsizliyinə və davamlı inkişafına birbaşa təsir göstərir. Risklərin vaxtında aşkar edilməsi, düzgün qiymətləndirilməsi və idarə olunması turizm sahəsində təhlükəsizliyin və dayanıqlılığın əsas şərtidir. Bu səbəbdən risk menecmenti müasir turizmdə beynəlxalq standartların tələb etdiyi vacib istiqamətlərdən hesab olunur.

Risk növləri

Təbii risklər – turizm obyektlərinin və turistlərin zəlzələ, sel, daşqın, qasırğa, torpaq sürüşməsi, vulkan püskürməsi kimi fəlakətlərə məruz qalması ilə bağlıdır. Bu risklər iqlim, coğrafi mövqe və mövsümi dəyişkənliklərdən asılıdır. Ekoturizm, dağ turizmi və çimərlik turizmi bu cür risklərə daha çox məruz qalır. Azərbaycan şəraitində Qafqaz dağları və Xəzərsahili zonalarda sel və torpaq sürüşməsi riskləri xüsusilə aktualdır.

Texnogen risklər – insan fəaliyyəti nəticəsində yaranır: texniki avadanlıqların sıradan çıxması, yanğın, partlayış, elektrik qəzaları, nəqliyyat hadisələri. Otellər, əyləncə parkları, kurortlar və nəqliyyat vasitələri bu risklərə qarşı həssasdır. Azərbaycanda yeni tikilən

iri turizm komplekslərində texnogen təhlükəsizlik məsələsi xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

Sosial risklər – insan amili ilə bağlıdır: cinayətkarlıq, oğurluq, dələduzluq, terror aktları, ictimai iğtişaşlar və etiraz aksiyaları. Bu risklər yalnız turistlərin fərdi təhlükəsizliyinə deyil, həm də ölkənin turizm imicinə mənfi təsir göstərir.

Səhiyyə riskləri – turizmin hər mərhələsində mövcuddur: pandemiya və epidemiya, yoluxucu xəstəliklər, qida zəhərlənməsi, gigiyena pozuntuları. COVID-19 pandemiyası səhiyyə risklərinin turizmə təsirinin nə qədər dağıdıcı ola biləcəyini göstərdi. Azərbaycanda sanitar-epidemioloji təhlükəsizlik tədbirləri (COVID sertifikatları, dezinfeksiya prosedurları) turistlərin qorunmasında mühüm rol oynadı.

Ekoloji risklər – turizm fəaliyyətinin ətraf mühitə təsiri ilə bağlıdır: çirklənmə, tullantıların düzgün idarə edilməməsi, su və hava keyfiyyətinin pisləşməsi, təbii sərvətlərin tükənməsi. Turizm obyektlərinin “yaşıl standartlara” riayət etməməsi həm təbii mühitə, həm də turizmin davamlılığına mənfi təsir edir.

Risklərin qiymətləndirilməsi mərhələləri

1. Risklərin identifikasiyası – mümkün risklərin, onların mənbələrinin və təsir obyektlərinin müəyyən edilməsi. Bu mərhələdə yerli və beynəlxalq statistikalar, ekspert rəyləri və keçmiş hadisələrin təhlilindən istifadə olunur.

2. Risk analizi – risklərin yaranma ehtimalının və potensial təsir dərəcəsinin qiymətləndirilməsi. Adətən risk matrisi modeli tətbiq edilir, zərərin insan itkisi, maddi itkilər və reputasiya riski kimi nəticələri nəzərə alınır.

3. Risk prioritetləşdirilməsi – bütün risklərin təsir gücünə və ehtimalına görə sıralanması. Məhdud resurs şəraitində ən ciddi risklərə qarşı tədbirlər ilk növbədə həyata keçirilir.

4. Monitoring və yenidən qiymətləndirmə – mövcud risklərə davamlı nəzarət edilir, yeni risklər ortaya çıxdıqda onların təkrar qiymətləndirilməsi aparılır.

Qiymətləndirmə metodları

- **Ekspert qiymətləndirməsi** – təcrübəli mütəxəssislərin rəyində əsaslanır, xüsusilə yeni və qeyri-standart risklər üçün önəmlidir.
- **Statistik analiz** – keçmiş hadisələrin təhlili və məlumatların işlənməsi ilə aparılır.
- **Ssenari analizi** – ən yaxşı, ən pis və orta halların proqnozu verilir.
- **Check-listlər (yoxlama siyahıları) və standart prosedurlar** – risklərin gündəlik monitoringində və auditində səmərəli alətlərdir.

Beynəlxalq standartlar

Beynəlxalq səviyyədə **UNWTO, ISO 31000** (Risk idarəetməsi standartları) və Avropa İttifaqı direktivləri risklərin idarə olunmasında əsas istinad sənədləridir. Müasir dövrdə elektron monitoring sistemləri, “smart tourism” texnologiyaları və real vaxt rejimində risk analizi kimi alətlər geniş tətbiq olunur. Turizm sahəsində risklərin düzgün və vaxtında qiymətləndirilməsi təhlükəsizliyin təminatı, turistlərin rifahı və biznesin davamlı inkişafı üçün zəruri şərt-dir. Sistemli risk menecmenti ölkənin beynəlxalq turizm rəqabət qabiliyyətini və investisiya cəlbediciliyini artırır, cəmiyyətin təhlükəsizliyinə və turizm imicinə müsbət təsir göstərir.

8.5. Turizm sahəsində fors-major vəziyyətlər

Turizm sahə təbiətə yüksək riskli və qeyri-müəyyənliklərlə zəngin bir sahədir. Hər an baş verə biləcək təcili hallar və fors-major (qüvvədən kənar) vəziyyətlər turizm obyektlərinin, turistlərin və personalın təhlükəsizliyi üçün ciddi təhdid yaradır. Bu risklərin vaxtında idarə olunması və minimuma endirilməsi turizm müəssisələrinin davamlı fəaliyyəti və turist etibarının qorunması baxımından həyati əhəmiyyət daşıyır.

Təcili hallar

Təcili hallar gözlənilməz, sürətlə inkişaf edən və dərhal müdaxilə tələb edən vəziyyətlərdir.

Yanğınlar – turizm sahəsində ən çox rast gəlinən təcili hallardandır. Otel, restoran və əyləncə mərkəzlərində baş verən yanğınlar sürətlə yayıldığından həm maddi, həm də mənəvi ağır nəticələr doğurur. Yanğınsöndürmə avadanlıqları, siqnalizasiya sistemləri və evakuasiya planlarının mövcudluğu zəruridir.

Təbii fəlakətlər – zəlzələ, sel, qasırğa və torpaq sürüşməsi turistlərin kütləvi şəkildə təhlükəyə məruz qalmasına səbəb ola bilər. Belə hallarda təxliyyə planları, ilkin tibbi yardım və sığınacaq yerlərinin təmin edilməsi vacibdir.

Sağlamlıq böhranları – epidemiya, yoluxucu xəstəliklər, qida zəhərlənmələri və kütləvi infeksiyalar son illərdə turizmin qarşılaşdığı ən təhlükəli risklərdəndir. COVID-19 pandemiyası bu qəbildən risklərin global təsirini göstərmişdir.

Texniki qəzalar – liftin sıradan çıxması, elektrik qəzası, qaz sızması və digər texniki nasazlıqlar həm turistlərin, həm də işçi heyətin həyatına risk yaradır. Mütəmadi texniki baxış və operativ reaksiya mexanizmləri tətbiq edilməlidir.

Cinayət hadisələri və terror təhlükəsi – oğurluq, soyğunçuluq, zorakılıq və terror aktları turizm obyektləri üçün mühüm risk faktorudur. Təhlükəsizlik xidmətlərinin gücləndirilməsi və hüquq-mühafizə orqanları ilə sıx əməkdaşlıq zəruridir.

Fors-major anlayışı

Fors-major vəziyyətlər hüquqi və kommersiya praktikasında geniş istifadə edilən anlayışdır. Bunlar tərəflərin iradəsindən və nəzarətindən kənar, qarşısıalınmaz xarakterli hadisələrdir. Fors-major adətən müqavilə öhdəliklərinin icrasına mane olur və tərəflərə məsuliyyətdən azadolma hüququ verir.

Tipik fors-major halları:

- Təbii fəlakətlər (zəlzələ, daşqın, tufan)
- Müharibə və hərbi vəziyyət
- Dövlətin fəvqəladə qərarları (karantin, sərhədlərin bağlanması)
- Kütləvi iğtişaşlar, terror aktları
- Pandemiya

Turizm praktikasında fors-major: Səyahət agentlikləri, otellər və digər xidmət təminatçıları müqavilələrdə fors-major şərtlərini açıq şəkildə göstərməli, ödənişlərin qaytarılması, xidmətlərin ləğvi və ya təxirə salınması mexanizmlərini əvvəlcədən müəyyən etməlidir. Sığorta şirkətləri fors-major hadisələrini nəzərə alaraq xüsusi sığorta paketləri təklif edir.

Təcili hallar və fors-major vəziyyətlərə hazırlıq

Hər bir turizm obyektində aşağıdakı tədbirlər görülməlidir:

- **Fəvqəladə hallara hazırlıq planı** hazırlanmalı, ildə ən azı bir dəfə yenilənməli və praktiki sınaqdan keçirilməlidir.
- **Təxliyyə yolları və toplanma yerləri** obyektin bütün zonalarında aydın işarələnməlidir.
- **İşçi heyət** mütəmadi təlimatlandırılmalı, turistlər yerləşmə

zamanı təlimat broşürləri və vizual materiallarla məlumatlandırılmalıdır.

- Təcili yardım, yanğınsöndürmə və hüquq-mühafizə orqanları ilə səmərəli əlaqə mexanizmləri qurulmalıdır.
- Obyektlərdə operativ rabitə vasitələri, ilkin tibbi yardım çantaları və yanğınsöndürmə avadanlıqları hazır saxlanmalıdır.
- Sığorta və fors-major hallar üzrə müqavilə şərtləri açıq şəkildə müəyyən edilməlidir.

Təcili hallar və fors-major vəziyyətlərə yüksək hazırlıq turizm obyektlərinin beynəlxalq rəqabət qabiliyyətini artırır və turist etibarını möhkəmləndirir. Bu yanaşma yalnız risklərin idarə olunması deyil, həm də turizm sənayesində dayanıqlı inkişaf və sosial məsuliyyətin mühüm göstəricisidir. Peşəkar idarəetmə və səmərəli tədbirlər vasitəsilə təhlükəsiz turizm mühiti formalaşdırılır, böhran şəraitində belə müəssisələr fəaliyyətini minimum itki ilə davam etdirə bilir.

8.6. Turizm sahəsində sığorta və risklərin hüquqi tənzimlənməsi

Müasir turizm sahəsi müxtəlif risklərə və gözlənilməz vəziyyətlərə məruz qalır. Bu risklərin maliyyə, hüquqi və sosial nəticələrinin idarə olunmasında sığorta ən təsirli mexanizmlərdəndir. Sığorta sistemi turistlərin, turizm obyektlərinin və digər iştirakçıların maraqlarını qorumaqla yanaşı, sahənin davamlılığını və təhlükəsizliyini təmin edir. Risklərin hüquqi tənzimlənməsi isə sığorta mexanizminin şəffaf və səmərəli fəaliyyətini, tərəflərin hüquq və öhdəliklərinin dəqiq müəyyən edilməsini təmin edir.

Turizm fəaliyyətində sığorta növləri

Səyahət sığortası – turistlərin səfər zamanı üzləşə biləcəyi sağlamlıq, qəza, əmlak itkisi, ləğv və gecikmə risklərinə qarşı maliyyə müdafiəsi təmin edir. Beynəlxalq səfərlərdə çox vaxt məcburi şərtidir. Əhatə dairəsinə tibbi xərclər, təxliyə, baqaj itkisi, uçuşun təxirə salınması daxildir.

Sağlamlıq sığortası – səfər zamanı xəstəlik, qida zəhərlənməsi və qəza hallarında tibbi yardım və müalicə xərclərinin ödənilməsinə təmin edir. Xarici ölkələrdə tibbi xidmətin yüksək qiymətləri nəzərə alındıqda, bu sığorta növü turist təhlükəsizliyi üçün vacibdir.

Əmlak və məsuliyyət sığortası – otellərin, restoranların, nəqliyyat vasitələrinin yanğın, partlayış, təbii fəlakət və digər risklərdən qorunmasını təmin edir. Üçüncü şəxslər qarşısında mülki məsuliyyətin sığortalanması (turistlərə vurula biləcək zərərlər üçün) turizm obyektlərinin hüquqi müdafiəsini gücləndirir.

Tədbir sığortası – böyük miqyaslı festivallar, idman yarışları və digər kütləvi turizm tədbirlərində risklərin idarə olunması üçün əhəmiyyətlidir. Tədbirlərin ləğvi, təxirə salınması və kütləvi bədbəxt hadisələr zamanı iştirakçıların və təşkilatçıların maliyyə təhlükəsizliyini qoruyur.

Hüquqi tənzimləmə

Azərbaycan qanunvericiliyi:

“Sığorta fəaliyyəti haqqında” Qanun – sığorta bazarının fəaliyyət prinsiplərini, sığorta növlərini, sığorta şirkətlərinin və sığorta olunanların hüquq və öhdəliklərini müəyyən edir. Sığorta müqavilələrinin forması, tərəflərin məsuliyyəti, sığorta hadisəsinin müəyyən edilməsi və ödəniş mexanizmləri tənzimlənir [107].

“Turizm haqqında” Qanun – turizm fəaliyyətində sığorta ilə bağlı xüsusi tələbləri müəyyən edir. Bəzi hallarda səyahət sığortası məcburi xarakter daşıyır.

Beynəlxalq standartlar:

ISO 31000 (Risk idarəetməsi – Prinsiplər və təlimatlar) – risklərin idarə olunması və sığorta mexanizmlərinin tətbiqində əsas götürülür.

Xarici turistlərin sığortalanması və beynəlxalq turizm şirkətləri ilə müqavilələrdə bu prinsiplərə əsaslanmaq vacibdir.

Müqavilə hüququ – turizm müqavilələrində risklərin və forsmajor hallarının bölüşdürülməsi, sığorta şərtləri və prosedurları aydın göstərməlidir. Bu, hüquqi mübahisələrin qarşısını alır [108; 109].

Sığortanın əhəmiyyəti

Sığorta və hüquqi tənzimləmə həm turistlər, həm də sahibkarlar üçün böyük əhəmiyyət daşıyır:

Turistlər üçün – gözlənilməz hadisələr nəticəsində yaranan maddi itkilərdən qoruyur.

Sahibkarlar üçün – risklər qarşısında iqtisadi dayanıqlığı artırır.

Hüquqi tənzimləmə – şəffaflığı təmin edir, zərərçəkənlərin hüquqlarını müdafiə edir, risklərin ədalətli bölüşdürülməsinə və kompensasiyanın vaxtında ödənilməsinə zəmin yaradır.

Sığorta və risklərin hüquqi tənzimlənməsi turizm sahəsində risk menecmentinin əsas sütunlarından biridir. Bu mexanizmlər olmadan turizmin dayanıqlı və risklərə davamlı inkişafı mümkün deyil. Sığorta və hüquqi normativ baza turistlərin etibarını artırmaqla yanaşı, turizm sahəsinin beynəlxalq rəqabət qabiliyyətini də təmin edir.

IX FƏSİL. EKOLOJİ TURİZM HÜQUQU VƏ ONUN İNKİŞAFI

9.1. Ekoloji turizmin anlayışı və mahiyyəti

Müasir dövrdə **ekoloji turizm (ekoturizm)** yalnız səyahət və istirahət vasitəsi deyil, həm də təbiətin qorunması, ətraf mühitin davamlılığı və yerli icmaların rifahının təmin edilməsi üçün mühüm hüquqi, sosial və iqtisadi kateqoriyadır. Ekoturizm ənənəvi turizmdən əsaslı şəkildə fərqlənir: burada məqsəd yalnız istirahət deyil, həm də təbiətə məsuliyyətli yanaşma, ekoloji maarifləndirmə və biomüxtəlifliyin qorunmasıdır. Ekoturizm mahiyyətcə ekosistemə mənfi təsirləri minimuma endirən, təbiətin və mədəniyyətin qorunmasına xidmət edən məsuliyyətli turizm fəaliyyətidir. Burada əsas vurğu təbii sərvətlərin yalnız istismarına deyil, onların gələcək nəsillərə ötürülməsinə və ekoloji balansın qorunmasına yönəlib.

Ekoturizmin mahiyyəti bir neçə istiqamətdə özünü göstərir:

- **Təbiətin tanındılması** – turistlər nadir növlər, landşaftlar və təbii fenomenlər barədə məlumat əldə edir, ekoloji biliklərə yiyələnirlər.
- **İqtisadi funksiya** – fəaliyyətdən əldə edilən gəlirlər qorunan təbiət ərazilərinin saxlanmasına, elmi-tədqiqat işlərinə və ekoloji maarifləndirməyə yönəldilir.
- **Yerli icmalara dəstək** – turist axını yeni iş yerləri açılmasına, alternativ gəlir mənbələrinin formalaşmasına, ənənəvi sənətkarlığın və mədəni dəyərlərin canlanmasına səbəb olur.

Ekoturizmin əsas prinsipləri:

- Təbiətə və mədəni irsə hörmət;

- Zibil atılmaması, flora və faunaya zərər verilməməsi;
- Yerli mədəniyyət və adət-ənənələrə hörmət.

Ekoturizm digər turizm növlərindən fərqli olaraq məhdud sayda qruplar, ekoloji standartlara uyğun davranış qaydaları və ciddi nəzarət mexanizmləri əsasında həyata keçirilir. “Yaşıl turizm” sadəcə təbiətdə istirahət anlamı daşdığı halda, ekoturizm daha geniş – ekoloji maarifləndirmə, iştirakçılıq və ekoloji məsuliyyət funksiyalarını özündə ehtiva edir. Ekoturizmin cəmiyyət və iqtisadiyyat üçün əhəmiyyəti çoxşaxəlidir: təbiət və mədəni irs qorunur, regionların sosial-iqtisadi inkişafı stimullaşdırılır, yerli əhəlinin məşğulluğu və həyat səviyyəsi yüksəlir, ölkənin ekoloji imici möhkəmlənir. Ekoturizm sadəcə səyahət növü deyil, ekoloji maarifləndirmə, sosial rifah və təbiətin qorunması üçün strateji alətdir.

9.2. Ekoloji turizmin hüquqi tənzimlənməsinin zəruriliyi

Ekoturizm ekosistemlərə, biomüxtəlifliyə və yerli icmalara birbaşa təsir göstərən kompleks fəaliyyət növüdür. Onun düzgün idarə olunması və dayanıqlı inkişafı üçün hüquqi mexanizmlərin mövcudluğu həlledicidir. Əks halda, ekoturizm nəzarətsiz, kütləvi və ətraf mühitə zərər verən fəaliyyətə çevrilə bilər.

Hüquqi tənzimlənmənin əsas məqsədləri:

1. **Təbiət resurslarının və ekosistemlərin qorunması** – nəzarətsiz turizm meşə kəsilməsi, eroziya, su hövzələrinin çirklənməsi, flora və faunanın yox olmasına səbəb ola bilər.

2. **Biomüxtəlifliyin və nadir növlərin mühafizəsi** – Azərbaycanın milli parkları, qoruqları və yasaqlıqları xüsusi hüquqi rejimə malikdir. Hüquqi tənzimləmə olmadan turist axını həssas ekosistemlərdə balansı poza bilər.

3. Maraqlı tərəflərin hüquq və vəzifələrinin müəyyən edilməsi – ekoturizm sahəsində turistlər, bələdçilər, turizm operatorları, dövlət qurumları, QHT-lər və yerli icmalar iştirak edir.

4. Qorunan ərazilərdə fəaliyyətin tənzimlənməsi – giriş-çıxış qaydaları, turist kvotaları, marşrutlar, qadağan olunmuş fəaliyyətlər və icazə prosedurları müəyyən edilir.

Hüquqi tənzimləmənin vasitələri:

- Qanunlar, normativ hüquqi aktlar, icra hakimiyyətinin qərarları;
- Ekoloji standartlar və sertifikatlaşdırma sistemi (ISO 21401, GSTC);
- İnzibati sanksiyalar (cərimələr, fəaliyyətin məhdudlaşdırılması);
- İctimai iştirakçılıq və şəffaflıq.

Tənzimləmənin nəticələri:

- Davamlı inkişaf və sosial-ekoloji balans təmin edilir;
- Ətraf mühitin degradasiyası, sosial konfliktlər və qanunsuz fəaliyyətlərin qarşısı alınır;
- İnvestisiya mühiti sabitləşir, turistlərdə inam yaranır;
- Beynəlxalq öhdəliklər (davamlı inkişaf məqsədləri, biomüxtəliflik konvensiyaları) yerinə yetirilir.

Hüquqi tənzimləmənin yoxluğu isə qanunsuz tikintilər, meşə kəsilməsi, ovçuluq, çirklənmə, ekosistemin daşıma qabiliyyətinin aşılması və sosial narazılıq kimi risklər yaradır. Məhz bu baxımdan, ekoturizmin hüquqi tənzimlənməsi təbiətin, cəmiyyətin və iqtisadiyyatın maraqlarının qorunmasının əsas şərtidir. Güclü hüquqi baza olmadan ekoturizmin davamlı, təhlükəsiz və səmərəli inkişafı mümkün deyil.

9.3. Ekoloji turizmin prinsipləri və hüquqi əsasları

Ekoturizmin uğurlu inkişafı təbii və sosial amillərlə yanaşı, etik, hüquqi və idarəetmə prinsipləri ilə də bağlıdır. Bu prinsiplər ekoturizmin mahiyyətini formalaşdırır, onun davamlı inkişafını təmin edir və təbiətlə yanaşı yerli icmaların rifahını qoruyur. Hüquqi əsaslar isə həmin prinsiplərin tətbiqini təmin edən normativ çərçivəni yaradır.

Əsas anlayışlar: Davamlı turizm, ekoturizm və məsuliyyətli səyahət

Qlobal Davamlı Turizm Şurasının (GSTC) yanaşmasına görə, bu üç anlayışı bir-birindən cədvəl 9.2.1-də verildiyi kimi fərqləndirmək vacibdir:

Cədvəl 9.2.1

Anlayış	Mahiyyəti
Davamlı turizm	Bütün turizm formalarının iqtisadi, sosial və ekoloji təsirlərini nəzərə alan ümumi hədəf . GSTC Kriteriyaları bu sahədə qlobal standartdır.
Ekoturizm	Təbii ərazilərdə həyata keçirilən, təbiətin və yerli icmaların rifahının qorunmasına yönəlmiş xüsusi segment .
Məsuliyyətli səyahət	Fərdi səyyahların davamlı turizm prinsiplərinə uyğun davranışı və seçimləri.

Mənbə [103]

GSTC Kriteriyaları dörd sütun üzərində qurulub:

1. Dayanıqlı idarəetmə;
2. Sosial-iqtisadi təsirlər;
3. Mədəni təsirlər;
4. Ətraf mühit təsirləri (resurs istehlakı, çirklənmənin azaldılması, biomüxtəlifliyin qorunması).

Ekoturizmin əsas prinsipləri

1. Davamlı inkişaf prinsipi – təbii ehtiyatlardan istifadə yalnız

bu günün tələblərini qarşılamaqla kifayətlənməməli, gələcək nəsillərin maraqları da nəzərə alınmalıdır. Rio-de-Janeyro Bəyannaməsi (1992) və Gündəlik 21 sənədində bu prinsip “ətraf mühitin davamlı istifadəsi” kimi təsbit olunmuşdur [95;96].

2. Qorunma və bərpa prinsipi – ekoturizm yalnız təbiətə zərər verməməli, əksinə, onun bərpasına dəstək olmalıdır. Haaqa Bəyannaməsi (1989) turizm və ətraf mühit arasında dərin əlaqəni vurğulayır, “daşıma qabiliyyəti” anlayışını təqdim edir [94]. Turist marşrutlarının ekoloji cəhətdən təhlükəsiz zonalarda müəyyən edilməsi, tullantıların idarə edilməsi, invaziv növlərin yayılmasının qarşısının alınması bu prinsipin praktiki ifadəsidir.

3. Maarifləndirmə və iştirak prinsipi – ekoturizm yalnız iqtisadi fayda deyil, həm də turistlərin ekoloji şüurunun və biliklərinin artırılmasını hədəfləyir. Turizm Xartiyası (1985) yerli əhalinin və turistlərin qorunan təbiət obyektləri haqqında məlumat əldə etmək hüququnu təsbit edir. Manila Bəyannaməsi (1980) isə təbii obyektlərin həssaslığını və onlara nəzarət edilməsinin vacibliyini vurğulayır [93; 91].

4. Ədalətlik və iqtisadi fayda prinsipi – ekoturizmdən əldə edilən gəlir yalnız sahibkarların deyil, həm də yerli icmaların rifahına xidmət etməlidir. Manila Bəyannaməsi yerli icmaların maraqlarının nəzərə alınmasını tələb edir. Akopulko Sənədi (1982) isə geniş maraqlı tərəflərin təbii irsin qorunması və turizm resurslarından optimal istifadə üzrə fəaliyyətlərinə çağırır [74; 75].

5. Hesabatlılıq və nəzarət prinsipi – ekoturizmin şəffaf və səmərəli idarə olunması üçün müntəzəm monitoring, audit və hesabatlılıq sistemi vacibdir. Qlobal Etik Kodeks (2001) ekoturizmi “xüsusilə zənginləşdirici və dəyərli turizm forması” kimi qiymətləndirir və bütün iştirakçılar üçün təbiətə qayğıkeş münasibət öhdəliyi müəyyən edir [80].

Ekoturizmin hüquqi tənzimlənməsində ictimai maraqların (təbiətin qorunması, ekoloji tarazlıq) özəl maraqlar (mənfəət) üzərində prioriteti prinsipi əsas rol oynayır.

Ekoturizmin hüquqi əsasları

Milli qanunvericilik (Azərbaycan):

- **“Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanun** – ətraf mühitin qorunması və ekoloji siyasətin əsasları.
- **“Xüsusi mühafizə olunan təbiət əraziləri və obyektləri haqqında” Qanun** – milli parklar, qoruqlar və yasaqlıqlarda ekoturizmin hüquqi rejimi [37].
- **“Turizm haqqında” Qanun** – ekoturizmin inkişafı, akkreditasiyası, təhlükəsizlik və sosial məsuliyyət prinsipləri.

Beynəlxalq hüquqi çərçivə:

- **UNESCO-nun “Dünya İrsi” Konvensiyası**
- **IUCN (Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqı) standartları**
- **Ramsar, Bern, Bonn və CITES konvensiyaları** – biomüxtəliflik, köçəri növlər və təbii yaşayış mühitlərinin qorunması.
- **ISO 21401 və GSTC Kriteriyaları** – turizm müəssisələrinin ekoloji idarəetmə və davamlılıq fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün qlobal standartlar [104]. Yuxarıda sadalanan beynəlxalq aktların prinsipləri bir çox ölkələrin o cümlədən Azərbaycan milli qanunvericiliyində öz əksini tapmışdır.

İdarəetmə və monitorinq mexanizmləri

- Ekoloji audit və sertifikatlaşdırma (GSTC, ISO 21401) [87];
- Zonalaşdırma və marşrut planlaşdırılması;
- Riskli ərazilərdə turist axınının məhdudlaşdırılması (daşıma qabiliyyəti);
- İctimai nəzarət və QHT-lərin iştirakı.

Ekoturizmin prinsipləri və hüquqi əsasları ekoloji, sosial və

iqtisadi maraqlar arasında tarazlıq yaradan fundamental çərçivədir. Güclü hüquqi baza olmadan davamlılıq, şəffaflıq və səmərəlilik təmin edilə bilməz. Yalnız hüquqi prinsiplərin və beynəlxalq standartların (xüsusilə GSTC Kriteriyalarının) tətbiqi ekoturizmin təbiətin qorunması, yerli icmaların rifahı və milli iqtisadiyyatın inkişafı ilə uzlaşmasını təmin edə bilər.

9.4. Ekoloji turizmin hüquqi rejimi və qorunan təbiət ərazilərində hüquqi tənzimləmə

Beynəlxalq sənədlər qorunan ərazilərdə turizm fəaliyyətinin həyata keçirilməsi üçün əsas prinsipləri müəyyən edir:

- **Haaqa Bəyannaməsi (1989)** – “daşıma qabiliyyəti” anlayışını tətbiq edərək, ziyarətçi sayının ekosistemin yüklənmə həddinə uyğun olaraq məhdudlaşdırılmasını tələb edir [77].
- **Turizm Xartiyası (1985)** – yerli əhalinin turizm resurslarına çıxış hüququnu və eyni zamanda onların qorunması öhdəliyini vurğulayır [76].
- **Qlobal Etik Kodeks (2001)** – bütün turizm iştirakçıları üçün təbiətə qayğıkeş münasibət öhdəliyi müəyyən edir və ekoturizmi “xüsusilə dəyərli” forma kimi tanıyır [80].

Bu beynəlxalq aktların prinsipləri bir çox ölkələrin milli qanunvericiliyində – o cümlədən Azərbaycanda – “Xüsusi mühafizə olunan təbiət əraziləri və obyektləri haqqında” Qanunda öz əksini tapmışdır [20].

Qorunan ərazilərdə hüquqi tələblər

- Giriş-çıxış, marşrutlar və infrastruktur – xüsusi qaydalarla məhdudlaşdırılır. Turistlər adətən yalnız icazə və bələdçi müşayiəti ilə daxil ola bilirlər.

- Qadağan olunmuş fəaliyyətlər – ovçuluq, balıqçılıq, ağac kəsilməsi, yeni tikinti işləri, torpağın becərilməsi qadağan edilir və ya ciddi nəzarət altında icra olunur.

Ekoloji davranış kodeksi

Turistlər, bələdçilər və turizm operatorları üçün məcburi olan bu kodeksin əsas məqsədləri:

- Ərazilərin təbiiliyinin qorunması;
- Zibil atılmasının qarşısının alınması;
- Nadir bitki və heyvan növlərinin məhv edilməməsi;
- Təbiətdə səssizliyin və ekoloji tarazlığın təmin edilməsi.

Qlobal Etik Kodeks belə davranış qaydalarının turistlərə çatdırılmasını və onlara riayət olunmasına nəzarət edilməsini tövsiyə edir.

Turist axınının tənzimlənməsi (daşıma qabiliyyəti)

- **Kvotalar** – turistlərin sayı ekosistemin daşıma qabiliyyətinə uyğun olaraq məhdudlaşdırılır. Haaqa Bəyannaməsi bu mexanizmin tətbiqini xüsusi tövsiyə edir.
- **Zonalaşdırma** – bəzi zonalara yalnız elmi tədqiqat məqsədilə icazə verilir, digərlərinə turist buraxılmır.

Ətraf mühitə təsirin qiymətləndirilməsi (ƏMTQ) və monitoring

- Yeni turizm obyektləri və marşrutlar yalnız ƏMTQ prosesindən sonra açıla bilər.
- Fəaliyyət göstərən obyektlər daimi ekoloji auditdən və monitoringdən keçir.

GSTC Kriteriyalarının “Ətraf mühit təsirləri” sütunu bu cür monitoring və qiymətləndirmə mexanizmlərinin tətbiqini qlobal standart kimi tələb edir[86].

Beynəlxalq hüquqi çərçivə

- **UNESCO-nun “Dünya İrsi” Konvensiyası** – dünya irsi siyahısındakı ərazilərdə turizm xüsusi rejim altında həyata keçirilir.

- **IUCN** – qorunan ərazilərin kateqoriyalarını (ciddi qorudan tutmuş idarə olunan resurs ərazilərinə qədər) və idarəetmə standartlarını müəyyən edir.
- **Bern, Ramsar, Bonn və CITES konvensiyaları** – biomüxtəliflik, köçəri növlər, bataqlıq ərazilər və nəslə kəsilməkdə olan növlərin ticarətinin qorunmasına dair öhdəliklər.

Azərbaycan qanunvericiliyi

- **“Xüsusi mühafizə olunan təbiət əraziləri və obyektləri haqqında” Qanun (2000)** – milli parkların, qoruqların və yasaqlıqların statusu və hüquqi rejimi.
- **“Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanun (1999)** – ekoturizmin ümumi prinsipləri, ekoloji balansın qorunması.
- **“Turizm haqqında” Qanun (2001)** – təhlükəsizlik və sosial məsuliyyət tələbləri.
- **Dövlət Turizm Agentliyi və Ekologiya Nazirliyinin normativ aktları** – turizmin təşkili və nəzarət mexanizmləri.

Azərbaycan da daxil olmaqla bir çox ölkələrdə ictimai maraqların (təbiətin qorunması) özəl maraqlar üzərində prioriteti prinsipi bu qanunların əsasını təşkil edir. Odur ki, qorunan ərazilərdə tətbiq olunan ekoturizmin hüquqi rejimi həm təbiətin və biomüxtəlifliyin qorunmasını təmin edir, həm də turizmin məsuliyyətli və dayanıqlı inkişafına hüquqi zəmin yaradır. Bu rejim ekosistemlərə zərər vura biləcək fəaliyyətləri məhdudlaşdırır, turistlərin hüquq və vəzifələrini müəyyən edir, monitoring və nəzarət mexanizmlərini gücləndirir. Digər tərəfdən, ekoturizm yalnız istirahət və iqtisadi fəaliyyət forması deyil, həm də təbiətin qorunmasına, gələcək nəsillər üçün ekoloji sərvətlərin saxlanması xidmət edən hüquqi idarəetmə modelidir. GSTC Kriteriyaları və yuxarıda sadalanan beynəlxalq konvensiyalar bu sahədə beynəlxalq standartların əsasını təşkil edir.

9.5. Azərbaycan qanunvericiliyində ekoloji turizmin hüquqi təminatı

Azərbaycanda ekoloji turizmin hüquqi təminatı dövlətin ətraf mühitin mühafizəsi, turizmin davamlı inkişafı və yerli icmaların sosial rifahı istiqamətində həyata keçirdiyi çoxpilləli siyasətin ayrılmaz hissəsidir. Bu təminat yalnız ekoloji baxımdan həssas ərazilərin qorunmasını deyil, həm də ekoturizmin sosial-iqtisadi potensialının reallaşdırılmasını nəzərdə tutur. Hüquqi baza qanunlar, normativ hüquqi aktlar, dövlət proqramları, beynəlxalq öhdəliklər və ictimai nəzarət mexanizmləri əsasında formalaşır. Azərbaycanda ekoturizmin hüquqi əsaslarını ilk növbədə “Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Qanun müəyyən edir. Bu qanun ətraf mühitin qorunmasının prinsiplərini, ekoloji siyasətin istiqamətlərini və dövlətin məsuliyyətini təsbit etməklə, ekoturizm fəaliyyətinə də hüquqi çərçivə yaradır. Həmin qanunda davamlılıq, biomüxtəlifliyin qorunması, ekoloji maarifləndirmə, ətraf mühitə təsirin qiymətləndirilməsi və monitoring kimi prinsiplər xüsusi olaraq vurğulanır. Ekoturizmlə bağlı digər mühüm hüquqi sənəd isə “Xüsusi mühafizə olunan təbiət əraziləri və obyektləri haqqında” Qanundur. Bu qanun milli parklar, dövlət qoruqları və yasaqlıqların hüquqi rejimini tənzimləməklə, həmin ərazilərdə turizmin yalnız xüsusi icazə, müəyyən məhdudiyyətlər və ekoloji tələblər əsasında həyata keçirilməsini təmin edir. Beləliklə, təbiətə zərər vura biləcək fəaliyyətlərin qarşısı alınır və ekoturizm yalnız biomüxtəlifliyi qoruyan formada təşkil olunur.

“Turizm haqqında” Qanun isə ölkədə bütün turizm növlərinin, o cümlədən ekoturizmin hüquqi əsaslarını tənzimləyir. Bu qanunda turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələri, ekoloji və sosial tələblər, təhlükəsizlik qaydaları və məsuliyyət prinsipləri aydın şəkildə

göstərilmişdir. Bundan başqa, qanunda ekoturizmin təşviqi, ekoloji standartlara riayət olunması, turistlərin ekoloji davranış kodeksinə əməl etməsi və müvafiq akkreditasiya və sertifikatlaşdırma kimi prosedurlarının tətbiqi kimi müddəalar xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Hüquqi təminatın mühüm elementlərindən biri də normativ aktlar, dövlət proqramları və strategiyalardır. Dövlət Turizm Agentliyi və Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi tərəfindən qəbul edilən aktlarda ekoturizm marşrutlarının təsdiqi, qorunan ərazilərdə davranış qaydaları və turist axınının tənzimlənməsi mexanizmləri müəyyən edilir. Strateji səviyyədə isə “Azərbaycan 2030: sosial-iqtisadi inkişafa dair Milli Prioritetlər” sənədində ekoturizmin və davamlı turizmin inkişafı prioritet istiqamət kimi göstərilmişdir. Həmçinin milli parkların və xüsusi mühafizə olunan təbiət ərazilərinin inkişafına dair dövlət proqramları ekoturizmin infrastrukturunun yaradılması, yerli icmaların bu prosesə cəlb edilməsi və maarifləndirilməsi baxımından mühüm rol oynayır.

Ekoturizmin davamlı inkişafı üçün ekoloji audit, ekosertifikatlaşdırma və ətraf mühitə təsirin qiymətləndirilməsi (ƏMTQ) xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Turizm müəssisələrinin və marşrutlarının ekoloji standartlara uyğunluğunun yoxlanılması məqsədilə audit və sertifikatlaşdırma prosedurları tətbiq olunur. Son illərdə beynəlxalq standartlara – GSTC və ISO 21401 – inteqrasiyaya xüsusi diqqət yetirilir. ƏMTQ prosedurları isə yeni turizm layihələrinin icrasından əvvəl mütləq şərt kimi həyata keçirilir. Bu prosesdə layihələrin ətraf mühitə və yerli icmalara potensial təsiri öyrənilir və əldə edilən nəticələrə əsasən hüquqi qərarlar qəbul edilir.

Elmi və ictimai tövsiyələr də ekoturizmin hüquqi təminatında mühüm rol oynayır. Azərbaycan Milli Elmlər Akademiyası ekoturizm siyasətinin elmi əsaslarının hazırlanması, beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi və tətbiqi istiqamətində fəal iştirak edir. Eyni

zamanda, QHT-lər və yerli icmalar ekoturizm layihələrinin planlaşdırılması, monitorinqi və hüquqi nəzarəti proseslərində iştirak edərək cəmiyyətin ekoloji dəyərlərinin qorunmasına töhfə verirlər. Bütün bu mexanizmlər göstərir ki, Azərbaycanda ekoturizmin hüquqi təminatı çoxpilləli və kompleks xarakter daşıyır. Qanunvericilik, dövlət proqramları, normativ aktlar və ictimai nəzarətin vəhdəti bu sahədə davamlı inkişafın əsasını təşkil edir. Hüquqi təminatın səmərəliliyi ekoturizmin təkcə iqtisadi fayda deyil, həm də ekoloji və sosial dəyərlərin qorunması üçün vacib vasitə olduğunu nümayiş etdirir.

9.6. Ekoloji turizmin inkişafına təsir edən hüquqi problemlər

Ekoturizmin davamlı və səmərəli inkişafı təkcə ekoloji və sosial amillərdən deyil, həm də güclü və mütərəqqi hüquqi bazadan bir-başına asılıdır. Hüquqi mexanizmlərdə mövcud olan boşluqlar, ziddiyyətlər və natamamlıq ekoturizmin inkişafına ciddi maneələr yaradır, təbiətin mühafizəsi məqsədlərinə ziyan vurur və sosial-iqtisadi faydanı azaldır. Ən ciddi problemlərdən biri hüquqi baza və normativ aktların qeyri-kafi inkişafıdır. Qanunvericilikdə ekoturizm anlayışına aydın və kompleks hüquqi tərif verilmədiyindən, onun statusu dəqiq müəyyən edilməmişdir. Bu səbəbdən ekoturizm, bir qayda olaraq, ümumi turizm və ətraf mühit qanunvericiliyi çərçivəsində tənzimlənir ki, bu da çox vaxt qeyri-adekvat olur. Bundan başqa, normativ aktlar arasında ziddiyyətlər müşahidə edilir: məsələn, təbiəti mühafizə qaydaları ilə turizm fəaliyyətinə dair müddəalar bəzən bir-birini üstələyir və ya istisna edir. Həmçinin yeni çağırışlara – iqlim dəyişikliyi, pandemiyalar,

rəqəmsallaşma – dair hüquqi tənzimləmə ya gecikir, ya da ümumiyyətlə formalaşmır. Digər mühüm məsələ qorunan ərazilərdə nəzarət və monitorinq mexanizmlərinin zəifliyidir. Qanunlarda nəzərdə tutulan öhdəliklər praktikada tam icra edilmir, dövlət və ictimai nəzarət mexanizmləri isə çox vaxt formal xarakter daşıyır. Turist axınının idarə olunması, infrastrukturun vəziyyətinə nəzarət, ətraf mühitə təsirin qiymətləndirilməsi kimi proseslər sistemə aparılmır. Məlumat bazaları natamam olur, ictimaiyyətə açıq statistik göstəricilər təqdim edilmir. Bu isə hüquqi sanksiyaların təsirsiz qalmasına və qanun pozuntularının cəzasız ötüşməsinə gətirib çıxarır.

Əhəmiyyətli problemlərdən biri də mülkiyyət hüquqları və torpaqdan istifadə qaydalarının qeyri-müəyyənliyi ilə bağlıdır. Ekoturizm obyektlərinin bir qismi özəl və ya bələdiyyə torpaqlarında yerləşdiyindən, onların istifadəsinin hüquqi əsasları çox vaxt mübahisəli olur. Qorunan ərazilərdə torpaqdan istifadə, icarə müqavilələri, icma payları və investisiya mexanizmləri kimi məsələlər kifayət qədər şəffaf deyil. Bu səbəbdən torpaq mübahisələri, qanunsuz tikintilər və istifadə məhdudiyyətləri ekoturizm layihələrinin reallaşmasına ciddi maneələr yaradır.

Lisensiyalaşdırma sisteminin ləğv edilməsi və akkreditasiya mexanizminin tətbiqi müsbət addım olsa da, problem tam həll olunmamışdır. Azərbaycan Respublikasının 30 may 2014-cü il tarixli “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Qanunu uyğunluğu qiymətləndirən qurumların akkreditasiyasının hüquqi əsaslarını müəyyən etmiş, beynəlxalq standartlara (ISO, GSTC və s.) uyğunluq prinsipini bəyan etmişdir [20]. Lakin bu qanun birbaşa ekoturizm fəaliyyətinin özünün sertifikatlaşdırılmasını deyil, yalnız həmin fəaliyyəti yoxlayan qurumların akkreditasiyasını tənzimləyir. Ekoturizm anlayışının və

onun meyarlarının qanunvericilikdə dəqiq müəyyən edilməməsi səbəbindən, mövcud akkreditasiya mexanizmi real təsir mexanizminə çevrilir. Ekosertifikatlaşdırma və ekoloji audit hələ də əsasən könüllü xarakter daşıyır ki, bu da ekoloji cəhətdən zərərli və keyfiyyətsiz turizm fəaliyyətinin geniş yayılmasına şərait yaradır.

Ciddi risklərdən biri də qanunsuz turizm fəaliyyəti və zərərli infrastrukturun genişlənməsidir. Nəzarətsiz fəaliyyət göstərən qeyri-leqal turizm operatorları həm ekosistemlərə zərər vurur, həm də dövlət büdcəsinə vergi ödəməkdən yayınırlar. Qeyri-qanuni tikililər, yollar, rabitə obyektləri və tullantı poliqonları biomüxtəlifliyi, torpaq və su ehtiyatlarını təhlükə altına qoyur. Hüquqi sanksiyalar mövcud olsa da, onların tətbiqi çox vaxt zəif olur. Ekoturizmin sosial dayanıqlığı üçün vacib olan digər məsələ yerli icmaların və ekoloji QHT-lərin qərarvermə proseslərində zəif iştirakıdır. Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan ictimai iştiraklılıq çox vaxt formal səviyyədə qalır. Yerli əhali və QHT-lər real qərarvermə və monitoring prosesinə cəlb edilmir, onların gəlir payı isə məhdud olur. Bu da sosial narazılığa və layihələrə qarşı etirazlara səbəb olur, ekoturizmin sosial bazasını zəiflədir. Bundan əlavə, hüquqi tənzimləmənin nə çox sərt, nə də həddindən artıq çevik olmaması biznes mühitində qeyri-sabitliyə gətirib çıxarır. Çoxlu sayda icazələr və uzun bürokratik prosedurlar yerli və xarici investisiyaların qarşısını alır. Digər tərəfdən, sərt tələblər bazarın inkişafına və yeni texnologiyaların tətbiqinə mane olur. Qanunların tez-tez dəyişməsi və onların qeyri-sabit tətbiqi isə ekoturizmi riskli sahəyə çevirir.

Bütün bu problemlər göstərir ki, ekoturizmin inkişafı üçün hüquqi mühit şəffaf, sabit və beynəlxalq standartlara uyğun olmalıdır. Hüquqi boşluqların aradan qaldırılması, qanunvericiliyin müasir çağırışlara uyğunlaşdırılması, nəzarət və monitoringin gücləndi-

rikməsi, icma və QHT-lərin daha geniş iştirakının təmin edilməsi zəruridir. Yalnız bu halda ekoturizmin dayanıqlı inkişafı və təbiətin səmərəli qorunması mümkün ola bilər.

9.7. Ekoloji turizmin hüquqi təşviqi və dövlət siyasəti

Ekoturizmin inkişafı yalnız məhdudlaşdırıcı tədbirlərlə deyil, həm də müsbət stimullaşdırıcı mexanizmlərlə təmin edilməlidir. Hüquqi təşviq bu kontekstdə xüsusi əhəmiyyət daşıyır, çünki məqsəd yalnız təbiəti qorumaq deyil, həm də ekoloji cəhətdən məsuliyyətli və iqtisadi baxımdan səmərəli turizm fəaliyyətini inkişaf etdirməkdir. Hüquqi təşviqin mahiyyəti ekoturizmin dayanıqlı inkişafına dəstək vermək, yerli icmaların rifahını artırmaq və ekoloji balansı qorumaqdır. Bu prosesdə dövlət, özəl sektor, qeyri-hökumət təşkilatları və vətəndaş cəmiyyəti birgə iştirak etməli, ekoturizmi ümummilli prioritetə çevirməlidir.

Dövlət siyasətində ekoturizmin hüquqi təşviqinə dair mühüm istiqamətlərdən biri vergi və gömrük güzəştləridir. Bu güzəştlər “yaşıl texnologiyalardan” istifadə edən turizm müəssisələrinə şamil olunur. Alternativ enerji mənbələri, tullantıların təkrar emalı və enerji səmərəliliyi sahəsində fəaliyyət göstərən obyektlər xüsusi dəstək alır. Bununla yanaşı, dövlət və beynəlxalq maliyyə institutlarının təqdim etdiyi qrantlar, subsidiyalar və aşağı faizli kreditlər ekoturizm layihələrinin maliyyələşdirilməsində mühüm rol oynayır. Bu mexanizmlər ekoloji cəhətdən məsuliyyətli biznes təşəbbüslərinin formalaşmasına təkan verir.

Milli strategiyalar və dövlət proqramları da hüquqi təşviqin əsas elementidir. “Azərbaycan 2030: sosial-iqtisadi inkişafa dair Milli Prioritetlər” sənədində ekoturizm ayrıca istiqamət kimi müəyyən

edilmişdir [40]. Bu proqramlar çərçivəsində ekoturizm marşrutlarının yaradılması, ziyarətçi mərkəzlərinin təşkili, yerli icmaların iştirakı və maarifləndirici tədbirlərin keçirilməsi nəzərdə tutulur. Dövlət Turizm Agentliyi və Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi bu sahədə normativ aktlar qəbul edir, metodik göstərişlər hazırlayır və ekoturizm layihələrinin icrasına nəzarət edir. Hüquqi təşviqin digər mühüm istiqaməti infrastrukturun inkişafı ilə bağlıdır. Qanunvericilikdə dövlət sifarişləri və xüsusi qrant mexanizmləri nəzərdə tutulur ki, bu da ekoloji cəhətdən təmiz otellərin, ziyarətçi mərkəzlərinin, maarifləndirmə məkanlarının və ekomarşrutların qurulmasına şərait yaradır. Yerli icmalar və QHT-lər üçün də xüsusi maliyyə və texniki dəstək mexanizmləri mövcuddur ki, bu da icma əsaslı ekoturizmin təşviqinə xidmət edir.

Ekoturizmin inkişafı üçün maarifləndirmə və könüllü təşəbbüslər də əhəmiyyət kəsb edir. Dövlət və özəl sektor birgə sosial reklam kampaniyaları, seminarlar, ekoloji festivallar və təbiətin mühafizəsinə dair maarifləndirici layihələr həyata keçirirlər. Bu təşəbbüslər cəmiyyətin ekoloji şüurunu artırır və turizmin yalnız iqtisadi deyil, həm də ekoloji dəyərini önə çəkir. Hüquqi təşviq həmçinin ekoloji innovasiyalar və “yaşıl texnologiyaların” tətbiqi ilə bağlıdır. Bərpa olunan enerji mənbələrindən istifadə, tullantıların düzgün idarə olunması, su və enerji resurslarına qənaət bu istiqamətdə əsas prioritetlərdir. Dövlət səviyyəsində “yaşıl sertifikatlaşdırma” və ekoloji audit prosedurlarının tətbiqi genişləndirilir və bu mexanizmlər hüquqi öhdəliklərə çevrilir.

Əhəmiyyətli məsələlərdən biri də dövlət, özəl sektor və QHT-lər arasında əməkdaşlıqdır. Dövlət-özəl tərəfdaşlıq (DÖT) modeli ekoturizmin təşviqində geniş tətbiq edilir. Yerli icmaların və ictimai təşkilatların qərarvermə prosesinə cəlb edilməsi, onların layihələrin icrasında iştirakına hüquqi zəmanət verilməsi ekoturizmin

sosial bazasını möhkəmləndirir. Bu təşviq mexanizmlərinin nəticələri çoxşaxəlidir. Bir tərəfdən ekoturizmin regional inkişaf və məşğulluğa müsbət təsiri artır, yerli icmalar üçün yeni gəlir mənbələri yaranır. Digər tərəfdən qorunan ərazilərdə ekosistemlərin qorunması və xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi təmin edilir. Dövlət və icma büdcələrinə əlavə gəlir gətirən ekoturizm, eyni zamanda ölkənin ekoloji imicini beynəlxalq səviyyədə möhkəmləndirir və turist axınını artırır. Ekoturizmin hüquqi təşviqi və dövlət siyasəti kompleks, sistemli və uzunmüddətli yanaşma tələb edir. Hüquqi təşəbbüslərin iqtisadi dəstək, maarifləndirmə və ictimai iştirakla vəhdəti ekoturizmin davamlı inkişafını təmin edir. Bu, həm ekoloji, həm sosial, həm də iqtisadi baxımdan dövlət üçün strateji üstünlüklər yaradır və gələcək nəsillər üçün təbii sərvətlərin qorunmasına mühüm töhfə verir.

X FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ ƏMƏK MÜNASİBƏTLƏRİNİN HÜQUQİ TƏNZİMLƏNMƏSİ

10.1. Turizm sahəsində əmək münasibətləri anlayışı və onun xüsusiyyətləri

Turizm sahəsində əmək münasibətlərinin hüquqi tənzimlənməsi müasir dövrdə həm iqtisadi inkişafın, həm də sosial sabitliyin mühüm elementlərindən biridir. Əmək münasibətləri işçi ilə işəgötürən arasında bağlanan əmək müqaviləsinə əsaslanan, qarşılıqlı hüquq və vəzifələrlə tənzimlənən ictimai münasibətlər sistemidir. Bu münasibətlərin başlıca xüsusiyyətləri ikitərəfli xarakter daşması, əmək müqaviləsinə əsaslanması, əmək funksiyasının yerinə yetirilməsi, əmək haqqının ödənilməsi və əmək qanunvericiliyi ilə qorunmasıdır. Əmək münasibətlərinin əsas subyektləri işçi, işəgötürən və bu münasibətlərə nəzarət edən dövlət orqanlarıdır.

Turizm sahəsi iqtisadiyyatın dinamik inkişaf edən sahələrindən biri olduğundan, burada yaranan əmək münasibətləri bir sıra fərqli xüsusiyyətlərə malikdir. İlk növbədə qeyd edilməlidir ki, turizmdə əmək münasibətləri çox vaxt mövsümi xarakter daşıyır. Yay və qış mövsümlərində turist axınının artması nəticəsində otel, restoran, bələdçilik, nəqliyyat və digər xidmət sahələrində müvəqqəti işçi qüvvəsinə tələbat yaranır. Bundan əlavə, turizm sahəsində qısamüddətli və qeyri-müntəzəm iş münasibətləri də geniş yayılmışdır. Məsələn, bələdçilər, ekskursiya təşkilatçıları, animasiya və əyləncə xidmətlərində çalışanlar çox vaxt sifariş və ya layihə əsasında fəaliyyət göstərirlər.

Turizm müəssisələrinin fəaliyyət xüsusiyyətləri iş vaxtının elastikliyini zəruri edir. Otel və qonaqlama obyektlərində, tur opera-

toru və agentliklərində işçilər çox vaxt qeyri-standart iş qrafiki ilə çalışırlar – gecə növbələri, həftəsonu işləri və bayram günlərində xidmət göstərmək geniş yayılmışdır. Bu, turizmdə əmək münasibətlərini digər sahələrdən fərqləndirən mühüm cəhətlərdən biridir. Digər mühüm məqam əmək bazarının beynəlxalq səciyyəsi ilə bağlıdır. Turizm transmilli xarakter daşıdığından müxtəlif ölkələrdən işçi qüvvəsinin cəlb edilməsi, beynəlxalq işçi mübadiləsi və transmilli şirkətlərdə əmək münasibətləri geniş yayılmışdır. Bu, həm də işçilərdən yüksək peşəkarlıq və dil bilikləri tələb edir. Buna görə də turizm sahəsində peşə hazırlığı və ixtisaslaşma tələbləri ön plandadır. Bələdçi, menecer, aşpaz, resepsionist kimi ixtisaslı kadrlarla yanaşı, mövsümi işlərdə ixtisasız işçilərin də əmək bazarında rolu böyükdür. Turizmdə əmək münasibətlərinin zəif tərəflərindən biri sosial təminat və əmək hüquqlarının qorunması məsələsidir. Mövsümi və qeyri-formal məşğulluq halları bəzi işçilərin əmək hüquqlarının pozulmasına, sosial təminatın zəifləməsinə gətirib çıxara bilər. Bu baxımdan həmkarlar ittifaqları və dövlət orqanlarının rolu xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Əmək hüquqlarının qorunması və işçilərin sosial müdafiəsi turizm sahəsinin dayanıqlı inkişafı üçün vacibdir.

Turizm sahəsində əmək münasibətlərinə aşağıdakı nümunələri göstərmək olar:

- otel və qonaqlama müəssisələrində çalışan resepsionistlər, xidmətçilər, administratorlar;
- tur operatoru və agentliklərində fəaliyyət göstərən satış menecerləri, tur təşkilatçıları, marketing mütəxəssisləri;
- bələdçilər və nəqliyyat xidmətləri göstərən sürücülər;
- animasiya və əyləncə xidmətlərində çalışanlar (çox vaxt mövsümi və layihə əsaslı).

Turizm sahəsində əmək münasibətlərinin hüquqi tənzimlənməsi

ümumi əmək qanunvericiliyi – xüsusilə Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi və sahəyə dair xüsusi normativ aktlarla həyata keçirilir. Tənzimləməyə aşağıdakılar daxildir: əmək müqavilələrinin bağlanması və ləğvi qaydaları, iş vaxtı və istirahət vaxtı normaları, əmək mühafizəsi və təhlükəsizlik tələbləri, əmək hüquqlarının müdafiəsi və sosial təminat. Eyni zamanda, beynəlxalq turizm təşkilatları da bu sahədə mühüm rol oynayır. BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatı (UNWTO) kimi qurumlar turizm sahəsində işçilərin hüquqlarının qorunmasını və layiqli əmək standartlarının tətbiqini təşviq edir. Turizm sahəsində əmək münasibətləri iqtisadiyyatın bu sahənin özünəməxsus spesifik xüsusiyyətlərini əks etdirir. Mövsümi xarakter, elastik iş qrafiki, beynəlxalq əmək bazarı ilə bağlı tələblər, ixtisaslı və ixtisasız işçi qüvvəsinə ehtiyac bu münasibətlərin fərqliliyini göstərir. Əmək münasibətlərinin səmərəli və hüquqi cəhətdən düzgün tənzimlənməsi turizm sahəsinin dayanıqlı inkişafı, işçilərin hüquqlarının qorunması və xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır.

10.2. Turizm sahəsində əmək hüququnun tətbiqinin zəruriliyi

Turizm sahəsi global iqtisadiyyatın ən sürətlə inkişaf edən və çoxsaylı məşğulluq imkanları yaradan sahələrindən biridir. Bu sahənin davamlı inkişafı yalnız iqtisadi göstəricilərlə deyil, həm də burada çalışan insanların hüquqlarının qorunması ilə sıx bağlıdır. Əmək hüququnun turizm sahəsində tətbiqi işçilərin sosial rifahını, turizm xidmətlərinin keyfiyyətini və sektorun dayanıqlılığını təmin edən əsas şərtlərdən biridir. Əmək münasibətlərinin bu sahədə düzgün qurulması işçilərin hüquqlarının qorunmasına, işəgötürənlərin

məsuliyyətinin artmasına və dövlətin sosial-iqtisadi maraqlarının reallaşmasına xidmət edir.

Turizm sahəsi öz təbiətinə görə əmək tutumlu və insan resurslarına əsaslanan bir sahədir. Bu səbəbdən burada əmək münasibətləri bir sıra spesifik xüsusiyyətlərlə xarakterizə olunur:

- Mövsümi və qeyri-daimi məşğulluq: Yay və qış mövsümlərində turist axınının artması işçi qüvvəsinə yüksək tələbat yaradır, lakin mövsümdənkənar dövrlərdə bu tələbat xeyli azalır.
- Qeyri-standart iş qrafiki: Turizm obyektlərində iş çox vaxt gecə, həftəsonu və bayram günlərinə təsadüf edir ki, bu da işçilərdən daha elastik fəaliyyət tələb edir.
- Əlavə iş saatları: Xüsusilə pik mövsümlərdə normadan artıq iş halları geniş yayılır.
- Müvəqqəti və qeyri-rəsmi məşğulluq: Bəzi hallarda işçilər qısamüddətli müqavilələr əsasında işə götürülür, bəzən isə əmək müqaviləsi bağlanmadan qeyri-rəsmi məşğulluq halları müşahidə olunur.

Bütün bu amillər turizm sahəsində əmək hüququnun tətbiqini daha da vacib edir.

Əmək hüququnun turizm sahəsində tətbiqi ilk növbədə işçilərin sosial müdafiəsinin təmin olunması baxımından mühümdür. Əmək hüququ işçilərə əmək haqqı, istirahət və məzuniyyət hüququ, sosial sığorta təminatı, sağlam və təhlükəsiz iş şəraiti kimi fundamental hüquqlar verir. Rəsmi əmək münasibətləri olmadıqda bu hüquqlar qorunmur, işçilər istismara məruz qalır və gələcəkdə sosial təminat hüquqlarından məhrum olurlar.

Əmək hüquqlarının qorunması həm də xidmət keyfiyyətinə və sahəsinin inkişafına birbaşa təsir göstərir. Turizm sahəsində xidmətin əsas göstəricisi insan amilidir. Hüquqları qorunan, sosial təminata malik olan işçilər daha motivasiyalı, peşəkar və məsuliyyətli olurlar.

yətli şəkildə çalışır. Bu isə turistlərə göstərilən xidmətin səviyyəsini yüksəldir, ölkənin turizm imicini möhkəmləndirir. Digər mühüm məsələ qeyri-rəsmi məşğulluğun və hüquq pozuntularının qarşısının alınmasıdır. Qeyri-leqal işlər işçilərin istismarına, sosial fondlara ödənişlərin azalmasına və dövlət büdcəsinə zərərə səbəb olur. Əmək hüququnun sistemli tətbiqi bu halların qarşısını alır, işçilərin və dövlətin maraqlarını qoruyur.

Əmək hüququnun tətbiqi həm də dövlətin və cəmiyyətin maraqlarını təmin edir. Rəsmi əmək münasibətləri vergilərin və sosial sığorta ödənişlərinin artmasına, büdcə gəlirlərinin çoxalmasına şərait yaradır. Bu, yalnız işçilərin sosial rifahı üçün deyil, həm də dövlətin sosial proqramlarının maliyyələşdirilməsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Eyni zamanda, əmək hüququnun tətbiqi dayanıqlı inkişafın və beynəlxalq imicinin mühüm şərtlərindən biridir. Turizm sahəsində beynəlxalq standartlara uyğun əmək münasibətlərinin qurulması Azərbaycanın beynəlxalq turizm bazasında nüfuzunu artırır, investisiya cəlbəediciliyini gücləndirir və ölkənin sosial məsuliyyətli imicini formalaşdırır.

Əmək hüququnun tətbiqinin əsas vasitələri aşağıdakılardır:

- əmək müqavilələrinin bağlanması və şəffaflığın təmin olunması;
- əmək şəraiti və təhlükəsizliyin qorunması;
- əmək haqqının ədalətli və vaxtında ödənilməsi;
- sosial sığorta və müdafiənin təşkili;
- dövlət nəzarəti və hüquqi maarifləndirmə.

Bu tədbirlər işçilərin hüquqlarını təmin etməklə yanaşı, işəgötürənlərin məsuliyyətini artırır və sahəsinin sabit inkişafına zəmin yaradır. Turizm sahəsinin əmək hüququnun tətbiqi hüquqi bazası Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi, “Turizm haqqında” Qanun və əlaqədar normativ aktlarla tənzimlənir. Bundan əlavə,

Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (ILO) konvensiyaları, UNWTO-nun Etika Kodeksi və digər beynəlxalq sənədlər də əmək hüquqlarının universallığını və sosial tərəfdaşlığın inkişafını nəzərdə tutur.

Bununla belə, hazırda bir sıra problemlər mövcuddur:

- qeyri-rəsmi məşğulluğun geniş yayılması;
- mövsümi və müvəqqəti işçilərin hüquqlarının zəif müdafiəsi;
- əmək müqavilələrinin formal xarakter daşması;
- əmək şəraitinin və təhlükəsizliyin bəzən yetərli səviyyədə olmaması.

Bu problemlərin həlli üçün qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi, dövlət nəzarətinin gücləndirilməsi, sosial tərəfdaşlığın inkişafı və hüquqi maarifləndirmə proqramlarının genişləndirilməsi zəruridir. Turizm sahəsində əmək hüququnun tətbiqi yalnız işçilərin sosial təminatı üçün deyil, həm də turizmin iqtisadi və beynəlxalq inkişafı üçün mühüm əhəmiyyət daşıyır. Bu hüququn səmərəli şəkildə həyata keçirilməsi turizm sahəsində dayanıqlı inkişafın, xidmət keyfiyyətinin və sosial ədalətin təminatçısıdır.

10.3. Turizm sahəsində əmək müqavilələrinin xüsusiyyətləri və növləri

Əmək müqaviləsi turizm sahəsində əmək münasibətlərinin hüquqi əsasını təşkil edən, işçi ilə işəgötürən arasında bağlanan və tərəflərin hüquq və öhdəliklərini müəyyən edən ən vacib sənəddir. Turizm sahəsi spesifik fəaliyyət sahəsi kimi əmək müqavilələrinin bağlanması və tətbiqində bir sıra fərqləndirici xüsusiyyətlərə malikdir. Bu xüsusiyyətlər, əsasən, turizmin mövsümi xarakteri, işçi qüvvəsinin müxtəlifliyi və iş funksiyalarının geniş diapazonu ilə bağlıdır. Əmək müqaviləsi olmadan yaranan münasibətlər rəsmi

əmək münasibəti hesab edilmir və bu halda işçilərin hüquqları lazımi səviyyədə qorunmur.

Əmək müqaviləsinin məzmunu. Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinə əsasən, əmək müqaviləsi aşağıdakı elementləri özündə əks etdirməlidir:

- işçinin əmək funksiyası;
- iş yeri;
- əmək haqqının məbləği və ödəniş forması;
- iş rejimi;
- istirahət və məzuniyyət hüquqları;
- sosial təminat məsələləri;
- tərəflərin qarşılıqlı hüquq və vəzifələri;
- müqavilənin müddəti.

Bu şərtlərin müqavilədə aydın şəkildə göstərilməsi həm işçi, həm də işəgötürən üçün hüquqi təminat yaradır.

Turizm sahəsində əmək müqavilələrinin xüsusiyyətləri. Turizm sahəsində əmək müqavilələri bir sıra özünəməxsus cəhətlərlə fərqlənir:

1. **Mövsümlilik və müvəqqəti məşğulluq.** Yay və qış mövsümlərində turizm obyektlərində işçi ehtiyacının artması nəticəsində qısamüddətli və mövsümi əmək müqavilələri bağlanır.

2. **Layihə əsaslı işlər.** Festivallar, konqreslər, sərgilər və digər kütləvi tədbirlər zamanı əlavə işçi qüvvəsinə ehtiyac yaranır ki, bu hallarda da qısamüddətli müqavilələr tətbiq olunur.

3. **İş funksiyalarının dəyişkənliyi.** Bir işçi eyni vaxtda həm bələdçi, həm ekskursiya təşkilatçısı, həm də tərcüməçi funksiyasını yerinə yetirə bilər. Bu səbəbdən əmək müqaviləsində işçinin görəcəyi işlərin dairəsi konkret göstərilməlidir.

4. **Növbəli və qeyri-standart iş qrafiki.** Otel və turizm obyektlərində gecə növbələri, həftəsonu və bayram günlərində iş

adi hal hesab olunur. Bu hallar müqavilədə xüsusi qeyd edilməli, əlavə ödəniş və istirahət hüquqları dəqiq göstərilməlidir.

5. Sosial təminat və əlavə güzəştlər. Mövsümi işçilərin sosial sığortası, peşə hazırlığı, əlavə ödənişlər və bonusların təmin edilməsi turizm sahəsinin davamlı inkişafına xidmət edir. Müqavilələrin bağlanması həm də qeyri-formal məşğulluğun qarşısını alır və işçilərin hüquqlarının pozulmasının qarşısında mühüm maneədir.

Turizm sahəsində əmək müqavilələrinin növləri.

Cədvəl 10.3.1-də turizm sahəsinin aşağıdakı əmək müqaviləsi növləri verilmişdir.

Cədvəl 10.3.1

Əmək müqaviləsi nümunələri

Müqavilə növü	Xüsusiyyətləri	Tətbiq sahəsi
Daimi (müddətsiz) əmək müqaviləsi	İşçinin uzunmüddətli işlə təmin olunmasını nəzərdə tutur	İri turizm şirkətləri, otellər
Müddətli əmək müqaviləsi	Müəyyən bir vaxt üçün bağlanır	Mövsümi işlər, tədbirlər, layihələr
Mövsümi əmək müqaviləsi	İlin konkret dövrlərində (yay və qış turizm mövsümlərində) bağlanır	Turizm mövsümləri
Sınaq müddətli əmək müqaviləsi	Adətən 1–3 ay müddətində qüvvədə olur, işçinin bacarıqları qiymətləndirilir	Yeni işçilər
Mülki-hüquqi müqavilə	Bələdçi, təlimçi kimi şəxslərlə bağlanır (bu halda əmək hüququ deyil, mülki hüquq tətbiq olunur)	Müstəqil fəaliyyət göstərən şəxslər

Mənbə [10, maddə 45]

Qeyd etmək lazımdır ki, mülki-hüquqi müqavilə bağlandığında işçi əmək hüququ ilə qorunan sosial təminat hüquqlarından (məsə-

lən, məzuniyyət, xəstəlik ödənişləri və s.) məhdud şəkildə faydalənir.

Əmək müqaviləsinin bağlanması qaydaları. Əmək müqaviləsi yalnız yazılı formada bağlanmalı və qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş hallarda dövlət qeydiyyatına alınmalıdır. Müqavilə dəqiq, aydın və tərəflərin qarşılıqlı razılığı ilə tərtib olunmalıdır. İşçi əmək müqaviləsi olmadan işlədilsə, işəgötürən qanunla müəyyən edilmiş məsuliyyət daşıyır.

Müqavilə pozuntularının nəticələri. Əmək müqavilələrinin pozulması və ya şərtlərinə əməl olunmaması aşağıdakı mənfi nəticələrə səbəb olur:

- işçilərin sosial müdafiədən məhrum edilməsi;
- əmək haqqının vaxtında ödənilməməsi;
- hüquqi mübahisələrin yaranması.

Bu halların qarşısını almaq üçün əmək müfəttişliyi və məhkəmələr xüsusi nəzarət mexanizmlərinə malikdir. Turizm sahəsində əmək müqavilələrinin bağlanması işçi hüquqlarının qorunması, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və qeyri-rəsmi məşğulluğun aradan qaldırılması baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır. Əmək müqavilələrinin düzgün tərtib olunması həm işçi, həm işəgötürən, həm də dövlət maraqlarının uzlaşdırılmasına xidmət edir və sahənin dayanıqlı inkişafını təmin edir.

10.4. Turizm sahəsində iş və istirahət rejimi

İş və istirahət rejimi turizm sahəsində çalışan işçilərin əmək hüquqlarının təmin edilməsində və göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsində mühüm rol oynayır. Turizmin özünəməxsus xüsusiyyətləri – mövsümi və dinamik fəaliyyət, fasiləsiz iş prosesi,

gecə və gündüz qrafiklərinin mövcudluğu, bayram və istirahət günlərində xidmətin davamlılığı – bu sahədə iş və istirahət rejiminin klassik modellərdən əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənməsinə səbəb olur. Bu səbəbdən turizm işçilərinin iş vaxtının düzgün tənzimlənməsi və istirahət hüquqlarının qorunması həm qanunvericilik, həm də işəgötürənlərin məsuliyyəti baxımından xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

İş və istirahət rejiminin anlayışı. İş və istirahət rejimi işçinin işə cəlb olunduğu və istirahət etdiyi vaxtın hüquqi qaydada müəyyənləşdirilməsidir. Bu, aşağıdakı elementləri əhatə edir:

- iş vaxtının hədləri;
- gündəlik və həftəlik istirahət saatları;
- illik məzuniyyət hüququ;
- əlavə fasilə və güzəştlər.

Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi bu sahədə hüquqi baza rolunu oynayır. Qanunvericiliyə əsasən, həftəlik normal iş vaxtı 40 saatdan artıq olmamalıdır. Lakin turizm sahəsində fəaliyyətin xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq iş vaxtının təşkili xüsusi qaydada həyata keçirilir.

Növbəli iş qrafiki. Turizm müəssisələri çox vaxt fasiləsiz fəaliyyət rejimində işləyir. Otellər, restoranlar, nəqliyyat xidmətləri, bələdçi və ekskursiya təşkilatçıları turistlərə günün bütün saatlarında xidmət göstərməli olduqlarından işçilər növbəli iş qrafikinə uyğun cəlb edirlər. Gecə və gündüz növbələri, həmçinin həftəsonu və bayram günlərində iş adi hal hesab olunur. Bu halda işçilərin həftəlik tam istirahət hüququ təmin olunmalı, iş qrafiki ədalətli bölüşdürülməlidir.

Mövsümlilik və əlavə iş saatları. Turizm sahəsində mövsümi və dəyişkən iş qrafiki geniş yayılmışdır. Turist axınının artdığı yay, qış və bayram mövsümlərində iş yükü çoxalır, əlavə işçi qüvvəsinə

ehtiyac yaranır. Bu hallarda əlavə iş saatlarına görə qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada əlavə əmək haqqı ödənilməlidir. Əks halda, işçinin əmək hüquqları pozulmuş hesab edilir.

Qeyri-standart və elastik iş rejimi. Turizm fəaliyyətində bəzən qeyri-standart iş vaxtı və elastik iş rejimi tətbiq edilir. Məsələn, ekskursiyalar, tədbirlər və festivallar müəyyən edilmiş standart iş saatlarından kənar başlaya və ya gecə saatlarında davam edə bilər. Belə hallarda bu rejimlər əmək müqaviləsində xüsusi qeyd olunmalı, işçiyə kompensasiya və əlavə istirahət hüquqları təmin edilməlidir.

İstirahət hüququ. İşçilərin istirahət hüquqları Əmək Məcəlləsi ilə təmin edilir və bu hüquqlar turizm sahəsində də mütləq nəzərə alınmalıdır:

Cədvəl 10.4.1

İstirahət növü	Tələb	Hüquqi əsas
Gündəlik istirahət	İşdən sonra ən azı 12 saat fasiləsiz istirahət	Əmək Məcəlləsi
Həftəlik istirahət	Həftədə ən azı 24 saat fasiləsiz istirahət	Əmək Məcəlləsi
Bayram günlərində iş	Əlavə əmək haqqı və ya əlavə istirahət günü	Əmək Məcəlləsi

***Mənbə:** Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi (maddələr: iş vaxtı – Maddə 89-98, istirahət vaxtı – Maddə 99-109, məzuniyyətlər – Maddə 110-121, normadan artıq iş – Maddə 99-101 və s.)*

Turizm müəssisələrində növbəli iş tətbiq olunsada, bu əsas hüquqlar heç bir halda pozulmamalıdır.

İllik məzuniyyət. Turizm sahəsində çalışan bütün işçilər illik əsas məzuniyyət hüququna malikdirlər. İllik məzuniyyət minimum 21 iş günü olmaqla qanunla müəyyən edilmişdir. Mövsümi işçilər

və müddətli müqavilə ilə işləyənlər üçün məzuniyyət müddəti onların faktiki işlədiyi dövrə uyğun olaraq hesablanır. Bundan əlavə, turizmin bəzi sahələrində – məsələn, fiziki güc tələb edən və ya sağlamlıq üçün zərərli ola biləcək iş şəraitində çalışan işçilərə əlavə məzuniyyət verilməsi nəzərdə tutulur.

Əlavə iş vaxtı (normadan artıq iş). Turizm sahəsində tez-tez normadan artıq iş halları meydana çıxır. Qanunvericiliyə əsasən:

- əlavə iş yalnız işçinin razılığı ilə mümkündür;
- normadan artıq iş üçün əmək haqqı ən azı bir yarımqat məbləğdə ödənilməlidir;
- əgər əlavə iş istisna olmaqla sistemli xarakter alırsa, bu, əmək qanunvericiliyinin pozulması kimi qiymətləndirilir.

İş və istirahət rejiminin pozulmasının nəticələri. İş və istirahət rejiminin pozulması ciddi hüquqi nəticələr doğurur. Əmək qanunvericiliyinin tələblərinə əməl olunmaması – işçilərin normadan artıq işlədilməsi, istirahət və məzuniyyət hüquqlarının təmin edilməməsi, qeyri-qanuni işə cəlb edilməsi – işəgötürənin inzibati məsuliyyətinə, bəzi hallarda isə cinayət məsuliyyətinə səbəb ola bilər. İşçilər belə hallarda öz hüquqlarını aşağıdakı qurumlar vasitəsilə müdafiə edə bilərlər:

- Dövlət Əmək Müfəttişliyi;
- Məhkəmə;
- Həmkarlar ittifaqları.

Turizm sahəsində iş və istirahət rejiminin düzgün tənzimlənməsi həm işçi hüquqlarının qorunması, həm də sektorun dayanıqlı inkişafı üçün vacibdir. Ədalətli və qanuna uyğun iş qrafiki işçilərin motivasiyasını artırır, eyni zamanda turistlərə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini yüksəldir.

10.5. Turizm sahəsində əmək şəraiti və əməyin mühafizəsi məsələləri

Turizm sahəsi xidmət yönümlü sahə olduğundan burada çalışan işçilər müxtəlif şəraitlərdə və fərqli intensivliklə fəaliyyət göstərirlər. Otellər, restoranlar, nəqliyyat şirkətləri, bələdçi və ekskursiya xidmətləri kimi müəssisələr fasiləsiz və ya mövsümi fəaliyyət göstərir. Bu səbəbdən işçilərin əmək şəraitinin və əməyin mühafizəsinin təmin edilməsi həm işçi hüquqlarının qorunması, həm də xidmətlərin keyfiyyəti və turistlərin təhlükəsizliyi baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Əmək şəraiti anlayışı. Əmək şəraiti işçinin əmək funksiyasını yerinə yetirərkən qarşılaşdığı fiziki, texniki, gigiyenik, psixoloji və sosial amillərin məcmusudur. Turizm sahəsində əmək şəraiti aşağıdakı xüsusiyyətlərlə səciyyələnir:

- mövsümi və fasiləsiz iş qrafikləri;
- müxtəlif iş yerləri (sahil, dağlıq ərazi, otel, nəqliyyat vasitələri);
- fiziki və psixoloji yüklənmənin yüksək intensivliyi;
- fərqli iqlim və hava şəraiti;
- geniş turist axını ilə bağlı ünsiyyət və stress amilləri.

Əmək şəraitinin əlverişli olması işçilərin sağlamlığına, iş məhsuldarlığına və xidmətin səviyyəsinə birbaşa təsir göstərir.

Əməyin mühafizəsi anlayışı və hüquqi əsasları. Əməyin mühafizəsi işçilərin həyat və sağlamlığının qorunmasına, təhlükəsiz və sağlam əmək şəraitinin yaradılmasına yönəlmiş hüquqi, sosial-iqtisadi, texniki və təşkilati tədbirlərin məcmusudur.

Bu sahədə əsas hüquqi bazanı aşağıdakı sənədlər təşkil edir:

- Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi;
- “Əməyin mühafizəsi haqqında” Qanun;

Cədvəl 10.5.1**Əməyin mühafizəsinin başlıca prinsipləri**

Prinsip	Məzmunu
Təhlükəsiz və sağlam iş şəraiti	İşçilərin həyat və sağlamlığının qorunması
Risqlərin qabaqlanması	Potensial təhlükələrin əvvəlcədən aşkarlanması və aradan qaldırılması
Fərdi və kollektiv mühafizə vasitələri	İşçilərin lazımi qoruyucu vasitələrlə təchiz edilməsi
Təlimatlandırma və maarifləndirmə	İşçilərin təhlükəsizlik qaydaları barədə məlumatlandırılması
Tibbi müayinələr	Peşə xəstəliklərinin qarşısının alınması üçün müntəzəm tibbi yoxlamalar

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi (maddələr: əməyin mühafizəsi – Maddə 211-239); Azərbaycan Respublikasının “Əməyin mühafizəsi haqqında” Qanunu; Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (ILO) müvafiq konvensiyaları

- digər normativ hüquqi aktlar;
- Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (ILO) konvensiyaları.

Turizm sahəsində əməyin mühafizəsinin praktiki tədbirləri.
Turizm sahəsində əməyin mühafizəsi aşağıdakı istiqamətləri əhatə edir:

1. **Təhlükəsizlik qaydalarının təşkili və icrası** – hər bir işəgötürənin borcudur. İşçilərin təhlükəsiz avadanlıqdan istifadəsi, yanğın təhlükəsizliyi, ilkin tibbi yardım vasitələrinin mövcudluğu və təlimatlandırma əsas şərtlərdir.

2. **Fərdi mühafizə vasitələrinin təminatı** – otel və iaşə sahəsində, bələdçi və ekskursiya xidmətlərində işçilər xüsusi geyim, əlcək, maska və digər qoruyucu vasitələrlə təchiz edilməlidir.

3. **Gigiyena və sanitariya qaydaları** – işçilərə təmiz su, sanitar qovşaqlar, yemək və istirahət yerləri təmin olunmalıdır.

4. **Psixoloji sağlamlıq və stressin idarə olunması** – turizm işçiləri, xüsusən də bələdçilər və xidmət personalı intensiv ünsiy-

yət və davamlı stresə məruz qaldıqları üçün iş mühitində psixoloji dəstəyin təşkili vacibdir.

5. Mövsümi və ekstremal şəraitdə çalışan işçilər üçün əlavə tədbirlər – iqlimə uyğun geyim və sağlamlıq imkanlarının təminatı zəruridir.

Əməyin mühafizəsi qaydalarına əməl edilməməsinin nəticələri. Əməyin mühafizəsi qaydalarına əməl edilməməsi ciddi nəticələrə səbəb ola bilər:

1. işçi qəzaları;
2. peşə xəstəlikləri;
3. sağlamlıq zədələnmələri;
4. hətta ölüm halları.

Hüquqi məsuliyyət. Hüquqi baxımdan əməyin mühafizəsi tələblərinin pozulması işəgötürənin inzibati və cinayət məsuliyyətini doğurur. İşçilərin həyat və sağlamlığına vurulan zərərə görə işəgötürən həm maddi, həm də mənəvi məsuliyyət daşıyır.

Bu sahədə nəzarət aşağıdakı qurumlar tərəfindən həyata keçirilir:

- Dövlət Əmək Müfəttişliyi;
- Səhiyyə Nazirliyi;
- digər səlahiyyətli qurumlar.

Beynəlxalq standartlar. Beynəlxalq standartlar da turizm sahəsində əməyin mühafizəsinə xüsusi önəm verir:

1. Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (ILO) konvensiyaları;
2. “Layiqli əmək” konsepsiyası;
3. Turizmin Qlobal Etika Kodeksi.

Bu sənədlər turizm işçilərinin sağlam və təhlükəsiz mühitdə fəaliyyət göstərməsini vacib şərt kimi qəbul edir.

Müasir dövrün çağırışları. Müasir dövrdə əməyin mühafizəsi sahəsində yeni çağırışlar meydana çıxmışdır:

- rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi;
- yeni iş modellərinin (“gig economy” – platforma əsaslı müvəqqəti işlər) yayılması;
- pandemiya kimi qlobal sınaqlar.

Bu çağırışlar yeni hüquqi tənzimləmələrin hazırlanmasını tələb edir.

Turizm sahəsində əmək şəraiti və əməyin mühafizəsi həm işçi rifahının təmin olunması, həm də xidmətlərin təhlükəsiz və keyfiyyətli göstərilməsi üçün fundamental şərtidir. Ədalətli iş şəraiti və güclü mühafizə mexanizmləri olmadan nə işçi hüquqları, nə də turizm sahəsinin davamlı inkişafı təmin edilə bilər.

10.6. Turizm sahəsində əmək hüququnun pozulması və məsuliyyət

Turizm sahəsi əmək münasibətlərinin təşkili və tənzimlənməsi baxımından mühüm sahələrdən biridir. Sahəsinin inkişafı yalnız infrastruktur və xidmət keyfiyyəti ilə deyil, həm də işçilərin əmək hüquqlarının qorunması ilə bağlıdır. İnsan resurslarının düzgün idarə olunması, pozuntulara qarşı səmərəli hüquqi mexanizmlərin tətbiqi və işçi–işəgötürən münasibətlərində şəffaflığın təmin edilməsi davamlı inkişaf üçün vacib şərtlərdəndir. Əmək hüquqlarının pozulması isə həm işçilər, həm də işəgötürənlər üçün ciddi hüquqi, sosial və reputasiya riskləri doğurur.

Turizm sahəsində əmək hüquqlarının pozulması müxtəlif formalarda özünü göstərir. Ən geniş yayılmış hallar sırasında əmək müqaviləsi olmadan işlətmə xüsusi yer tutur. Bu zaman işçilər sosial müdafiədən məhrum olur, pensiya, sosial sığorta və tibbi təminat hüquqlarını itirirlər. Digər bir ciddi problem əməkhaqqının

gecikdirilməsi və ya tam ödənilməməsi ilə bağlıdır. Bəzi işəgötürənlər işçilərin maaşlarını müxtəlif bəhanələrlə azaldır və ya ödənişi gecikdirirlər ki, bu da əmək hüquqlarının kobud şəkildə pozulmasıdır. İş və istirahət rejiminin pozulması da geniş yayılmışdır. Turizm sahəsinin mövsümi və intensiv fəaliyyət göstərməsi bəzi hallarda iş vaxtının həddən artıq uzadılmasına, məzuniyyət hüququnun təmin edilməməsinə, bayram və gecə işlərinə qanunsuz cəlb olunmaya gətirib çıxarır. Bununla yanaşı, əməyin mühafizəsi qaydalarının pozulması – işçilərin təhlükəsiz şəraitdə işləməməsi, fərdi mühafizə vasitələrinin verilməməsi və iş yerində texniki təhlükəsizlik qaydalarına əməl olunmaması da ciddi təhlükə yaradır. Həmçinin işdən qanunsuz azad etmə halları müşahidə edilir. Əmək Məcəlləsində nəzərdə tutulmuş qaydalara riayət olunmadan işçilərin işdən çıxarılması onların hüquqlarının açıq şəkildə pozulmasıdır. Bütün bunlarla yanaşı, kollektiv hüquqların pozulması, həmkarlar ittifaqlarının yaradılmasına maneələr törədilməsi və kollektiv müqavilələrin bağlanmaması və ya icra edilməməsi də sahədə rast gəlinən mühüm problemlərdəndir.

Əmək hüquqlarının pozulmasının hüquqi nəticələri işəgötürənlər üçün ciddi məsuliyyət doğurur. İnzibati məsuliyyət çərçivəsində İnzibati Xətalər Məcəlləsi işçilərin əmək hüquqlarının pozulmasına görə müxtəlif cərimələr və inzibati tədbirlər nəzərdə tutur. Bu, əmək müqaviləsi olmadan işçi çalışdırılması, əməkhaqqının gecikdirilməsi və oxşar halları əhatə edir. Mülki məsuliyyət isə işçiyə dəyən maddi və mənəvi zərərin ödənilməsini nəzərdə tutur. Əgər əmək hüquqları pozuntusu nəticəsində işçiye zərər dəyibsə, o, məhkəmə qaydasında iddia qaldıra bilər. Daha ağır hallarda cinayət məsuliyyəti yaranır. Yetkinlik yaşına çatmayanların qanunsuz işə cəlb olunması, əməyin mühafizəsi qaydalarının pozulması səbəbindən işçinin sağlamlığına ciddi zərər dəyməsi və ya ölüm

halları işəgötürəni cinayət məsuliyyətinə gətirib çıxarır. Bundan əlavə, işəgötürənlər ictimai məsuliyyət də daşıyırlar. Onların nüfuzuna ciddi zərbə dəyə, sosial mediada və ictimaiyyətdə reputasiya riskləri yarana bilər. İşçilərin də məsuliyyəti nəzərə alınmalıdır. İşçinin öz vəzifələrini kobud şəkildə pozması, işə əsaslı səbəbsiz gəlməməsi və ya əmək intizamını pozması intizam tənbehi, o cümlədən işdən azad edilmə ilə nəticələnə bilər.

Əmək hüquqlarının müdafiəsi üçün müxtəlif mexanizmlər mövcuddur. İşçilər hüquqlarının pozulması halında Dövlət Əmək Müfəttişliyinə müraciət edə bilərlər. Müfəttişlik yoxlama apararaq pozuntu aşkar edildikdə işəgötürənə qarşı sanksiya tətbiq edir. Digər mühüm müdafiə yolu məhkəmə müdafiəsidir. İşçi əmək hüquqlarının pozulması ilə bağlı məhkəməyə müraciət edərək hüquqlarını bərpa edə bilər. Bundan əlavə, həmkarlar ittifaqları da kollektiv müdafiə vasitəsi kimi fəaliyyət göstərir və əmək mübahisələrinin həllində mühüm rol oynayır. Pozuntuların qarşısının alınması üçün işəgötürənlər əmək münasibətlərini rəsmi şəkildə rəsmiləşdirməli, işçilərin hüquqi maarifləndirilməsini təşkil etməli, daxili audit və nəzarət sistemləri qurmalı, etik kodekslər hazırlamalıdırlar.

Azərbaycan Respublikasında məsuliyyətin hüquqi əsasları möhkəm normativ baza ilə təmin olunmuşdur. Əsas hüquqi sənəd Əmək Məcəlləsidir və əmək münasibətlərini hərtərəfli tənzimləyir. İnzibati Xətalər Məcəlləsi əmək hüquqlarının pozulmasına görə sanksiyalar müəyyən edir. Cinayət Məcəlləsi isə ağır pozuntular zamanı cinayət məsuliyyətini nəzərdə tutur. Son illər məhkəmə təcrübəsində turizm və xidmət sektorunda əmək müqaviləsi olmadan işlətmə, əməkhaqqının ödənilməməsi və işdən qanunsuz azad etmə ilə bağlı iddiaların artdığı müşahidə olunur. Məhkəmələr, bir qayda olaraq, işçilərin hüquqlarını müdafiə edir və işəgötürənlərin məsuliyyətini təsdiqləyən qərarlar qəbul edirlər.

Əmək hüquqlarının qorunması ilə bağlı beynəlxalq standartlar da əhəmiyyətlidir. Beynəlxalq Əmək Təşkilatının konvensiyaları, o cümlədən “Əmək münasibətlərinin qorunması haqqında” Konvensiya bütün sahələrdə olduğu kimi turizm sahəsində də işçilərin hüquqlarının təmin edilməsini tələb edir. Azərbaycan bu konvensiyalara qoşulmuş və əmək hüquqlarının müdafiəsi istiqamətində bir sıra islahatlar həyata keçirmişdir. Bu islahatlar beynəlxalq öhdəliklərin icrası ilə yanaşı, turizm sahəsində işçilərin hüquqlarının daha səmərəli müdafiəsini də təmin etməyə yönəlmişdir. Turizm sahəsində əmək hüquqlarının pozulması həm sosial, həm də hüquqi baxımdan ciddi nəticələr doğurur. Bu səbəbdən işəgötürənlərin məsuliyyətli davranışı, dövlətin nəzarət mexanizmlərinin gücləndirilməsi və işçilərin hüquqi biliklərinin artırılması sahənin davamlı inkişafı və ədalətli əmək münasibətlərinin təmin olunması üçün mühüm şərtlərdir.

10.7. Turizm sahəsində kollektiv müqavilələr və sosial tərəfdaşlıq

Turizm sahəsində əmək münasibətlərinin hüquqi tənzimlənməsi yalnız fərdi əmək müqavilələri ilə məhdudlaşmır. Müasir əmək bazarında kollektiv əmək münasibətləri, sosial tərəfdaşlıq institutları və kollektiv müqavilələrin bağlanması mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu institutlar işçi və işəgötürən arasında münasibətlərin balanslaşdırılmış şəkildə tənzimlənməsinə, sosial dialoqun inkişafına və əmək münasibətlərində dayanıqlılığın təmin edilməsinə xidmət edir.

Kollektiv müqavilə işəgötürən və ya işəgötürənlərin birlikləri ilə işçilərin nümayəndələri – adətən həmkarlar ittifaqları – arasında bağlanan yazılı razılaşmadır. Bu müqavilələr əmək, sosial-iqtisadi

və digər məsələlərin tənzimlənməsində mühüm vasitə rolunu oynayır. Kollektiv müqavilənin əsas məqsədi əmək, sosial və iqtisadi hüquqların kollektiv şəkildə müdafiəsi, əmək şəraitinin, əmək-haqqı sisteminin, iş və istirahət rejiminin müəyyən edilməsi və yaxşılaşdırılması, əməyin mühafizəsi və sosial təminat məsələlərinin razılaşdırılması, həmçinin istehsal və idarəetmə ilə bağlı əlavə öhdəliklərin müəyyənləşdirilməsidir. Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi kollektiv müqavilələrin hüquqi əsasını təşkil edir və bu müqavilələr dövlət standartlarından kənara çıxmadan işçilər üçün daha əlverişli şərtlər müəyyən edə bilər.

Turizm sahəsində kollektiv müqavilələrin bağlanması özünəməxsus xüsusiyyətləri mövcuddur. Sahənin mövsümi və müvəqqəti işlərə əsaslanması kollektiv müqavilələrin müddətinə və məzmununa təsir göstərir. Bundan başqa, turizm sahəsi çoxşaxəli əmək mühitinə malikdir – otellər, turizm agentlikləri, bələdçi və nəqliyyat xidmətləri müxtəlif struktura malik olduqları üçün kollektiv müqavilələr də fərqli yanaşmalarla hazırlanır. Sahənin spesifik xüsusiyyətlərindən biri də müxtəlif peşə və kvalifikasiya səviyyələrinin mövcudluğudur. Bu səbəbdən kollektiv müqavilələr vasitəsilə müxtəlif peşə qruplarının maraqları qorunur, əlavə sosial güzəştlər, tibbi təminat, peşə hazırlığı proqramları, sosial tədbirlər və sığorta imkanları müəyyən edilir.

Sosial tərəfdaşlıq əmək münasibətlərində işəgötürənlər, işçilər və dövlət orqanları arasında qurulan əməkdaşlıq və sosial dialoq sistemidir. Sosial tərəfdaşlığın əsas məqsədi əmək bazarında sülh və sabitliyin təmin edilməsi, sosial ədalətin möhkəmləndirilməsi, işçilərin rifahının artırılması, müasir idarəetmə üsullarının tətbiqi və tərəflər arasında balansın qorunmasıdır. Sosial tərəfdaşlıq modeli adətən üçtərəfli əsas üzərində qurulur: dövlət (əmək və sosial müdafiə orqanları, müvafiq nazirliklər), işəgötürənlər (fərdi

sahibkarlar və ya assosiasiyalar) və işçilər (həmkarlar ittifaqları və işçi təşkilatları). Turizm sahəsində sosial tərəfdaşlığın inkişafı bir sıra üstünlüklər yaradır. İlk növbədə, sosial dialoq və kollektiv danışıqlar əmək mübahisələrinin qarşısının alınması və sülh yolu ilə həllini təmin edir. Bundan başqa, tərəflər arasında əməkdaşlıq əmək şəraitinin yaxşılaşdırılmasına, təhlükəsizlik standartlarının yüksəldilməsinə və işçilərin sosial təminat səviyyəsinin artırılmasına xidmət edir. Sosial tərəfdaşlıq həm də sahənin dayanıqlığını möhkəmləndirir, işəgötürənlə işçi arasında qarşılıqlı etimad yaradır və rəqabət qabiliyyətini artırır. Əlavə olaraq, bu model işçilərin peşə hazırlığı və təlim məsələlərinə də töhfə verir, müasir tələblərə cavab verən bilik və bacarıqların inkişafına şərait yaradır.

Kollektiv müqavilə və sosial tərəfdaşlıq beynəlxalq və milli hüquqi normalarla tənzimlənir. Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (BƏT) “Kollektiv danışıqlar haqqında” və “Sosial tərəfdaşlıq haqqında” konvensiyaları bu sahədə əsas beynəlxalq hüquqi bazanı təşkil edir. Azərbaycan Respublikasında isə Əmək Məcəlləsi, “Həmkarlar ittifaqları haqqında” Qanun, “İşəgötürənlərin birlikləri haqqında” Qanun və üçtərəfli komissiyaların fəaliyyəti ilə bağlı normativ aktlar kollektiv əmək münasibətlərinin hüquqi çərçivəsini müəyyən edir. Hazırda ölkədə hökumət, işəgötürənlər və həmkarlar ittifaqları arasında üçtərəfli sosial tərəfdaşlıq institutları fəaliyyət göstərir. Milli və regional səviyyədə kollektiv müqavilələr bağlanır, məsləhətləşmələr keçirilir və əmək münasibətlərində tərəflərin maraqlarının balanslaşdırılması təmin olunur.

Turizm sahəsində kollektiv müqavilələr və sosial tərəfdaşlıq əmək münasibətlərinin səmərəli tənzimlənməsində mühüm vasitədir. Onlar həm işçilərin sosial müdafiəsini gücləndirir, həm də işəgötürənlərin məsuliyyətli davranışını stimullaşdırır, nəticədə sahədə sabitliyin və davamlı inkişafın təmin edilməsinə xidmət edir.

XI FƏSİL. TURİZM HÜQUQUNDA MÜLKİ, İNZİBATI VƏ CİNAYƏT MƏSULİYYƏTİ

11.1. Hüquqi məsuliyyət anlayışı və onun turizm sahəsində tətbiqinin əhəmiyyəti

Hüquqi məsuliyyət – hüquq pozuntusuna görə dövlətin məcburetmə gücü ilə tətbiq edilən mənfi hüquqi nəticələndir. Başqa sözlə, hüquq normalarının tələblərinə zidd hərəkət etmiş şəxs qanunla müəyyən olunmuş cəza və ya kompensasiya tədbirlərinə məruz qalır. Bu, dövlətin hüququ qoruma funksiyasının təzahürü və hüquqi sabitliyin təminat mexanizmidir. Hüquqi məsuliyyətin formalarına mülki məsuliyyətdə ziyanın ödənilməsi, inzibati məsuliyyətdə cərimə və digər sanksiyalar, cinayət məsuliyyətində isə azadlıqdan məhrumetmə, cərimə və digər cəza növləri daxildir.

Hüquqi məsuliyyətin bir neçə əsas funksiyası vardır. Tənzimləyici funksiya subyektlərin davranışını hüquqi normalara uyğun istiqamətləndirir. Məcburetmə funksiyası hüquq pozuntusunun qarşısını almağa və baş vermiş pozuntulara qarşı sanksiya tətbiq etməyə xidmət edir. Təbiiyəcici funksiya hüquqi şüurun və hüquqi mədəniyyətin inkişafına təsir göstərir. Reabilitasiyaedici funksiya pozuntu nəticəsində zərər çəkmiş şəxsin hüquqlarının bərpasını nəzərdə tutur. Preventiv funksiya isə gələcəkdə hüquq pozuntularının qarşısının alınmasını təmin edir. Bu funksiyaların vəhdəti cəmiyyətdə hüquqi sabitlik və etimad mühitinin formalaşmasına imkan verir.

Turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin zəruriliyi xüsusilə nəzərdəcarpandır. Turizm iqtisadi, sosial, mədəni və ekoloji amilləri özündə birləşdirən çoxşaxəli və dinamik fəaliyyətdir. Bu fəaliyyə-

tin iştirakçıları – turistlər, turizm operatorları, bələdçilər, mehmanxanalar, nəqliyyat şirkətləri və digər subyektlər – müxtəlif hüquq və vəzifələr daşıyır. Məhz bu müxtəliflik və fəaliyyətlərin qarşılıqlı asılılığı məsuliyyət mexanizmlərinin mövcudluğunu qaçılmaz edir. Turizm sahəsində hüquqi məsuliyyət ilk növbədə turistlərin hüquqlarının qorunmasına xidmət edir. Məsələn, müqavilə əsasında öhdəliklərin pozulması, xidmətlərin keyfiyyətsiz göstərilməsi, təhlükəsizlik qaydalarının təmin olunmaması hallarında hüquqi məsuliyyət zərərçəkmiş şəxsin hüquqlarının bərpasına və kompensasiya almasına şərait yaradır. Bu yanaşma turizm subyektlərinin məsuliyyət hissini də gücləndirir. Eyni zamanda, məsuliyyət ictimai təhlükəsizliyin təmin olunmasında mühüm rol oynayır. Turizm obyektlərində sanitariya-gigiyena qaydalarının pozulması, təhlükəsizlik tədbirlərinin yetərsizliyi və ya ekoloji balansın pozulması cəmiyyətin sağlamlığına və rifahına birbaşa təsir göstərir. Bu səbəbdən inzibati və cinayət məsuliyyəti mexanizmləri tətbiq edilməklə dövlətin nəzarət funksiyası həyata keçirilir. Hüquqi məsuliyyət həm də sahibkarlıq fəaliyyətində qanunçuluğun təşviqinə yönəlmişdir. Turizm subyektləri – otellər, agentliklər, daşıyıcılar – dövlətin müəyyən etdiyi akkreditasiya və sertifikatlaşdırma, vergi, əmək və digər tələblərə əməl etməlidir. Məsuliyyət mexanizmləri onların fəaliyyətinə nəzarət etməklə qeyri-qanuni fəaliyyətin və ədalətsiz rəqabətin qarşısını alır.

Turizm hüququnda məsuliyyətin əhəmiyyətli bir istiqaməti də müqavilə münasibətlərinin sabitliyinin qorunmasıdır. Turizm fəaliyyəti əsasən müqavilə bağlanması əsasında həyata keçirildiyindən müqavilə öhdəliklərinin pozulması mülki məsuliyyətə səbəb olur. Bu halda zərərin ödənilməsi hüquqi mexanizmlərlə təmin edilir. Bundan başqa, məsuliyyət mexanizmləri ekoloji və mədəni irsin qorunmasına da xidmət edir. Qoruqlarda, milli parklarda və

tarixi-mədəni abidələrdə turizm fəaliyyətinin qanunlara zidd aparılması hallarında hüquqi tədbirlər görülür. Bu tədbirlər, təbii və mədəni sərvətlərin gələcək nəsillər üçün qorunmasını təmin edir. Turizm sahəsində hüquqi məsuliyyət mülki, inzibati və cinayət məsuliyyəti formalarında özünü göstərir. Mülki məsuliyyət müqavilə öhdəliklərinin pozulması nəticəsində vurulan maddi və mənəvi ziyanın ödənilməsi ilə bağlıdır. İnzibati məsuliyyət turizm fəaliyyətinin qanunsuz aparılması, vergi və qanuni tələblərinin pozulması, təhlükəsizlik qaydalarına əməl edilməməsi kimi hallarda tətbiq olunur. Cinayət məsuliyyəti isə turistlərin həyat və sağlamlığına təhlükə yaradan ağır pozuntular, fırıldaqçılıq, saxtakarlıq, korrupsiya kimi hallarda ortaya çıxır.

Bütün bunlar göstərir ki, turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin tətbiqi yalnız formal hüquqi mexanizm deyil, həm də ictimai və iqtisadi sabitliyin təminatçısıdır. Bu məsuliyyət subyektlərin davranışına nəzarət etməklə turizm xidmətlərinin keyfiyyətini yüksəldir, investisiya mühitini sabitləşdirir, turistlər üçün təhlükəsiz və şəffaf mühit yaradır. Turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin gücləndirilməsi dövlətin beynəlxalq öhdəliklərinin yerinə yetirilməsinə, ölkənin beynəlxalq turizm bazarında nüfuzunun artmasına və vətəndaşların hüquqlarının layiqli müdafiəsinə xidmət edir.

11.2. Turizm hüququnda hüquqi məsuliyyətin növləri və xüsusiyyətləri

Turizm hüququnun mühüm istiqamətlərindən biri bu sahədə hüquqi məsuliyyətin təsnifatı və onun tətbiq xüsusiyyətləridir. Çünki turizm fəaliyyəti müxtəlif hüquq münasibətlərini, çoxsaylı iştirakçıları və beynəlxalq elementləri özündə birləşdirir. Bu

səbəbdən məsuliyyətin də bir neçə növü mövcuddur və onlar həm mənbə, həm də tətbiq sahəsi baxımından fərqlənirlər.

Turizm hüququnda hüquqi məsuliyyət əsasən mülki, inzibati, cinayət və intizam məsuliyyəti formalarında özünü göstərir.

Mülki hüquqi məsuliyyət turizm fəaliyyətində ən çox tətbiq olunan məsuliyyət növüdür. Onun hüquqi bazasını Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi (1999), həmçinin 1995-ci il tarixli “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun təşkil edir. Bu məsuliyyət növü əsasən müqavilə öhdəliklərinin pozulması ilə bağlı hallarda meydana çıxır. Məsələn, tur paketinin müqavilədə göstərilən formada təmin olunmaması, turistin əmlakına zərər vurulması, xidmətin keyfiyyətsiz göstərilməsi. Bu zaman əsas məqsəd zərərçəkmiş tərəfin hüquqlarını bərpa etmək, ona maddi və mənəvi ziyanın kompensasiyasını ödəməkdir. Mülki məsuliyyətin başlıca xüsusiyyəti onun bərpaedici və əmlak xarakterli olmasıdır.

İnzibati hüquqi məsuliyyət turizm fəaliyyətinin dövlət tərəfindən nəzarətdə saxlanılması və normativ qaydaların pozulmasına qarşı tətbiq olunur. Onun hüquqi mənbələri sırasında İnzibati Xətalər Məcəlləsi (2015), “Turizm haqqında” Qanun, Vergi Məcəlləsi və sanitariya qaydalarını tənzimləyən normativ aktlar dayanır. Bu məsuliyyət növü akkreditasiya tələblərinə əməl edilməməsi, turistlərin təhlükəsizliyinə laqeyd münasibət, reklamda aldatma, vergidən yayınma kimi hallarda ortaya çıxır. İnzibati sanksiyalar arasında cərimələr, fəaliyyətin dayandırılması, akkreditasiyanın ləğvi və digər inzibati tədbirlər yer alır. Onun əsas xüsusiyyəti preventiv və tənzimləyici xarakter daşımasıdır, yəni məqsəd yalnız cəzalandırmaq deyil, həm də qanun pozuntularının qarşısını almaqdır.

Cinayətlə bağlı hüquqi məsuliyyət turizm sahəsində xüsusilə

ağır pozuntular baş verdikdə tətbiq edilir. Hüquqi mənbə kimi Azərbaycan Respublikasının Cinayət Məcəlləsi çıxış edir. Buraya saxta turizm sənədlərinin hazırlanması, insan alveri məqsədilə turizm fəaliyyətindən sui-istifadə, qəsdən turistə xəsarət yetirilməsi, fırıldaqçılıq, ekoloji qoruqlarda qanunsuz fəaliyyət və digər ictimai təhlükəli əməllər daxildir. Bu zaman sanksiyalar azadlıqdan məhrumetmə, cərimə, ictimai işlər və fəaliyyətə qadağa kimi tədbirləri əhatə edə bilər. Cinayət məsuliyyətinin mahiyyəti ondan ibarətdir ki, o, ictimai təhlükəli əməllərə qarşı repressiv və qoruyucu xarakter daşıyır.

İntizam məsuliyyəti isə əsasən turizm müəssisələrində çalışan əməkdaşlara – bələdçilərə, menecerlərə, resepsionistlərə və digər işçilərə aiddir. Bu məsuliyyət növünün hüquqi mənbəsi Əmək Məcəlləsi və müəssisələrin daxili intizam qaydalarıdır. İntizam məsuliyyəti işçilərin əmək funksiyalarını lazımi qaydada yerinə yetirməməsi, intizam qaydalarının pozulması hallarında meydana çıxır. Sanksiyalar arasında töhmət, əmək haqqının azaldılması, işdən azad edilmə tədbirləri nəzərdə tutulur. Bu məsuliyyət növü işəgötürən və işçi münasibətlərini tənzimləyir və yalnız əmək münasibətlərindən irəli gələn pozuntular üçün tətbiq edilir.

Turizm sahəsində hüquqi məsuliyyət növləri bəzən paralel şəkildə tətbiq olunur. Məsələn, turizm operatoru müqavilə şərtlərini pozaraq turisti qeyri-qanuni və təhlükəli şəraitdə yerləşdirsə, bu həm mülki məsuliyyətə (ziyanın ödənilməsi), həm inzibati məsuliyyətə (təhlükəsizlik qaydalarının pozulmasına görə cərimə), hətta ağır nəticələr doğursa cinayət məsuliyyətinə səbəb ola bilər. Bu isə turizm fəaliyyətinin çoxşaxəli hüquqi təbiətini bir daha göstərir. Turizm hüququnda məsuliyyətin əsas xüsusiyyətləri onun çoxsubyektliliyi, sürətli həll mexanizmlərinə ehtiyacılığı, beynəlxalq elementlərlə bağlılığı və informasiya texnologiyalarının təsiri

nəticəsində mürəkkəbləşməsi ilə izah olunur. Çoxsubyektli xarakter ondan ibarətdir ki, məsuliyyət təkcə turizm operatoruna deyil, həm də agentliklərə, mehmanxanalara, daşıyıcılara və digər iştirakçılara aid ola bilər. Sürətli həll zərurəti isə turistlərin hüquqlarının pozulması zamanı dərhal reaksiya tələb etməklə əlaqədardır. Beynəlxalq xarakter xüsusilə xarici turistlərin hüquqlarının qorunmasında özünü göstərir, çünki bu halda həm Azərbaycan, həm də digər dövlətlərin qanunvericiliyi nəzərə alınmalıdır.

Turizm hüququnda hüquqi məsuliyyətin növləri yalnız cəza mexanizmi kimi deyil, həm də etik davranışların təşviqi, hüquqi sabitliyin qorunması və turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılması üçün vacib vasitədir. Onların sistemli tətbiqi turizm sahəsinin davamlı inkişafı və turistlərin hüquqlarının müdafiəsi üçün hüquqi zəmanət yaradır.

11.3. Turizm sahəsində mülki məsuliyyətin əsasları və xüsusiyyətləri

Mülki məsuliyyət hüquq sistemində ən geniş yayılmış məsuliyyət növlərindən biri olub, turizm hüququnda da xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Onun mahiyyəti hüquqi və ya fiziki şəxsin başqasına vurduğu maddi və mənəvi zərərə görə qanun və ya müqavilə əsasında həmin zərəri ödəmək öhdəliyi daşımından ibarətdir. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi (1999) bu məsuliyyətin əsaslarını geniş şəkildə tənzimləyir. Turizm fəaliyyətində mülki məsuliyyət əsasən kompensasiyaedici xarakter daşıyır, yəni məqsəd cərimələmək deyil, pozulmuş hüququ bərpa etmək və zərəri ödəməkdir.

Turizm fəaliyyəti nəqliyyat, yerləşdirmə, qida, ekskursiya,

bələdçilik, sığorta və digər xidmətlərdən ibarət çoxkomponentli xidmətlər məcmusudur. Buna görə də hüquqi pozuntu riski yüksəkdir və bu halda mülki məsuliyyət mexanizmləri işə düşür. Turistə və ya onun əmlakına zərər vurulduqda, müqavilə şərtləri pozulduqda, xidmətin keyfiyyəti təmin olunmadıqda və ya əlavə risklər barədə məlumat verilmədikdə məsuliyyət yaranır. Mülki məsuliyyətin tətbiqi üçün dörd əsas element tələb olunur. Birincisi, hüquq pozuntusu mövcud olmalıdır. Məsələn, turizm şirkəti müqavilədə nəzərdə tutulan yüksək səviyyəli otel əvəzinə daha aşağı səviyyəli oteldə yerləşdirmə həyata keçirirsə, bu müqavilə öhdəliyinin pozulmasıdır. İkincisi, zərər faktı mövcud olmalıdır – turistin baqajının itməsi, əşyalarının zədələnməsi və ya psixoloji sarsıntı alması buna nümunə ola bilər. Üçüncüsü, səbəb-nəticə əlaqəsi sübuta yetirilməlidir, yəni zərərin məhz həmin turizm subyektinin hərəkəti və ya hərəkətsizliyi nəticəsində baş verdiyi müəyyən edilməlidir. Dördüncüsü, əksər hallarda məsuliyyətin əsası qüsurluluq prinsipi ilə müəyyən edilir – qəsdən və ya ehtiyatsızlıqla pozuntuya yol verildikdə məsuliyyət yaranır. Bəzi hallarda isə qanunvericilik obyektiv məsuliyyət nəzərdə tutur. Məsələn, daşıyıcının baqajın itməsinə görə məsuliyyəti günahından asılı olmayaraq tətbiq edilir.

Turizm sahəsində mülki məsuliyyət müxtəlif formalarda təzahür edir. Ən çox rast gəlinən müqavilə məsuliyyətidir ki, bu da müqavilə öhdəliklərinin pozulmasına görə meydana çıxır. Məsələn, aviaşirkət biletdə satdığı uçuşu vaxtında təmin etmədikdə turist ziyanə uğrayır. Digər forma qeyri-müqavilə (delikt) məsuliyyətidir ki, birbaşa hüquq pozuntusuna görə tətbiq edilir. Məsələn, turizm şirkətinin əməkdaşının ehtiyatsız davranışı nəticəsində turistin əşyasının sınıması. Bundan başqa, əmlak zərərinə görə məsuliyyət (turistin yükünün daşıyıcı tərəfindən itirilməsi və ya zədələnməsi)

və mənəvi zərərə görə məsuliyyət (təhlükəli şəraitə məruz qalmaq və ya diskriminasiya nəticəsində psixoloji sarsıntı almaq) də mülki məsuliyyətin xüsusi formalarıdır.

Mülki məsuliyyətin subyektləri genişdir. Buraya turizm operatorları və agentliklər (göstərilən xidmətlərin keyfiyyətsizliyinə görə), otellər və yerləşdirmə obyektləri (turistin sağlamlığına və əmlakına vurulan ziyanə görə), nəqliyyat daşıyıcıları (yük və sərnişinlərin təhlükəsizliyinə görə), həmçinin bələdçilər və digər işçilər (öz şəxsi davranış və ehtiyatsızlıqlarına görə) daxildir.

Tur paketləri üzrə məsuliyyət xüsusilə diqqətəlayiqdir. Bir neçə xidmət birlikdə satıldıqda ümumi məsuliyyət daşıyıcısı turizm operatoru olur. Bu halda turist birbaşa operatora qarşı iddia qaldıra bilər, operator isə öz növbəsində otel, aviaşirkət və ya digər xidmət təminatçılarna qarşı reqress iddiası irəli sürə bilər. Bu, turizm fəaliyyətində mülki məsuliyyətin kompleks xarakterini göstərir.

Azərbaycan qanunvericiliyində mülki məsuliyyətin hüquqi əsasları Mülki Məcəllə, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995), “Turizm haqqında” Qanun (2021) və Nazirlər Kabinetinin turizm xidmətlərinin göstərilməsi qaydaları ilə təsbit olunmuşdur.

Mülki məsuliyyətin xüsusiyyətləri:

- əsasən əmlak xarakterlidir və məqsədi zərərin ödənilməsidir;
- məsuliyyətin tətbiqi üçün dövlət orqanlarının müdaxiləsi mütləq deyil – turist birbaşa məhkəməyə müraciət edə bilər;
- sübutetmə yükü zərərçəkmiş tərəfin üzərinə düşür – o, zərərin miqdarını, mənbəyini və səbəb-nəticə əlaqəsini göstərməlidir.

Turizm sahəsində mülki məsuliyyət turistlərin hüquqlarını qoruyan və xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltməyə yönəlmiş mühüm hüquqi mexanizmlərdən biridir. Onun tətbiqi nəticəsində həm

turistlərin maraqları müdafiə olunur, həm də turizm subyektlərinin fəaliyyətində məsuliyyət, şəffaflıq və etibarlılıq artır. Bu məsuliyyət növü turizmdə hüquqi sabitlik və etimad mühitinin formalaşmasına xidmət edir və turizm sənayesinin davamlı inkişafı üçün zəruri zəmanət rolunu oynayır.

11.4. Turizm fəaliyyətində inzibati məsuliyyət və onun tətbiqi qaydaları

İnzibati məsuliyyət hüquqi və fiziki şəxslərin dövlətin, ictimai asayişin və təhlükəsizliyin əleyhinə olan, lakin cinayət sayılmayan hüquq pozuntularına görə tətbiq edilən hüquqi tədbirlər sistemidir. Azərbaycan Respublikasında bu məsuliyyət növü əsasən İnzibati Xətalər Məcəlləsi (2015-ci il) ilə tənzimlənir. İnzibati məsuliyyət turizm sahəsində xüsusilə vacibdir, çünki burada əsas məqsəd yalnız cəza vermək deyil, həm də profilaktika, nəzarət və tənzimləmə funksiyalarını həyata keçirməkdir. Bu, sahibkarların, xidmət göstərənlərin və digər subyektlərin qanunvericiliyə riayət etməsini təmin edən mexanizm kimi çıxış edir.

Turizm sahəsində inzibati hüquq pozuntuları çoxşaxəli ola bilər. Ən geniş yayılmış hallardan biri qeyri-qanuni fəaliyyətdir. Turizm operatoru və ya agentliyi müvafiq icazə sənədi olmadan fəaliyyət göstərərsə, bu, qanun pozuntusu hesab olunur. Digər mühüm istiqamət istehlakçı hüquqlarının pozulmasıdır. Turistə düzgün və tam məlumat verilmədikdə, müqavilə şərtlərinə əməl olunmadıqda və ya xidmət keyfiyyətsiz göstərildikdə inzibati məsuliyyət yaranır. Bundan əlavə, aldadıcı reklamların yayılması, turizm obyektlərində sanitariya, yanğın təhlükəsizliyi və ekoloji normaların pozulması, eləcə də sərnişin daşımalarda qaydaların pozulması da

inzibati sanksiyaların tətbiqinə səbəb olur.

İnzibati Xətlər Məcəlləsində turizmə aid ayrıca fəsil mövcud olmasa da, müxtəlif maddələr bu sahəyə tətbiq olunur. Məsələn, Maddə 428-1. Turizm haqqında qanunvericiliyin pozulması, Maddə 447 – istehlakçı hüquqlarının pozulması, Maddə 428– reklam qanunvericiliyinin pozulması, Maddə 275 – ekoloji tələblərin pozulması turizm sahəsində geniş tətbiq olunan hüquqi normalardandır. İnzibati məsuliyyətin subyektləri həm fiziki, həm də hüquqi şəxslər ola bilər. Fiziki şəxslərə fərdi sahibkarlar, turist bələdçiləri, sürücülər daxildir. Vəzifəli şəxslər arasında turizm müəssisələrinin rəhbərləri və menecerləri nəzərdə tutulur. Hüquqi şəxslər isə turizm operatorları, agentliklər, mehmanxana şəbəkələri və digər kommersiya qurumlarıdır. İnzibati məsuliyyət tədbirləri müxtəlif formalarda tətbiq olunur. Ən çox yayılmış sanksiya pul cəriməsidir, lakin bununla yanaşı xəbərdarlıq, fəaliyyətin dayandırılması və ya ləğvi, sürücülük hüququnun məhdudlaşdırılması (nəqliyyat xidmətləri sahəsində), habelə qanunsuz fəaliyyət zamanı istifadə olunan əmlakın müsadirəsi də nəzərdə tutulur. Bu tədbirlər hüquq pozuntusunun xarakterinə, ictimai təhlükəlilik dərəcəsinə və təkrar baş vermə hallarına görə seçilir.

İnzibati məsuliyyətin tətbiqi müəyyən prosedur qaydaları əsasında həyata keçirilir. İlk növbədə, aşkar edilən pozuntu barədə protokol tərtib olunur. Daha sonra bu protokol aidiyyəti üzrə səlahiyyətli orqana – Dövlət Turizm Agentliyi, İqtisadiyyat Nazirliyi, Vergilər Xidməti, Fövqəladə Hallar Nazirliyi, Sanitariya-Epidemioloji Nəzarət Xidməti və ya Daxili İşlər Nazirliyi – göndərilir. Şəxsin dinlənilmə hüququ təmin olunmalı, yəni ona müdafiə imkanı verilməlidir. Son mərhələdə səlahiyyətli orqan inzibati qərar qəbul edir və qərar qüvvəyə mindikdən sonra müvafiq sanksiya icra olunur. İnzibati məsuliyyətin turizm sahəsində bir sıra xüsusi-

siyyətləri mövcuddur. Əvvəla, onun məqsədi yalnız cəza deyil, əsasən profilaktikadır. Bu məsuliyyət forması tez tətbiq edilir və prosedur baxımından sadədir. Bir çox hallarda o, cinayət məsuliyyətinə alternativ xarakter daşıyır və daha yüngül, amma təsirli hüquqi mexanizm rolunu oynayır. Əlavə olaraq, təkrar pozuntu hallarına görə sanksiyalar daha sərt olur. Bu mexanizm turistlərin hüquqlarının qorunmasına, xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşmasına və ictimai təhlükəsizliyin təmin olunmasına xidmət edir.

İnzibati məsuliyyət turizm fəaliyyətində hüquq qaydalarının təmin edilməsinin, sahibkarların məsuliyyətli davranışa təşviq olunmasının və turistlərin hüquqlarının müdafiəsinin mühüm vasitəsidir. Bu məsuliyyətin tətbiqi sahədə şəffaflıq, etibarlılıq və dövlət nəzarətinin səmərəliliyini artırır, turizm sahəsinin sağlam və dayanıqlı inkişafına zəmin yaradır.

11.5. Turizm fəaliyyətində cinayət məsuliyyəti və onun hüquqi əsasları

Cinayət məsuliyyəti hüquqi məsuliyyətin ən sərt formasıdır və ictimai təhlükəli əməllərə – cinayətlərə görə tətbiq olunur. Bu məsuliyyətin mahiyyəti yalnız pozuntu törətmiş şəxsi cəzalandırmaqdan ibarət deyil, həm də ictimai təhlükənin qarşısını almaq, qanunçuluğu təmin etmək, cəmiyyətin hüquqi sabitliyini qorumaq və gələcək cinayətlərin qarşısını almaq məqsədi daşıyır. Azərbaycan Respublikasında cinayət məsuliyyəti Cinayət Məcəlləsi (2000) ilə tənzimlənir və turizm sahəsində də bir çox ictimai təhlükəli əməllərə qarşı tətbiq olunur.

Turizm fəaliyyəti çoxsubyektli, geniş ictimai təmaslı və beynəlxalq xarakterli olduğuna görə burada cinayət riskləri daha yüksək-

dir. Turistlərin həyatı və sağlamlığına yönəlmiş əməllər, əmlak və mülkiyyət əleyhinə cinayətlər, turizm pərdəsi altında gizlədilən qanunsuz fəaliyyətlər, eləcə də fırıldaqçılıq və korrupsiya halları bu sahədə cinayət məsuliyyətinin əsas tətbiq sahələrini təşkil edir. Turizm sahəsində cinayət məsuliyyətinə səbəb ola biləcək hallar müxtəlifdir. Ən çox rast gəlinənlərdən biri turistlərin həyatına və sağlamlığına qarşı cinayətlərdir. Buraya qəsdən sağlamlığa zərər vurma (Cinayət Məcəlləsinin 126-128-ci maddələri), mülkiyyət əleyhinə olan cinayətlər (m. 177-187), cinsi toxunulmazlıq əleyhinə cinayətlər (m. 149-153), habelə həyat və sağlamlıq əleyhinə olan cinayətlər (m. 120, 134) daxildir. Bu əməllər turizm sahəsində beynəlxalq imicə və dövlətin təhlükəsizlik siyasətinə ciddi zərər vurur [3].

Digər vacib istiqamət turizm sahəsində saxtakarlıq və fırıldaqçılıqdır. Yalançı tur paketlərinin satılması, turistlərdən pul alınaraq xidmətin göstərilməməsi, saxta sənədlərin təqdim olunması (Cinayət Məcəlləsinin 178 və 320-ci maddələri) bu qəbildəndir. Bu hallar həm turistlərin hüquqlarını pozur, həm də bazarda vicdansız rəqabət mühitinə səbəb olur. Ekoloji və mədəni irsə zərər vurulması da turizm fəaliyyətində cinayət məsuliyyətinə səbəb olan hallardan biridir. Qoruqlarda və milli parklarda qanunsuz fəaliyyət, tarixi və mədəniyyət abidələrinin məhv edilməsi (m. 246) yalnız milli sərvətlərin deyil, həm də bəşəri dəyərlərin itirilməsinə gətirib çıxarır.

Turizm pərdəsi altında həyata keçirilən insan alveri və qeyri-qanuni miqrasiya təşkilatçılığı da xüsusi təhlükə daşıyır. Bu hallara görə Cinayət Məcəlləsinin 144-1-ci maddəsi (insan alveri) və 318-ci maddəsi (dövlət sərhədini qanunsuz olaraq keçmə) tətbiq olunur. Belə halların beynəlxalq xarakter daşması səbəbindən Azərbaycan həm BMT, həm də Avropa Şurası çərçivəsində öhdəliklər götür-

müşdür. Turizm sahəsində korrupsiya və rüşvət halları da cinayət məsuliyyətini zəruri edən faktorlardandır. Xüsusən, turizm obyektlərinin icazə proseslərində rüşvət alma və vermə halları (m. 311-312) bu sahədə etimadın zəifləməsinə səbəb olur. Cinayət məsuliyyətinin subyektləri həm fiziki, həm də vəzifəli şəxslər ola bilər. Turizm müəssisələrinin rəhbərləri, bələdçilər, sürücülər və xidmət göstərən əməkdaşlar, eyni zamanda dövlət orqanlarında çalışan və vəzifə səlahiyyətlərindən sui-istifadə edən şəxslər bu məsuliyyətə cəlb edilə bilər. Hüquqi şəxslərin birbaşa cinayət məsuliyyəti nəzərdə tutulmasa da, onların nümayəndələrinin əməllərinə görə dolayı məsuliyyət daşması mümkündür.

Cinayət məsuliyyətində tətbiq edilən cəza tədbirləri müxtəlifdir. Buraya azadlıqdan məhrumetmə, cərimə, ictimai işlər, müəyyən fəaliyyət növü ilə məşğul olmaq hüququnun məhdudlaşdırılması, habelə cinayət yolu ilə əldə edilmiş əmlakın müsadirəsi daxildir. Turizm fəaliyyətində cinayət məsuliyyətinin hüquqi əsaslarını Azərbaycan Respublikasının Cinayət Məcəlləsi, “Turizm haqqında” Qanun (2021), “İnsan alverinə qarşı mübarizə haqqında” Qanun, ekologiya və mədəni irsin qorunması sahəsində normativ aktlar, eləcə də “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995) təşkil edir. Turizm sahəsində cinayət məsuliyyətinin özünəməxsus xüsusiyyətləri vardır. Burada ictimai təhlükə səviyyəsi yüksəkdir, çünki turistlərin hüquqları, sağlamlığı və həyatı risk altına düşə bilər. Bir çox hallarda cinayətlər beynəlxalq xarakter daşıyır – xüsusən insan alveri və miqrasiya ilə bağlı. Dövlət tərəfindən bu sahədə sərt nəzarət və cəza tədbirləri tətbiq edilir, bununla yanaşı preventsiv tədbirlər – monitoring, yoxlamalar və maarifləndirmə də mühüm rol oynayır. Turizm fəaliyyətində cinayət məsuliyyəti yalnız cəza mexanizmi deyil, həm də turistlərin hüquqlarını, təhlükəsizliyini və mədəni irsin qorunmasını təmin

edən fundamental hüquqi vasitədir. Bu məsuliyyətin tətbiqi dövlətin beynəlxalq imicini gücləndirir, turizm sahəsində etibarlılıq və sabitlik yaradır, turizm bazarında qanunçuluğun bərqərar olmasına xidmət edir.

11.6. Turizm sahəsində məsuliyyətin bölüşdürülməsi və sığorta mexanizmləri

Məsuliyyətin bölüşdürülməsi turizm hüququnun mühüm institutlarından biridir. Turizm fəaliyyəti çoxsubyektli sahədir və burada turizm operatorları, agentlər, yerləşdirmə müəssisələri, nəqliyyat xidmətləri göstərənlər, bələdçilər və digər iştirakçılar eyni vaxtda fəaliyyət göstərirlər. Hüquqi münasibətlərdə yaranan pozuntu və ya zərər bir tərəfin deyil, bir neçə tərəfin hərəkət və ya hərəkətsizliyi nəticəsində yarana bilər. Buna görə də məsuliyyətin yalnız bir subyektin üzərinə qoyulması çox vaxt ədalətli olmur. Hüquqi baxımdan məsuliyyətin bölüşdürülməsi anlayışı ondan ibarətdir ki, turizm fəaliyyətində baş verən hüquq pozuntularına görə müxtəlif tərəflər öz səlahiyyətləri və öhdəlikləri dərəcəsində cavabdehlik daşıyır.

Məsuliyyətin bölüşdürülməsi müxtəlif formalarda tətbiq olunur. Ən çox rast gəlinən forma birgə məsuliyyətdir. Bu halda bir neçə tərəf eyni hüquq pozuntusunda iştirak etdikdə onlar zərərçəkmiş qarşısında bərabər məsuliyyət daşıyırlar. Məsələn, operator və otelin müqavilə əsasında turistə eyni vaxtda yanlış vədlər verməsi nəticəsində yaranmış zərər birgə məsuliyyət əsasında ödənilir. Digər forma regress məsuliyyətidir. Bu halda zərəri ödəyən tərəf digər məsul tərəflərə qarşı ödədiyi məbləğin qaytarılması üçün iddia qaldıra bilər. Məsələn, turizm operatoru otelin xidmət key-

fiyyətsizliyi səbəbindən turistə kompensasiya ödəyibsə, həmin məbləği sonradan oteldən tələb etmək hüququna malikdir. Bundan əlavə, subsidiar məsuliyyət də mövcuddur. Əsas məsul şəxs öhdəliyini yerinə yetirə bilmədikdə digər əlaqəli şəxs məsuliyyət daşıyır. Məsələn, turizm agentinin ödəmə gücü çatmadıqda məsuliyyət operatorun üzərinə keçə bilər.

Praktikada məsuliyyətin bölüşdürülməsinə dair nümunələr kifayət qədərdir. Turistin oteldə əmlakının oğurlanması halında məsuliyyət həm otelə, həm də təhlükəsizlik xidmətinə aid olur. Tur paketində göstərilən xidmətlər icra olunmadıqda məsuliyyət operator və agentlik arasında bölüşdürülür. Nəqliyyat şirkəti turistin sağlamlığına zərər vurarsa, məsuliyyət daşıyıcı ilə yanaşı operatorun da üzərinə düşə bilər. Bələdçinin yanlış məlumatı turistin təhlükəsizliyinə zərər vurarsa, həm bələdçi, həm də onu işə götürən operator məsuliyyət daşıyır.

Turizm sahəsində məsuliyyətin bölüşdürülməsində müqavilələrin rolu xüsusilə əhəmiyyətlidir. Tərəflərin öhdəliklərinin, hüquqlarının və məsuliyyət həddlərinin dəqiq müəyyən edilməsi məhz müqavilə vasitəsilə mümkündür. Müqavilələrdə məsuliyyətin bölüşdürülməsi, istisna halları, fors-major şərtləri, reqress hüquqları və zərərin ödənilməsi qaydaları açıq şəkildə göstərilməlidir. Əks halda hüquqi mübahisələr və ədalətsiz nəticələr meydana çıxə bilər.

Məsuliyyətin bölüşdürülməsi ilə yanaşı, turizm sahəsində sığorta mexanizmləri də mühüm əhəmiyyət daşıyır. Turizm fəaliyyəti riskli sahədir və müxtəlif hallarda həm turistlərin, həm də turizm subyektlərinin maraqlarını müdafiə etmək üçün maliyyə təminatı tələb olunur.

Turist sığortası ən geniş yayılmış formadır və tibbi xərclər, qəza, baqaj itkisi, həyat sığortası kimi halları əhatə edir. Turist

xarici ölkəyə səfər edərkən bu sığorta vasitəsilə təhlükəsizliyini təmin edir. Müəssisə məsuliyyətinin sığortası digər mühüm növüdür. Bu halda turizm operatoru və ya agentlik öz xidmətləri nəticəsində turistə zərər vurduqda həmin zərər sığorta şirkəti tərəfindən ödənilir.

Ləğv sığortası da geniş yayılmışdır – tur paketinin ləğvi, uçuşun gecikməsi və ya təxirə salınması zamanı turistin itkiləri bu sığorta növü ilə kompensasiya olunur. Bəzi ölkələrdə turizm operatorlarının peşə məsuliyyəti sığortası və maliyyə zəmanəti məcburi xarakter daşıyır ki, bu da turistlərin bankrotluq və ya müqavilə öhdəliklərinin icra edilməməsi hallarına qarşı qorunmasını təmin edir.

Azərbaycan qanunvericiliyində bu məsələyə xüsusi diqqət ayrılmışdır. “Sığorta fəaliyyəti haqqında” Qanun (2008), Mülki Məcəllənin sığorta müqavilələrinə dair müddəaları və “Turizm haqqında” Qanun (1999) turistlərin hüquqlarının qorunması və risklərin qarşısının alınması ilə bağlı müddəaları ehtiva edir. Xaricə səfər edən turistlər üçün sığortalanma icbari şərtidir. Bundan əlavə, Nazirlər Kabinetinin qəbul etdiyi qərarlarla turistlərin təhlükəsizliyi və sığortalanması üzrə əlavə tələblər müəyyən edilir.

Beynəlxalq təcrübə də bu istiqamətdə zəngindir. Avropa İttifaqı ölkələrində peşə məsuliyyəti və maliyyə zəmanəti turizm operatorları üçün icbari şərtidir. Almaniya da turizm şirkətləri iflas sığortası olmadan fəaliyyət göstərə bilməz. Rusiyada isə turistlərin hüquqlarının qorunması məqsədilə “turist təhlükəsizliyi fondu” yaradılmışdır. Məsuliyyətin bölüşdürülməsi və sığorta mexanizmləri turizm hüququnun preventiv və müdafiə xarakterli institutlarıdır. Onlar həm zərərin ədalətli şəkildə ödənilməsini təmin edir, həm də turizm sahəsində xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə təkan

verir. Bu mexanizmlər turistlərin maraqlarını qoruyur, sahibkarları məsuliyyətli davranmağa vadar edir və turizm bazarında sabitlik və etibar mühitinin formalaşmasına xidmət edir.

11.7. Azərbaycanda turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin tətbiqi və normativ təminatı

Azərbaycanda turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin tətbiqi dövlətin qanunverici, icraedici və nəzarət funksiyalarına əsaslanaraq həyata keçirilir. Bu məsuliyyətin məqsədi yalnız hüquq pozuntularına görə cəza tədbirlərinin tətbiqi deyil, həm də turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi, ictimai təhlükəsizliyin və sahənin şəffaf inkişafının təmin olunmasıdır. Turizm çoxsaylı subyektlərin iştirak etdiyi kompleks fəaliyyət sahəsi olduğuna görə burada mülki, inzibati və cinayət məsuliyyəti paralel şəkildə tətbiq olunur.

Azərbaycanda bu sahədə məsuliyyətin hüquqi bazasını bir sıra əsas qanunvericilik aktları təşkil edir. İlk növbədə, “Turizm haqqında” Qanun (2021) turizm fəaliyyəti ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslərin hüquqlarını, vəzifələrini və məsuliyyətlərini müəyyən edir. Bu qanun turistlərin hüquqlarının qorunması, təhlükəsizlik və xidmət keyfiyyətinə dair əsas hüquqi zəmanətləri özündə ehtiva edir. Eyni zamanda Mülki Məcəllə (1999) turizm fəaliyyəti çərçivəsində bağlanan müqavilələr, istehlakçı hüquqları və zərərin ödənilməsi ilə bağlı ümumi prinsipləri təsbit edir.

İnzibati Xətalər Məcəlləsi (2015) turizm sahəsində geniş tətbiq olunan hüquqi bazadır. Akkreditasiya tələblərinə əməl edilməməsi, gigiyena və təhlükəsizlik tələblərinin pozulması, qeyri-qanuni reklam, istehlakçı hüquqlarının pozulması kimi hallara görə inzi-

bati sanksiyalar nəzərdə tutulmuşdur. Daha ağır hallarda isə məsuliyyət Cinayət Məcəlləsi (2000) əsasında tətbiq edilir. Bundan əlavə, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995) turistlər də daxil olmaqla istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair ayrıca hüquqi təminat yaradır. “Sığorta fəaliyyəti haqqında” Qanun (2008) isə turizm subyektlərinin məsuliyyət sığortası mexanizmlərini müəyyənləşdirir.

Məsuliyyətin konkret tətbiqi sahələri müxtəlif subyektlər üzrə dəyişir. Turizm operatorları müqavilə şərtlərinin pozulmasına, aldadıcı reklama və xidmət keyfiyyətsizliyinə görə mülki və inzibati məsuliyyət daşıyırlar. Nəqliyyat xidmətləri göstərənlər turistin sağlamlığına və həyatına zərər vurduqda mülki və cinayət məsuliyyətinə cəlb oluna bilirlər. Mehmanxana və yerləşdirmə obyektləri sanitariya və gigiyena normalarını pozduqda inzibati məsuliyyət daşıyır, əmlaka zərər yetirdikdə isə mülki məsuliyyətə məruz qalırlar. Bələdçilər və ekskursiya təşkilatçıları yanlış məlumat verdikdə və ya icazəsiz fəaliyyət göstərdikdə inzibati və intizam məsuliyyətinə cəlb oluna bilirlər. Fiziki şəxslər turistlərə qarşı zorakılıq, dələduzluq və ya digər ictimai təhlükəli əməllər törətdikdə cinayət məsuliyyəti daşıyırlar.

Məsuliyyətin tətbiqində müxtəlif dövlət orqanları iştirak edir. Dövlət Turizm Agentliyi turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi, akkreditasiya və monitorinqi həyata keçirir. İqtisadiyyat Nazirliyi sahibkarlıq subyektlərinin fəaliyyətinə nəzarəti təmin edir. Vergilər Xidməti turizm fəaliyyətindən vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət edir. Fövqəladə Hallar Nazirliyi texniki və yanğın təhlükəsizliyinə, Səhiyyə Nazirliyi sanitariya-gigiyenik normalara riayət olunmasına nəzarət edir. Daxili İşlər Nazirliyi və prokurorluq orqanları cinayət tərkibli əməllərlə bağlı istintaq və cinayət təqibini həyata keçirirlər.

Praktik tətbiqdə müəyyən çətinliklər mövcuddur. Normativ aktlar arasında koordinasiya bəzən zəif olur və məsuliyyətin hansı orqan tərəfindən tətbiq ediləcəyi qeyri-müəyyən qalır. Turistlərin hüquqi məlumatlılığı aşağı səviyyədə olduğundan, çox vaxt hüquqları pozulsa da, iddia qaldırmaqdan çəkinirlər. Turizm subyektlərinin bir qismi qeydiyyatı fəaliyyət göstərir və bu da nəzarət mexanizmlərinin səmərəliliyini azaldır. Akkreditasiya və nəzarət prosedurlarının elektronlaşdırılması kifayət qədər inkişaf etməmişdir. Mülki məsuliyyət hallarının məhkəmədə sübut olunması çox vaxt çətinlik yaradır, çünki sübut bazası zəif olur. Normativ təkmilləşdirmə ehtiyacları aydın görünür. “Turizm haqqında” Qanunun yenilənməsi və beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması vacibdir. Bundan başqa, turistlərin hüquqi statusunu ayrıca müəyyən edən normativ aktın qəbul edilməsi, onlayn turizm müqavilələrinin hüquqi tənzimlənməsi üçün xüsusi mexanizmlərin yaradılması, həmçinin turizm sahəsində fəaliyyət göstərənlərin icbari peşə məsuliyyəti sığortasının tətbiqi zəruridir.

Azərbaycanda turizm sahəsində hüquqi məsuliyyətin tətbiqi üçün kifayət qədər güclü normativ baza mövcuddur. Lakin onun səmərəli icrası üçün hüquqi, institusional və texnoloji mexanizmlərin daha da təkmilləşdirilməsinə ehtiyac vardır. Hüquqi məsuliyyətin düzgün tətbiqi həm turistlərin hüquqlarının etibarlı qorunmasını, həm də ölkənin turizm sahəsinin davamlı inkişafını təmin edən əsas şərtlərdəndir.

XII FƏSİL. TURİZM FƏALİYYƏTİNDƏ VERGİ VƏ GÖMRÜK HÜQUQUNUN TƏTBİQİ

12.1. Vergi və gömrük hüququ anlayışı, onların turizm sahəsində rolu

Vergi hüququ və gömrük hüququ müasir dövlətin iqtisadi və sosial siyasətinin həyata keçirilməsində mühüm rol oynayan hüquq sahələridir. Hər iki sahə bir-biri ilə sıx əlaqəlidir və xüsusilə global iqtisadi əlaqələrin inkişaf etdiyi, beynəlxalq turizmin sürətlə artdığı dövrdə onların əhəmiyyəti daha da artır. Vergi hüququ dövlətin və bələdiyyələrin gəlirlərinin formalaşdırılmasını təmin edən, vergi münasibətlərini tənzimləyən hüquq sahəsidir. Vergi hüququnun predmeti, əsasən, dövlət və digər vergitutma subyektləri ilə vergi ödəyiciləri arasında yaranan hüquqi münasibətlərdən ibarətdir. Bu münasibətlər vergilərin müəyyən edilməsi, onların hesablanması, ödənilməsi, vergi nəzarətinin həyata keçirilməsi və vergi hüquq-pozmalarına görə məsuliyyət məsələlərini əhatə edir. Vergi hüququ vergi münasibətlərinin hüquqi tənzimlənməsinin əsas prinsiplərini – qanunilik, ədalətlik, iqtisadi məqsədəuyğunluq və bərabərlik prinsiplərini müəyyən edir.

Gömrük hüququ isə dövlət sərhədlərindən mal və nəqliyyat vasitələrinin keçirilməsi, idxal-ixrac əməliyyatları, gömrük rüsumlarının və digər gömrük ödənişlərinin tətbiqi, eləcə də gömrük nəzarəti və qaydalarının tənzimlənməsi sahəsində yaranan ictimai münasibətləri nizama salır. Gömrük hüququnun əsas məqsədi iqtisadi təhlükəsizliyin təmin edilməsi, ölkənin daxili bazarının qorunması, dövlətin fiskal maraqlarının reallaşdırılması, beynəlxalq ticarət və turizm sahəsində rahatlıq və şəffaflığın yaradılmasıdır.

Turizm sahəsində vergi və gömrük hüququnun rolu xüsusilə vurğulanmalıdır. Turizm fəaliyyəti, xarici və daxili turist axınının təşkili, turistlərə göstərilən xidmətlərin təklifi və bu sahədə iqtisadi münasibətlər vergi və gömrük hüququnun birbaşa təsir dairəsinə daxildir. Turizm sahəsinin inkişafı üçün dövlət bu sahədə vergi yükünü azaldan, güzəştlər tətbiq edən və investisiyaları stimullaşdıran xüsusi vergi siyasəti həyata keçirir. Otel və mehmanxana fəaliyyəti, turizm agentlikləri, turizm məhsullarının və xidmətlərinin satışı üzrə müəyyən vergi güzəştləri, əlavə dəyər vergisindən azad olma halları nəzərdə tutula bilər. Bəzi ölkələrdə turizm üçün xüsusi vergi növləri də tətbiq olunur (məsələn, turist vergisi, kurort yığımları və s.).

Gömrük hüququ baxımından turistlərin ölkəyə gətirdikləri şəxsi əşyalar, suvenirlər, idxal olunan avadanlıqlar və turizm infrastrukturunun inkişafı üçün vacib olan malların gömrük rejimi mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Dövlətlər turistlərin sərbəst hərəkətini və alış-veriş imkanlarını asanlaşdırmaq üçün duty-free (gömrük rüsumundan azad) zonalar, malların və avadanlıqların gömrük rüsumlarından və digər ödənişlərdən tam və ya qismən azad olması mexanizmlərini tətbiq edirlər. Bu, həm ölkəyə turist axınının artmasına, həm də yerli sahibkarların daha rəqabətli fəaliyyət göstərməsinə imkan verir.

Beynəlxalq turizmin inkişafı gömrük prosedurlarının və vergi siyasətinin liberallaşdırılmasını, prosedurların şəffaf və sadə olmasını, gömrük keçid məntəqələrində texnoloji yeniliklərin tətbiqini stimullaşdırır. Gömrük hüququnun əsas vəzifələrindən biri də beynəlxalq turizm axınının təhlükəsiz və qanuni əsaslarla təşkilinə şərait yaratmaqdır. Bu zaman həm ölkənin təhlükəsizliyi təmin edilir, həm də turizm sahəsinin inkişafı üçün əlverişli şərait yaranır.

Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsinin inkişafı üçün

müvafiq vergi və gömrük güzəştləri tətbiq edilir. Son illərdə bu sahəyə yönəldilən dövlət proqramları çərçivəsində mehmanxana və turizm xidmətləri sahəsində yeni layihələrə investisiyaların cəlb edilməsi, müvafiq avadanlıq və texnikanın ölkəyə gətirilməsi üçün vergi və gömrük azadolmaları tətbiq edilmişdir. Turistlərin ölkəyə giriş və çıxış prosedurlarının sadələşdirilməsi və şəffaflaşdırılması məqsədilə elektron vizaların tətbiqi, gömrük bəyannamələrinin rəqəmsallaşdırılması və digər innovativ addımlar atılmışdır. Vergi və gömrük hüququ turizm sahəsinin səmərəli və davamlı inkişafında həlledici rol oynayır. Ədalətli və çevik vergi-gömrük siyasəti, şəffaf hüquqi rejim və beynəlxalq standartlara uyğun normativ baza turizm sahəsinin rəqabət qabiliyyətini artırır, ölkənin iqtisadi potensialının reallaşmasına, dövlət büdcəsinin gəlirlərinin artırılmasına və cəmiyyətin rifahının yüksəlməsinə xidmət edir.

12.2. Turizm fəaliyyətinin vergi hüququ ilə tənzimlənməsi

Turizm fəaliyyəti müasir dövrdə dövlətin iqtisadi siyasətinin prioritet sahələrindən biri kimi çıxış edir. Turizmin inkişafı yalnız iqtisadiyyatın şaxələndirilməsinə və yeni iş yerlərinin yaradılmasına deyil, həm də dövlət büdcəsinə mühüm vergi gəlirlərinin formalaşmasına xidmət edir. Bu baxımdan turizm sahəsinin vergi hüququ ilə tənzimlənməsi xüsusi aktualıq kəsb edir və hər bir dövlət bu sahədə şəffaf, səmərəli və stimullaşdırıcı vergi siyasətinin tətbiqinə çalışır.

Vergi hüququ turizm sahəsində yaranan iqtisadi münasibətlərin hüquqi tənzimlənməsi üçün normativ baza yaradır. Bu hüquq sahəsi, əsasən, turizm subyektlərinin (otel, mehmanxana, tur operatoru, tur agentliyi, restoran və s.) vergi öhdəliklərini, onların vergi

ödəyicisi kimi hüquq və vəzifələrini, tətbiq olunan vergi növlərini və vergi güzəştlərini müəyyən edir. Eyni zamanda, turizm fəaliyyətinin vergi nəzarəti, vergi hüquqpozmalarına görə məsuliyyət və vergi dərəcələrinin stimullaşdırıcı təsiri bu hüquq sahəsinin əsas predmetlərindəndir.

Turizm fəaliyyəti ilə məşğul olan subyektlər adətən hüquqi və ya fiziki şəxslər şəklində qeydiyyatdan keçirlər və onların vergiyə cəlb olunması Vergi Məcəlləsi və aidiyyəti qanunvericilik aktları ilə müəyyən edilir. Azərbaycan Respublikasında turizm fəaliyyəti ilə məşğul olan hüquqi və fiziki şəxslər ümumi və ya sadələşdirilmiş vergi rejimi əsasında vergi ödəyicisi olurlar. Onlar aşağıdakı əsas vergiləri ödəyirlər:

- Mənfəət (gəlir) vergisi – turizm sahəsində fəaliyyət göstərən hüquqi şəxslər əldə etdikləri mənfəətdən dövlət büdcəsinə vergi ödəyirlər.
- Əlavə dəyər vergisi (ƏDV) – turizm məhsullarının və xidmətlərinin təqdim edilməsi zamanı ƏDV tətbiq olunur. Bir sıra hallarda, xüsusən dövlətin inkişaf etdirmək istədiyi bölgələrdə və ya yeni layihələrdə müəyyən dövr üçün ƏDV-dən azadolma mexanizmləri mövcuddur.
- Fiziki şəxslərin gəlir vergisi – turizm müəssisələrində çalışan şəxslərin əmək haqlarından gəlir vergisi tutulur.
- Əmlak və torpaq vergiləri – turizm obyektləri yerləşdikləri əmlak və torpağa görə müvafiq vergiləri ödəməlidirlər.

Bir çox ölkədə, o cümlədən Azərbaycanda, turizm sahəsinə investisiyaların cəlb edilməsi və bu sahənin rəqabət qabiliyyətinin artırılması məqsədilə geniş vergi güzəştləri tətbiq edilir. Belə güzəştlər, adətən, yeni tikilən və ya əsaslı təmir olunan otel və turizm obyektləri üçün bir neçə il müddətinə mənfəət vergisindən azadolma, investisiya təşviqi proqramları çərçivəsində ƏDV və

gömrük rüsumlarının ləğvi, startap turizm şirkətlərinin sadələşdirilmiş vergi rejimində fəaliyyət göstərməsi və digər stimullaşdırıcı tədbirləri əhatə edir.

Vergi hüququnun turizm sahəsində tənzimləmə funksiyaları bununla bitmir. Dövlət, həmçinin, qeyri-rəsmi (kölgə) turizmin qarşısını almaq və vergi intizamını gücləndirmək məqsədilə elektron vergi inzibatçılığı, onlayn kassa aparatları, elektron biletdə satış və rəqəmsal ödəniş sistemlərinin tətbiqini stimullaşdırır. Bu tədbirlər turizm xidmətlərinin və məhsullarının satışında şəffaflığın artırılmasına, qeyri-leqal gəlirlərin azalmasına və büdcə daxilolmalarının çoxalmasına xidmət edir.

Beynəlxalq təcrübədə də turizm fəaliyyətinin vergi hüququ ilə tənzimlənməsi müxtəlif formalarda həyata keçirilir. Bir sıra Avropa ölkələrində, Türkiyədə, Gürcüstanda turizm obyektlərində gecələməyə görə “turist vergisi” və ya “kurort vergisi” tətbiq edilir. Eyni zamanda, xarici turistlərin ölkəyə gətirdikləri məhsullara görə ƏDV-nin geri qaytarılması (tax-free shopping) sistemi geniş tətbiq olunur. Bu, həm turist axınının artmasına, həm də dövlətin əlavə vergi gəlirləri əldə etməsinə imkan yaradır.

Azərbaycanda da dövlət turizm fəaliyyətinin hüquqi və iqtisadi tənzimlənməsində vergi siyasətini daim təkmilləşdirir. Son illərdə qəbul edilən dövlət proqramları çərçivəsində turizm sənayesinin inkişafı üçün vergi yüklərinin azaldılması, regionlarda fəaliyyət göstərən turizm subyektlərinə əlavə güzəştlərin verilməsi, yeni turizm məhsullarının təqdim olunması zamanı müəyyən vergi imtiyazlarının tətbiqi kimi addımlar atılmışdır. Xüsusilə, Qarabağ və Şərqi Zəngəzur iqtisadi rayonlarında yeni yaradılan turizm obyektləri üçün investisiya təşviqi sənədləri əsasında vergi və gömrük güzəştləri nəzərdə tutulur. Bütün bunlar onu göstərir ki, turizm fəaliyyətinin vergi hüququ ilə tənzimlənməsi dövlətin iqtisadi,

sosial və regional inkişaf məqsədlərinə uyğun həyata keçirilir. Səmərəli və çevik vergi mexanizmləri, şəffaf və ədalətli vergi-tutma sistemi turizm sahəsinin cəlbediciliyini artırır, ölkənin beynəlxalq turizm bazarına integrasiyasını sürətləndirir və dövlət büdcəsinə dayanıqlı gəlirlərin təmin olunmasına xidmət edir.

12.3. Turizm müəssisələrinin əsas vergi öhdəlikləri və xüsusiyyətləri

Turizm müəssisələri – mehmanxanalar, otellər, istirahət mərkəzləri, sanatoriyalar, tur operatorları, tur agentlikləri, restoran və əyləncə obyektləri – ölkənin iqtisadi həyatında, dövlət büdcəsinin formalaşdırılmasında və cəmiyyətin sosial rifahının təmin olunmasında mühüm rol oynayır. Bu müəssisələrin hüquqi statusu, fəaliyyət formaları və iqtisadi funksiyaları onların vergi münasibətlərində də birbaşa təzahür edir. Turizm müəssisələrinin əsas vergi öhdəlikləri və bu öhdəliklərin həyata keçirilməsinin hüquqi xüsusiyyətləri müasir iqtisadiyyatın, habelə turizm sahəsinin davamlı inkişafı baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Turizm müəssisələrinin vergi öhdəlikləri onların təşkilati-hüquqi formasından, fəaliyyət coğrafiyasından və göstərdikləri xidmətlərin xarakterindən asılı olaraq formalaşır. Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinə və digər müvafiq normativ aktlara əsasən, turizm müəssisələri aşağıdakı əsas vergi öhdəliklərini daşıyırlar:

1. Mənfəət (gəlir) vergisi

Turizm sahəsində fəaliyyət göstərən hüquqi şəxslər (otellər, tur operatorları və s.) və fərdi sahibkarlar əldə etdikləri gəlirlər üzrə mənfəət vergisi (hüquqi şəxslər üçün) və ya gəlir vergisi (fərdi

sahibkarlar üçün) ödəyirlər. Mənfəət vergisi müəssisənin xalis mənfəətindən – əldə olunan ümumi gəlirdən bütün icazə verilmiş xərclər çıxıldıqdan sonra qalan məbləğdən hesablanır. Turizm müəssisələrinin marketinq, reklam, xidmətin təşkili, əmək haqqı fondu və s. kimi xərclərinin Vergi Məcəlləsi ilə tanınması mühüm rol oynayır.

2. Əlavə dəyər vergisi (ƏDV)

ƏDV turizm xidmətləri üçün geniş tətbiq olunan vergi növüdür. Azərbaycan qanunvericiliyinə görə, turizm məhsul və xidmətlərinin (mehmanxana, restoran, ekskursiya, tur paketi, avtomobil icarəsi və s.) təqdimatı zamanı ƏDV tətbiq edilir. Əksər hallarda ƏDV-nin standart dərəcəsi tətbiq olunsada, ölkədə müəyyən kateqoriyalı turizm xidmətləri və ya regionlar üzrə güzəştlər, azadolmalar mümkündür. Dövlət tərəfindən prioritet elan olunan regionlarda yeni turizm obyektlərinin yaradılması zamanı ƏDV-dən müəyyən müddət üçün azadolma tətbiq oluna bilər.

3. Fiziki şəxslərin gəlir vergisi

Turizm müəssisələrində çalışan işçilərin əmək haqqından və digər gəlirlərindən fiziki şəxslərin gəlir vergisi tutulur və büdcəyə köçürülür. Bu öhdəlik işəgötürən müəssisənin üzərinə qoyulmuşdur və işçilərlə bağlanmış əmək müqavilələrinə əsaslanır. İşəgötürən əmək haqqı fondundan vergi tutmalarını düzgün hesablamaq və vaxtında dövlət büdcəsinə köçürmək öhdəliyinə malikdir.

4. Əmlak və torpaq vergiləri

Turizm obyektlərinin yerləşdiyi daşınmaz əmlak və istifadə etdikləri torpaq sahələri üçün əmlak və torpaq vergisi ödənilməlidir. Bu vergilər, əsasən, müəssisənin balansında olan daşınmaz əmlakların və istifadə olunan torpaq sahələrinin dəyərinə görə hesablanır.

5. Yerli vergilər və ödənişlər

Bəzi regionlarda və bələdiyyələrdə turizm obyektləri üçün əlavə

yerli vergilər və rüsumlar tətbiq edilə bilər. Bunlara ekoloji vergilər, kurort rüsumları, turizm yığımı və s. aid ola bilər.

Turizm müəssisələrinin vergi öhdəliklərinin xüsusiyyətləri

Turizm müəssisələrinin vergi öhdəliklərinin bir sıra spesifik xüsusiyyətləri vardır:

- **Mövsümi gəlir və xərclərin uçotu:** Turizm müəssisələrinin gəlir və xərcləri tez-tez mövsümi xarakter daşıyır. Mövsümə görə gəlirlərin dəyişkənliyi vergi planlamasında və öhdəliklərin yerinə yetirilməsində xüsusi yanaşma tələb edir.
- **Çoxsaylı xidmət növləri:** Bir turizm müəssisəsi adətən həm yerləşdirmə, həm yemək, həm nəqliyyat, həm də istirahət xidmətlərini eyni anda göstərdiyi üçün vergi öhdəlikləri müxtəlif xidmət sahələrinə görə fərqlənə bilər. Bu, uçotun və vergi hesablatlarının aparılmasında mürəkkəbliyi artırır.
- **Əlavə güzəştlər və stimullaşdırıcı tədbirlər:** Dövlət turizm sahəsini stimullaşdırmaq üçün turizm müəssisələrinə tez-tez vergi güzəştləri və imtiyazlar təqdim edir. Bu güzəştlər yeni obyektlərin tikintisi, innovativ xidmətlərin təşkili, ekoturizmin inkişafı, regionlarda fəaliyyət və s. üçün tətbiq edilə bilər.
- **Beynəlxalq standartlara uyğunluq:** Beynəlxalq turist axınının artması və xarici tərəfdaşlarla əməkdaşlıq səbəbindən turizm müəssisələri çox vaxt beynəlxalq uçot və hesabatlıq standartlarına uyğun işləməyə məcbur olurlar. Bu da vergi münasibətlərində əlavə tələblər yaradır.
- **Elektron və rəqəmsal xidmətlərin vergiyə cəlb edilməsi:** Müasir dövrdə onlayn bronlaşdırma, rəqəmsal turizm xidmətləri və internet üzərindən satışların artması vergi inzibatchılığı və nəzarəti üçün əlavə çağırışlar doğurur. Dövlət belə xidmətlərin vergiyə cəlb olunması üçün xüsusi mexanizmlər hazırlayır.

Turizm müəssisələrinin vergi öhdəlikləri yalnız vergitutma aktı ilə məhdudlaşmır, geniş spektrli hüquqi, inzibati və iqtisadi tədbirləri əhatə edir. Səmərəli vergi planlaması, düzgün uçot və hesabatlılıq, güzəşt və stimullaşdırıcı imkanlardan optimal istifadə, həmçinin vergi qanunvericiliyinə riayət turizm müəssisələrinin davamlı və uğurlu fəaliyyəti üçün mühüm şərtlərdir. Dövlətin bu sahədə şəffaf və əlverişli vergi siyasəti turizm sahəsinin inkişafı və beynəlxalq rəqabət qabiliyyətinin artırılması üçün vacib mexanizmdir.

12.4. Sosial sığorta və məcburi dövlət sığorta ödənişləri

Turizm müəssisələri işçilərin sosial müdafiəsinin təmin olunması üçün sosial sığorta ayırmaları və işsizlikdən sığorta haqları üzrə daimi öhdəlik daşıyırlar. Bu ödənişlər büdcə xarakterli olsa da, onların hesablanması və köçürülməsi müəssisənin vergi öhdəliklərinin ayrılmaz hissəsidir.

Sosial sığorta ödənişləri işçilərin yaşa görə əmək pensiyası, müvəqqəti əlilliyə görə müavinətlər və digər sosial təminat formalarının maliyyələşdirilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur. Turizm müəssisələri işçilərin əmək haqqı fondundan müəyyən edilmiş dərəcələrlə sosial sığorta haqları hesablayaraq dövlət büdcəsinə köçürməlidirlər.

İşsizlikdən sığorta haqları isə işçilərin işini itirdikdə müvəqqəti sosial dəstək almasını təmin edir. Bu ödənişlər də işəgötürən tərəfindən əmək haqqı fondundan hesablanaraq büdcəyə köçürülür.

Turizm sahəsində mövsümi məşğulluğun geniş yayılması səbəbindən sosial sığorta ödənişlərinin hesablanması və vaxtında

köçürülməsi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Mövsümi işçilərin sosial sığortası onların əmək hüquqlarının qorunması baxımından vacibdir. Dövlət tərəfindən müəyyən edilmiş hallarda turizm müəssisələri üçün sosial sığorta ödənişləri üzrə güzəştlər tətbiq edilə bilər. Məsələn, yeni yaradılan turizm obyektləri və ya regionlarda fəaliyyət göstərən müəssisələr üçün müəyyən müddət ərzində güzəştli sosial sığorta dərəcələri nəzərdə tutula bilər. Sosial sığorta ödənişlərinin tam və vaxtında ödənilməməsi işəgötürən üçün inzibati məsuliyyətə səbəb olur. Bu səbəbdən turizm müəssisələri sosial sığorta haqlarının hesablanması və köçürülməsi qaydalarına ciddi riayət etməlidirlər.

12.5. Turizm sahəsində vergi güzəştləri və təşviqləri

Turizm sahəsi müasir iqtisadiyyatın strateji sahələrindən biri kimi həm iqtisadi artımın, həm də ölkənin beynəlxalq imicinin formalaşmasında mühüm rol oynayır. Dövlətlər turizmin inkişafını stimullaşdırmaq və rəqabət qabiliyyətini artırmaq məqsədilə müxtəlif vergi güzəştləri və fiskal təşviqlər tətbiq edirlər. Bu güzəştlər və təşviqlər həm yerli, həm də xarici investisiyaların cəlb edilməsinə, yeni turizm obyektlərinin yaradılmasına, mövcud infrastrukturun modernləşdirilməsinə və nəticədə ölkənin gəlir və məşğulluq səviyyəsinin artmasına xidmət edir.

Vergi güzəştləri və təşviqlərinin iqtisadi məhiyyəti ondan ibarətdir ki, dövlət turizm subyektləri üçün vergi yükünü azaldır, bəzi vergilərdən müvəqqəti və ya daimi azadolmalar tətbiq edir, vergi dərəcələrini aşağı salır və ya xüsusi rejimlər təqdim edir. Bununla həm turizm sənayesinin inkişafı, həm də turizm fəaliyyətində şəffaflığın və vergi intizamının gücləndirilməsi təmin edilir.

Turizm sahəsində əsas vergi güzəştlərinin formaları

1. Mənfəət (gəlir) vergisi üzrə güzəştlər

Bir çox ölkədə, o cümlədən Azərbaycanda yeni yaradılan və ya prioritet hesab olunan turizm obyektləri (otel, sanatoriya, kurort, əyləncə parkı və s.) müəyyən müddət ərzində mənfəət vergisindən azad edilir və ya daha aşağı dərəcə tətbiq olunur. Bu tədbir yeni investisiyaları stimullaşdırır, sahibkarların ilkin investisiya yükünü azaldır və kapital dövriyyəsinin sürətlənməsinə şərait yaradır.

2. Əlavə dəyər vergisi (ƏDV) güzəştləri

Turizm sahəsində müəyyən fəaliyyət növləri və məhsullar ƏDV-dən tam və ya qismən azad edilə bilər. Beynəlxalq turizm xidmətləri (bilet satışları, transferlər, ekskursiyalar) bəzi ölkələrdə ƏDV-dən azad olunur və ya 0% dərəcə tətbiq edilir. Azərbaycanda investisiya təşviqi sənədi əsasında ölkəyə gətirilən tikinti materialları, avadanlıqlar və digər mallar da ƏDV-dən azad edilə bilər.

3. Torpaq və əmlak vergisi güzəştləri

Yeni inşa olunan və ya əsaslı təmir olunan turizm obyektləri üçün bir neçə il müddətinə torpaq və əmlak vergisindən azadolma tətbiq edilə bilər. Bu güzəşt investisiyaların regionlara yönəlməsini və ərazilərin inkişafını stimullaşdırır.

4. Gömrük güzəştləri və azadolmaları

Turizm sahəsində fəaliyyət göstərən müəssisələr tərəfindən idxal olunan avadanlıq, texnika və digər infrastruktur malları üçün gömrük rüsumlarından və vergi ödənişlərindən tam və ya qismən azadolma tətbiq edilir. Azərbaycanda investisiya təşviqi sənədi əsasında gətirilən mallar gömrük rüsumu və ƏDV-dən azad edilə bilər.

5. Sadələşdirilmiş vergi rejimi

Xüsusilə kiçik və orta sahibkarlıq subyektləri üçün sadələşdirilmiş vergi rejimi tətbiq olunur. Bu zaman vergi dərəcəsi daha aşağı olur və hesabatlıq asanlaşır. Sadələşdirilmiş vergi rejimi kiçik

biznesin turizm sahəsinə cəlbini artırır və subyektlərin inkişafına şərait yaradır.

6. Yerli və bələdiyyə vergilərində güzəştlər

Regionlarda, xüsusən kənd və ekoturizm obyektləri üçün yerli vergilərdə və ödənişlərdə xüsusi güzəştlər tətbiq edilə bilər. Bu, regionların və kənd turizminin inkişafını təşviq edir.

Təşviqlər və onların tətbiqi mexanizmləri

Turizm sahəsində vergi güzəştləri ilə yanaşı, fiskal və institusional təşviqlər də geniş tətbiq olunur. Bunlara aşağıdakılar daxildir:

- İnvestisiya təşviqi proqramları: Azərbaycanda “İnvestisiya təşviqi sənədi” almaqla turizm subyektləri bir sıra vergi və gömrük güzəştlərindən yararlanı bilərlər. Bu proqram çərçivəsində prioritet istiqamətlərdə, xüsusilə regionlarda yeni turizm obyektləri yaradan sahibkarlara bir neçə il müddətinə mənfəət, əmlak, torpaq vergisindən və idxal olunan avadanlıqlara görə ƏDV və gömrük rüsumlarından azadolmalar verilir.
- Maliyyə və kredit dəstəyi: Turizm obyektlərinin tikintisi və yenidən qurulması üçün güzəştli kreditlər, faiz subsidiyaları, dövlət zəmanəti və digər maliyyə alətləri vasitəsilə təşviqlər tətbiq olunur.
- Ekoturizm və kənd turizminə dəstək: Dövlət ekoturizm və kənd turizmi layihələri üçün xüsusi fiskal güzəştlər və təşviqlər təqdim edir. Bu tədbirlər əyalət və regionlarda yeni iş yerlərinin yaradılmasına, əhəlinin rifahının yüksəlməsinə xidmət edir.
- Beynəlxalq təcrübə və “tax free” sistemləri: Bəzi ölkələrdə xarici turistlər üçün alınan məhsullara görə ƏDV-nin geri qaytarılması (tax free shopping), kurort vergisi, turist yığımı kimi stimullaşdırıcı tədbirlər tətbiq olunur. Bu, turistlərin ölkəyə cəlb edilməsinə və əlavə alış-verişə həvəsləndirir.

Azərbaycan təcrübəsi

Azərbaycanda turizmin inkişafı üzrə dövlət proqramları çərçivəsində, xüsusilə Qarabağ və Şərqi Zəngəzur iqtisadi rayonlarında yeni turizm layihələrinə və obyektlərinə yönəldilən investisiyalar üçün geniş vergi və gömrük güzəştləri tətbiq edilir. 2016-cı ildən “İnvestisiya təşviqi sənədi” əsasında turizm obyektləri üçün bir neçə il müddətinə mənfəət, torpaq və əmlak vergisindən azadolmalar nəzərdə tutulur. Bundan əlavə, turizm müəssisələri regionlarda yaradılsa, əlavə güzəştlər və təşviqlər də təqdim edilir. Bu mexanizmlər dövlətin regionların inkişafı, yeni iş yerlərinin yaradılması və yerli turizmin stimullaşdırılması siyasətinin mühüm hissəsidir.

12.6. Turizm fəaliyyətində gömrük hüququnun tətbiqi

Turizm fəaliyyəti qlobal səviyyədə insanların sərbəst hərəkəti, malların, xidmətlərin və mədəni dəyərlərin sərhədlərarası axınının təmin edən bir fenomendir. Bu fəaliyyətin beynəlxalq xarakter daşması gömrük hüququnun turizm sahəsində mühüm rol oynamasını şərtləndirir. Gömrük hüququ dövlətin iqtisadi təhlükəsizliyinin, milli maraqlarının qorunması və beynəlxalq ticarətin tənzimlənməsi ilə yanaşı, turizm sahəsinin dayanıqlı inkişafına da birbaşa təsir göstərir.

Gömrük hüququnun turizm sahəsində rolu

Gömrük hüququ – dövlətin ərazisinə malların, nəqliyyat vasitələrinin və digər əşyaların idxalı və ixracı, həmçinin sərhəddən keçmə qaydalarının müəyyən edilməsi və bu prosesə dövlət nəzarətinin həyata keçirilməsini tənzimləyən hüquq sahəsidir. Turizm fəaliyyəti üçün bu hüquq sahəsinin rolu aşağıdakılardan ibarətdir:

- **Turistlərin sərhəddən keçidinin asanlaşdırılması:** Müasir dövrdə ölkəyə turist axınının artırılması üçün dövlətlər sərhəd-keçid məntəqələrində prosedurları sadələşdirir, gömrük bəyannamələrinin elektron qaydada doldurulmasını təmin edir və turistlər üçün xüsusi xidmətlər göstərirlər. Gömrük prosedurlarının asanlaşdırılması ölkənin cəlbediciliyini artırır.
- **Gömrük rüsumundan azad (Duty-free) ticarət zonaları:** Hava limanları, dəmir yolu vağzalları və digər nəqliyyat qovşaqlarında yaradılan duty-free mağazalar turistlərin ölkə daxilində və xaricində sərbəst alış-veriş etmələrinə şərait yaradır və ölkənin turizm infrastrukturunu üçün əlavə gəlir mənbəyi formalaşdırır.
- **Turizm məqsədli malların və avadanlıqların idxalı:** Otel, mehmanxana, sanatoriya və digər turizm obyektlərinin qurulması və fəaliyyəti üçün zəruri olan avadanlıqların, texnologiyaların, mebel və digər malların ölkəyə gətirilməsi zamanı gömrük güzəştləri tətbiq edilə bilər. Bu, turizm müəssisələrinin innovativ və rəqabət qabiliyyətli olmasını stimullaşdırır.
- **Şəxsi istifadə üçün mallar:** Turistlər ölkəyə daxil olarkən və ya ölkədən çıxarkən müəyyən məbləğ və ya miqdarda şəxsi əşyalarını və suvenirləri gömrük rüsumlarından azad şəkildə gətirə və apara bilirlər. Bu qaydalar beynəlxalq konvensiyalar və milli qanunvericilik aktları ilə tənzimlənir.

Azərbaycan Respublikasında gömrük hüququnun turizm sahəsinə tətbiqi

Azərbaycan Respublikasında gömrük münasibətləri “Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsi” ilə tənzimlənir. Sənədin müvafiq müddəalarına əsasən, turizm fəaliyyəti çərçivəsində aşağıdakı gömrük hüquqi mexanizmləri mövcuddur:

- **İnvestisiya təşviqi sənədi əsasında gətirilən mallar:** Turizm infrastrukturunu üçün investisiya təşviqi sənədinə malik sahibkarlar tərəfindən gətirilən tikinti materialları, avadanlıqlar və texnika bir neçə il müddətinə gömrük rüsumlarından və ƏDV-dən azad olunur.
- **Turistlərin şəxsi əşyalarına dair güzəştlər:** Azərbaycan ərazisinə səfər edən turistlərin şəxsi istifadəsi üçün gətirdikləri əşyalar müəyyən limit daxilində gömrük ödənişlərindən azaddır.
- **Gömrük bəyannamələrinin sadələşdirilməsi:** Son illərdə ölkədə gömrük prosedurlarının rəqəmsallaşdırılması, elektron bəyannamə sistemlərinin tətbiqi vətəndaşlar və turistlər üçün əlçatanlığın və şəffaflığın artırılmasına xidmət edir.
- **Gömrük rüsumundan azad mağazalar:** Bakı Beynəlxalq Hava Limanı və digər nəqliyyat qovşaqlarında fəaliyyət göstərən duty-free ticarət obyektləri turistlərə alış-verişi əlverişli və rahat formada aparmağa imkan verir.

Beynəlxalq təcrübə və çağırışlar

Beynəlxalq səviyyədə gömrük hüququnun turizmdə tətbiqinin əsas istiqamətləri aşağıdakılardır:

- **İnformasiya və texnologiyadan istifadə:** Gömrük prosedurlarının rəqəmsallaşdırılması, turist məlumatlarının elektron qeydiyyatı və sərhəd nəzarətində biometrik sistemlərin tətbiqi turistlərin hərəkətini asanlaşdırır və gömrük inzibatchılığını təkmilləşdirir.
- **Beynəlxalq konvensiyalar və müqavilələr:** BMT-nin və Ümumdünya Gömrük Təşkilatının qəbul etdiyi sənədlər, o cümlədən “İstanbul Konvensiyası” (şəxsi istifadə üçün malların və avadanlıqların gömrük rüsumlarından azad olunması) turizm sahəsində praktik əhəmiyyət kəsb edir.

- **Sərhəd təhlükəsizliyi və qanunsuzluğa qarşı mübarizə:**

Turizmin inkişafı ilə yanaşı, ölkəyə narkotik, silah, qeyri-qanuni ədəbiyyat və s. kimi qadağan olunmuş malların daxil olma riski artır. Bu baxımdan gömrük hüququ vasitəsilə sərhəd təhlükəsizliyi təmin edilir.

Gömrük hüququ turizm fəaliyyətinin beynəlxalq səviyyədə rahat, təhlükəsiz və səmərəli həyata keçirilməsi üçün vacib hüquqi alətlərdən biridir. Gömrük inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi, güzəştli və şəffaf prosedurların tətbiqi ölkənin turizm rəqabət qabiliyyətini artırır və dövlətin iqtisadi maraqlarının qorunmasına xidmət edir.

12.7. Turistlərin şəxsi əşyalarının gömrük rəsmiləşdirilməsi və hüquqi qaydaları

Beynəlxalq turizmin inkişafı, insanların sərhədlərarası hərəkətinin artması və qlobal ticarət dövriyyəsinin böyüməsi turistlərin şəxsi əşyalarının gömrük sərhədindən keçirilməsi və rəsmiləşdirilməsi məsələsini xüsusi aktuallaşdırır. Turistlərin rahat və maneəsiz səfərinin təmin olunması, ölkənin turizm cəlbediciliyinin artırılması və sərhəd təhlükəsizliyinin qorunması üçün gömrük hüququnda bir sıra balanslaşdırılmış, şəffaf və beynəlxalq standartlara uyğun hüquqi qaydalar tətbiq olunur.

Şəxsi əşya anlayışı və hüquqi əsaslar

“Şəxsi əşyalar” anlayışı beynəlxalq hüquqda və milli qanunvericilikdə müəyyən edilmişdir. Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsinə və bir sıra beynəlxalq müqavilələrə (məsələn, BMT-nin “İstanbul Konvensiyası”) əsasən, şəxsi əşyalar turistin gündəlik istifadə üçün özündə apardığı və kommersiya məqsədilə

nəzərdə tutulmayan əşyalardır. Buraya geyim, şəxsi gigiyena vasitələri, məhdud sayda zərgərlik, elektron cihazlar, foto və video texnika, suvenirlər və müəyyən dəyər və miqdar həddində digər mallar aid edilir.

Gömrük rəsmiləşdirilməsi prosedurları

Turistlər ölkəyə daxil olarkən və ya ölkədən çıxarkən şəxsi əşyalarını gömrük sərhədindən keçirirlər. Bu zaman tətbiq olunan prosedurlar aşağıdakı mərhələləri əhatə edir:

- **Yaşıl və qırmızı dəhliz sistemi:** Əksər hava limanlarında və sərhəd keçid məntəqələrində yaşıl dəhliz (bəyan ediləcək heç nə yoxdur) və qırmızı dəhliz (bəyan ediləcək mal və vəsait var) tətbiq edilir. Əgər şəxsi əşyalar gömrük qaydalarında müəyyən olunmuş limitləri aşmırsa, turist yaşıl dəhlizdən sərbəst keçə bilər. Əks halda, qırmızı dəhlizdən keçərək bəyannamə doldurmalı və gömrük orqanına təqdim etməlidir.
- **Bəyanetmə öhdəliyi:** Turistlər, gömrük qanunvericiliyi ilə müəyyən olunmuş hədləri aşan şəxsi əşyalarını və ya nağd pul vəsaitlərini (məsələn, Azərbaycan qanunvericiliyinə görə 10.000 ABŞ dolları ekvivalentindən çox) mütləq bəyan etməlidirlər.
- **Elektron bəyannamə:** Son illərdə elektron gömrük bəyannamələri və elektron sərhəd prosedurları tətbiq olunur ki, bu da turistlər üçün rəsmiləşdirməni xeyli sadələşdirir və sürətləndirir.

Qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş məhdudiyyətlər və istisnalar

- **Miqdar və dəyər limiti:** Gömrük qanunvericiliyi turistlərin şəxsi əşyalarının ümumi dəyəri və miqdarı üçün məhdudiyyətlər müəyyən edir. Azərbaycanda, adətən, bir nəfərin şəxsi istifadəsi üçün gətirdiyi malların dəyəri 800 ABŞ dolları

ekvivalenti həddini aşmamalıdır (bu rəqəm dövrə görə dəyişə bilər). Spirtli içkilər, tütün məmulatları, zərgərlik, elektronika və s. üçün əlavə kvotalar tətbiq edilir.

- **Qadağan olunmuş və məhdudlaşdırılmış mallar:** Müəyyən malların ölkəyə gətirilməsi və ya aparılması qadağandır (silah, narkotik vasitələr, bəzi dərmanlar, nadir mədəni-tarixi obyektlər və s.). Məhdudlaşdırılmış mallar isə yalnız xüsusi icazə əsasında gömrük sərhədindən keçirilə bilər.
- **Geri qaytarma və müddətli idxal:** Turistlər bəzən şəxsi istifadəsi üçün yüksək dəyərli əşyalarını (peşəkar kamera, musiqi aləti və s.) ölkəyə müvəqqəti idxal edir və sonra geri aparırlar. Belə hallarda gömrük orqanı tərəfindən müddətli idxal sənədi və ya “ATA karneti” təqdim oluna bilər.

Hüquqi məsuliyyət

Şəxsi əşyaların gömrük bəyannaməsində düzgün göstərilməməsi, miqdar və dəyər limitlərinin aşılması, qadağan olunmuş malların gizli gətirilməsi və ya qanun pozuntusu aşkar edildikdə, turistlər Azərbaycan Respublikasının inzibati və ya cinayət qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş məsuliyyətə cəlb oluna bilərlər. Bu, cərimə, malların müsadirəsi, müəyyən hallarda isə cinayət məsuliyyəti ilə nəticələnə bilər.

Beynəlxalq və milli hüquqi əsaslar

- Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsi
- İstanbul Konvensiyası (Beynəlxalq şəxsi əşyaların və kommersiya məqsədli olmayan malların sadələşdirilmiş gömrük rəsmiləşdirilməsi haqqında)
- Beynəlxalq turizm konvensiyaları və regional müqavilələr
- Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin sərəncamları və gömrük limitləri barədə qərarlar

Müasir yanaşmalar və inkişaf tendensiyaları

- **Elektron gömrük və rəqəmsallaşma:** Turistlər üçün bəyan-namə və məlumatların elektron qaydada təqdim olunması, avtomatlaşdırılmış sərhəd keçid sistemləri, risk əsaslı yox-lama və sürətli “green channel” prosedurları tətbiq edilir.
- **Maarifləndirmə və şəffaflıq:** Dövlət orqanları tərəfindən turistlər üçün gömrük qaydaları barədə ətraflı maarifləndirici materiallar hazırlanır və yayılır.
- **Beynəlxalq əməkdaşlıq:** Gömrük pozuntularının və qaçaq-malçılığın qarşısının alınması üçün ölkələr arasında informa-siya mübadiləsi və birgə nəzarət tədbirləri həyata keçirilir.

Turistlərin şəxsi əşyalarının gömrük rəsmiləşdirilməsi və hü-quqi qaydaları həm turistlərin rahatlığının, həm də dövlətin təhlü-kəsizlik və iqtisadi maraqlarının təmin edilməsinə xidmət edir. Səmərəli gömrük prosedurları, sadə və şəffaf hüquqi mexanizmlər beynəlxalq turizmin inkişafına şərait yaradır və ölkənin turizm cəlbediciliyini artırır.

12.8. Turizm fəaliyyətində gömrük güzəştləri və sadələşdirilmiş rejimlər

Müasir dövrdə turizmin inkişafı və global səviyyədə rəqabət qa-biliyyətinin artırılması məqsədilə bir çox ölkələr, o cümlədən Azərbaycan, gömrük hüququ vasitəsilə turizm subyektləri və tu-ristlər üçün xüsusi güzəştlər və sadələşdirilmiş rejimlər tətbiq edir-lər. Bu yanaşmalar həm ölkənin cəlbediciliyinin yüksəlməsinə, həm də yerli sahibkarların və turistlərin hüquq və maraqlarının qorunmasına xidmət edir.

Gömrük güzəştlərinin iqtisadi və hüquqi mahiyyəti

Gömrük güzəştləri – dövlətin müəyyən edilmiş gömrük rüsumlarından, əlavə dəyər vergisindən və ya digər gömrük ödənişlərindən azadolma, habelə bəzi malların və avadanlıqların ölkəyə gətirilməsi və ya ölkədən çıxarılması zamanı prosedurların sadələşdirilməsi şəklində tətbiq olunur. Bu güzəştlər, əsasən, aşağıdakı məqsədlərə xidmət edir:

- turizm infrastrukturunun və xidmətlərinin inkişafını sürətləndirmək;
- turizm obyektlərinə və layihələrə investisiyaları stimullaşdırmaq;
- beynəlxalq turizm axınını artırmaq;
- sahibkarlar üçün maliyyə və inzibati yükü azaltmaq;
- turistlər üçün ölkədə daha əlverişli şərait yaratmaq.

Turizm fəaliyyəti üçün gömrük güzəştlərinin əsas formaları

1. Turizm obyektləri üçün idxal olunan avadanlıq və materiallara güzəştlər

Bir çox ölkədə, o cümlədən Azərbaycanda, otellərin, kurortların, sanatoriyaaların və digər turizm obyektlərinin tikintisi, yenidən qurulması və təchizatı üçün idxal olunan tikinti materialları, texnologiya avadanlıq, mebel və inventar gömrük rüsumları və ƏDV-dən tam və ya qismən azad edilir. Bu, sahibkarlar üçün investisiya xərclərini azaldır və infrastrukturun tez bir zamanda formalaşmasına imkan verir. Xüsusilə, investisiya təşviqi sənədi əldə etmiş turizm layihələrinə bu cür güzəştlər geniş şəkildə tətbiq olunur.

2. Duty-free ticarət və azadolma zonaları

Beynəlxalq hava limanlarında, sərhəd-keçid məntəqələrində və bəzi böyük şəhərlərdə yaradılan duty-free mağazaları turistlərə və beynəlxalq səyahətçilərə gömrük rüsumu və ƏDV-dən azad məhsullar almağa imkan verir. Bu rejim həm dövlət büdcəsinə əlavə

gəlir gətirir, həm də turistlərin ölkəyə marağını artırır.

3. Şəxsi istifadə üçün gətirilən mallara güzəştlər

Turistlər ölkəyə müəyyən məbləğ və miqdarda şəxsi əşyaları və malları gömrük rüsumundan və digər ödənişlərdən azad şəkildə gətirə bilirlər. Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsinə əsasən, bir nəfər turist şəxsi istifadəsi üçün 1.500 ABŞ dolları dəyərində malları gömrük rüsumu və vergisiz ölkəyə gətirə bilər (müəyyən mallar üçün əlavə məhdudiyyətlər nəzərdə tutulur).

4. Müvəqqəti idxal və ATA karneti

Beynəlxalq sərgilər, idman və mədəniyyət tədbirləri, konfranslar və digər turizm məqsədli tədbirlər üçün texnika, avadanlıq və malların müvəqqəti idxalı gömrük rüsumlarından azad ola bilər. Bu məqsədlə beynəlxalq “ATA karneti” sistemi tətbiq olunur. Turist və təşkilatçılar bu sənəd əsasında malları ölkəyə müvəqqəti və rüsumsuz gətirib çıxara bilirlər.

5. Gömrük bəyannamələrinin və prosedurların sadələşdirilməsi

Müasir gömrük hüququ turistlər və sahibkarlar üçün bəyannamələrin elektronlaşdırılması, onlayn qeydiyyat və risk əsaslı yoxlama sistemlərinin tətbiqi ilə gömrük prosedurlarını xeyli sadələşdirir. Yaşıl dəhliz (bəyannaməsiz və sadələşdirilmiş keçid), sürətli sərhəd nəzarəti və xüsusi “turizm pəncərəsi” xidməti kimi yanaşmalar turistlərin ölkəyə giriş-çixışını asanlaşdırır və onların vaxt itkisinin qarşısını alır.

Azərbaycan təcrübəsi və hüquqi baza

Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsində və “İnvestisiya təşviqi sənədi” ilə bağlı normativ aktlarda turizm fəaliyyəti üçün gömrük güzəştləri geniş şəkildə təsbit edilmişdir. Əsas mexanizmlər bunlardır:

- turizm obyektləri və layihələri üçün idxal edilən avadanlıq

və mallar bir neçə il müddətinə gömrük rüsumu və ƏDV-dən azaddır;

- turistlərin şəxsi əşyalarına və müəyyən limitə qədər gətirdikləri mallara gömrük güzəştləri tətbiq edilir;
- beynəlxalq tədbirlər üçün müvəqqəti idxal olunan mallara “ATA karneti” sistemi ilə güzəşt tətbiq olunur;
- duty-free mağazaların fəaliyyəti təmin edilir.

Bu güzəştlər yalnız dövlət tərəfindən təsdiq edilmiş layihələr və sahibkarlar üçün deyil, eyni zamanda xarici turistlər üçün ölkəyə giriş və çıxış zamanı da tətbiq edilir.

Beynəlxalq təcrübə və inkişaf istiqamətləri

Avropa İttifaqı, Türkiyə, Gürcüstan, BƏƏ və digər turizm mərkəzlərində gömrük güzəştləri və sadələşdirilmiş rejimlər uğurla tətbiq olunur. Beynəlxalq təcrübədə əsas tendensiyalar bunlardır:

- gömrük prosedurlarının rəqəmsallaşdırılması və “bir pəncərə” prinsipinin tətbiqi;
- risk əsaslı seçmə, yəni yoxlamaların yalnız şübhəli hallarda aparılması;
- turizm üçün xüsusi “yaşıl dəhliz” və ya “turizm pəncərəsi” sistemlərinin yaradılması;
- duty-free satış nöqtələrinin şəbəkəsinin genişləndirilməsi.

Güzəştlərin və sadələşdirilmiş rejimlərin əhəmiyyəti və nəticələri

Gömrük güzəştləri və sadələşdirilmiş rejimlər turizm fəaliyyətində inzibati maneələri və xərcləri azaldır, investisiya mühitini yaxşılaşdırır, sahibkarlar və turistlər üçün hüquqi və iqtisadi rahatlıq yaradır. Bu yanaşmalar ölkənin beynəlxalq turizm bazarında rəqabət qabiliyyətini artırır, dövlət gəlirlərinin strukturunu şaxələndirir və turizmin dayanıqlı inkişafını təmin edir.

XIII FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ BEYNƏLXALQ HÜQUQUN TƏTBİQİ VƏ XARİCİ TURİSTLƏRİN HÜQUQİ STATUSU

13.1. Beynəlxalq hüquq anlayışı və onun turizmdə tətbiqinin əhəmiyyəti

Beynəlxalq hüquq – dövlətlər, beynəlxalq təşkilatlar və digər beynəlxalq hüquq subyektləri arasında münasibətləri tənzimləyən, beynəlxalq razılaşma və adət normalarına əsaslanan hüquq sistemidir. Bu sistem dövlətlərin suveren bərabərliyi, insan hüquqlarının müdafiəsi, dinc yanaşı yaşama, beynəlxalq ticarət və iqtisadi əlaqələrin tənzimlənməsi, sərhədlərarası problemlərin həlli kimi fundamental prinsipləri özündə birləşdirir. Müasir dövrdə qloballaşma prosesləri beynəlxalq hüququn turizm sahəsinə tətbiqini xüsusi aktualıq kəsb edən məsələyə çevirmişdir.

Beynəlxalq hüquqi mənbələr turizmdə hüquqi tənzimləmənin əsasını təşkil edir. Bunlara beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalar, beynəlxalq adət hüququ, ümumi hüquq prinsipləri, beynəlxalq məhkəmə və arbitraj qərarları, həmçinin aparıcı hüquqi doktrinalar daxildir. Bu mənbələr turistlərin təhlükəsizliyi, sərbəst hərəkəti, sərhəd keçidi, viza rejimləri, beynəlxalq daşıma qaydaları və xidmət standartları sahəsində əsas hüquqi baza yaradır.

Turizm sahəsində beynəlxalq təşkilatların rolu danılmazdır. Birləşmiş Millətlər Təşkilatı, Ümumdünya Turizm Təşkilatı (UNWTO), Avropa Şurası, Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı və digər beynəlxalq qurumlar qəbul etdikləri sənədlər və proqramlar vasitəsilə dövlətlərin turizm sahəsində siyasətlərini əlaqələndirir, beynəlxalq standartların formalaşmasına şərait yaradır. Xüsusilə

UNWTO-nun qəbul etdiyi “Turizm etikasası üzrə qlobal kodeks” beynəlxalq turizm hüququnun inkişafında əhəmiyyətli sənədlərdən biridir [51].

Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatı onların təhlükəsizliyi, tibbi yardım almaq hüququ, konsulluq himayəsi, məlumatlandırılma və kompensasiya kimi əsas prinsiplərə əsaslanır. Monreal Konvensiyası beynəlxalq hava daşıyıcılarının məsuliyyətini, sənişinlərin hüquqlarını və kompensasiya mexanizmlərini müəyyən edir. Həmçinin beynəlxalq konvensiyalar sərhəd rejimlərinin sadələşdirilməsi, vizasız gediş-gəlişin təşkili və elektron viza sistemlərinin tətbiqi ilə turistlərin sərbəst hərəkət imkanlarını genişləndirir.

Xarici turistlərin hüquqi statusu onların qəbul edən ölkənin qanunvericiliyinə uyğun olaraq müəyyən edilən hüquq və vəzifələrini ifadə edir. Bu status beynəlxalq hüquq normaları ilə dəstəklənir və turistlərə həm hüquqi müdafiə, həm də müəyyən məsuliyyətlər yükləyir. Xarici turistlər səyahət etdikləri ölkədə milli qanunvericiliyə əməl etməli, ictimai qaydalara riayət etməli, eyni zamanda beynəlxalq hüququn təmin etdiyi hüquqlardan yararlanmalıdırlar. Xarici turistlərin hüquqlarının pozulması hallarında hüquqi müdafiə mexanizmləri xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Konsulluq himayəsi, beynəlxalq arbitraj və məhkəmələrə müraciət, kompensasiya və digər hüquqi vasitələr turistlərin hüquqlarının bərpasını təmin edir. Dövlətlər arasında ikitərəfli və çoxtərəfli müqavilələr də turistlərin müdafiəsini gücləndirən mexanizmlər rolunu oynayır.

Azərbaycan Respublikasında xarici turistlərin hüquqi vəziyyəti milli qanunvericilik və beynəlxalq öhdəliklər əsasında tənzimlənir. Azərbaycan BMT, UNWTO və digər beynəlxalq təşkilatların üzvü kimi beynəlxalq standartlara uyğun qanunvericilik formalaşdırır

[51]. Elektron viza sistemi, sərhəd-keçid prosedurlarının sadələşdirilməsi, gömrük və sanitar qaydaların beynəlxalq normalara uyğunlaşdırılması xarici turistlərin hüquqi statusunun təmin edilməsinə nümunədir.

Beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalarda turistlərin hüquqi statusu geniş şəkildə əks olunur. Müxtəlif ölkələr arasında imzalanmış ikitərəfli razılaşmalar vizaların sadələşdirilməsi, hüquqların qarşılıqlı tanınması, konsulluq himayəsinin gücləndirilməsi kimi məsələləri tənzimləyir. Beynəlxalq turizm hüququnun müasir inkişaf istiqamətləri qlobal təhlükəsizlik, rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi, ekoloji turizmin təşviqi, insan hüquqlarının qorunması və pandemiya şəraitində sərhədlərarası hərəkətin hüquqi tənzimlənməsi ilə sıx bağlıdır. Beynəlxalq hüququn turizm sahəsində tətbiqi turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, sərbəst hərəkət imkanlarının genişləndirilməsi və ölkələrin qarşılıqlı əməkdaşlığının möhkəmləndirilməsi üçün fundamental çərçivə yaradır. Xarici turistlərin hüquqi statusu isə həm milli qanunvericilik, həm də beynəlxalq hüquqi normalar əsasında müəyyən edilərək onların təhlükəsiz və hüquqi cəhətdən təminatlı mühitdə səyahət etməsinə şərait yaradır.

13.2. Turizmdə beynəlxalq hüquqi mənbələr və onların xüsusiyyətləri

Turizmdə beynəlxalq hüquqi mənbələr beynəlxalq turizm münasibətlərinin tənzimlənməsində fundamental rol oynayır. Turizmin qlobal xarakter daşması, insanların sərhədlərarası hərəkətinin intensivliyi və müxtəlif dövlətlərin maraqlarının toqquşması bu sahədə yalnız milli qanunvericiliyə əsaslanmağı yetərli etmir. Buna görə də beynəlxalq hüquqi mənbələr turizm sahəsində dövlətlərin,

beynəlxalq təşkilatların və turistlərin hüquq və vəzifələrinin müəyyən edilməsində, sərhədlərarası fəaliyyətin şəffaf, təhlükəsiz və səmərəli şəkildə həyata keçirilməsində əsas baza funksiyasını yerinə yetirir.

Beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalar

Ən mühüm beynəlxalq hüquqi mənbələrdən biri beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalardır. Bu sənədlər dövlətlər və beynəlxalq təşkilatlar arasında bağlanan yazılı razılaşmalar olub, turizm sahəsində beynəlxalq hüququn bünövrəsini təşkil edir. “Beynəlxalq Mülki Aviasiya Konvensiyası” (Çikaqo Konvensiyası, 1944) beynəlxalq hava daşımalarında təhlükəsizlik və sənişin hüquqlarının qorunması ilə bağlı fundamental normalar müəyyən edir. Monreal Konvensiyası (1999) sənişinlərin, baqaj və yüklərin daşınması üzrə beynəlxalq standartları müəyyənləşdirir [69]. Şengen Konvensiyası isə Avropa məkanında sərbəst hərəkət rejimi və vizaların sadələşdirilməsi mexanizmləri ilə turizm axınının artmasına xidmət edir. Bundan başqa, Ümumdünya Turizm Təşkilatı (UNWTO) tərəfindən qəbul edilən tövsiyələr və etik kodekslər dövlətlər üçün yol xəritəsi kimi çıxış edir [51].

Beynəlxalq adət hüququ

Digər mühüm mənbə beynəlxalq adət hüququdur. Bu, uzun müddət ərzində ardıcıl tətbiq olunan və dövlətlər tərəfindən hüquqi cəhətdən məcburi kimi qəbul edilən davranış qaydalarını əhatə edir. Turizm sahəsində sərhədlərin keçilməsi zamanı ayrı-seçkiliyə yol verilməməsi, turistlərə təhlükə vəziyyətində konsulluq yardımı göstərilməsi kimi prinsiplər beynəlxalq adət hüququnun turizmə tətbiq edilən nümunələrindəndir.

Ümumi hüquq prinsipləri

Ümumi hüquq prinsipləri də beynəlxalq turizm hüququnda mühüm yer tutur. İnsan hüquqlarının qorunması, diskriminasiyanın

yolverilməzliyi, bərabərlik, sərbəst hərəkət və ədalətli məhkəmə müdafiəsi prinsipləri turistlərin hüquqlarının təmin edilməsində və onların milli qanunvericiliklərlə yanaşı beynəlxalq səviyyədə də müdafiəsində əhəmiyyətli baza yaradır.

Beynəlxalq təşkilatların qərarları və tövsiyələri

Turizm sahəsində mühüm rol oynayan digər bir istiqamət beynəlxalq təşkilatların qərarları və tövsiyələridir. BMT, UNWTO, ICAO, Beynəlxalq Daşıma Federasiyası və digər qurumların qəbul etdiyi sənədlər çox vaxt hüquqi məcburiyyət daşıyır, lakin yumşaq hüquq (soft law) nümunəsi kimi dövlətlər üçün nüfuzlu standart və qaydalar formalaşdırır. Xüsusilə UNWTO-nun “Turizm etikası üzrə global kodeksi” turizm sahəsində maraqlı tərəflərin davranış normalarını müəyyən edərək, turistlərin hüquq və vəzifələrinin balanslaşdırılmasına xidmət edir. Bundan əlavə, beynəlxalq təşkilatların qəbul etdiyi statistik göstəricilər və metodoloji standartlar turizm siyasətinin planlaşdırılmasına və beynəlxalq müqayisələrin aparılmasına imkan verir [51;76].

Beynəlxalq məhkəmə və arbitraj qərarları

Bəzən turizm münasibətlərindən irəli gələn mübahisələr beynəlxalq instansiyalarda həll edilir. Beynəlxalq məhkəmələrin və arbitrajların qərarları bu sahədə presedent xarakteri daşıya bilər və gələcək hüquqi praktikanın formalaşmasına təsir göstərir. Avropa İnsan Hüquqları Məhkəməsinin qərarları və ya beynəlxalq arbitrajların verdiyi hökmlər turistlərin hüquqlarının qorunması baxımından mühüm təcrübə mənbəyidir.

Mənbələrin ümumi xüsusiyyətləri

Bu mənbələrin ümumi xüsusiyyətləri onların üstünlüyünü və tətbiq dairəsini müəyyən edir. Beynəlxalq müqavilələr milli qanunvericiliyə üstün gəlir və birbaşa tətbiq oluna bilər. Çeviklik və adaptivlik beynəlxalq hüququn əsas xüsusiyyətlərindəndir, çünki

yeni texnologiyaların tətbiqi, elektron vizalar, rəqəmsal gömrük prosedurları və sanitar-epidemioloji təhlükəsizlik tələbləri daim dəyişən çağırışlara uyğunlaşdırılır. Yumşaq hüquq normaları məcburi olmasa da, dövlətlərin beynəlxalq nüfuzuna və əməkdaşlıq imkanlarına təsir edir. Universallıq prinsipi isə turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, təhlükəsizlik və ayrı-seçkiliyin qadağan olunması kimi məsələlərin bütün dövlətlər tərəfindən qəbul edilməsini şərtləndirir.

Azərbaycan təcrübəsi

Azərbaycan Respublikasının təcrübəsi bu sahədə xüsusi diqqətə layiqdir. Azərbaycan bir çox beynəlxalq müqavilə və konvensiyaların iştirakçısıdır, UNWTO-nun tövsiyələrini tətbiq edir, Avropa konvensiyalarının prinsiplərinə riayət edir. Milli qanunvericilik beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılmış, elektron viza sistemi və sərhəd-keçid prosedurları sadələşdirilmişdir. Turistlərin hüquq və maraqlarının müdafiəsi üzrə beynəlxalq öhdəliklərə əməl olunması ölkənin beynəlxalq turizm bazarındakı mövqeyini gücləndirir.

Turizmdə beynəlxalq hüquqi mənbələr sərhədlərarası turizmin təhlükəsiz, davamlı və rəqabət qabiliyyətli inkişafı üçün hüquqi zəmin yaradır. Dövlətlərin bu mənbələrə sadıqlıyı həm turistlərin hüquqlarının müdafiəsini, həm də turizmin global miqyasda sabit inkişafını təmin edir.

13.3. Turizm sahəsində beynəlxalq təşkilatların rolu və hüquqi fəaliyyəti

Müasir dövrdə beynəlxalq təşkilatlar turizmin global inkişafında mühüm rol oynayır. Turizmin transsərhəd xarakteri, beynəlxalq

iqtisadi və mədəni integrasiyanın sürətlənməsi bu təşkilatların hüquqi fəaliyyətini zəruri edir. Beynəlxalq təşkilatlar beynəlxalq hüquqi normaların formalaşdırılmasında, dövlətlərarası əməkdaşlığın təmin edilməsində, turizmin təhlükəsiz və dayanıqlı inkişafında, turistlərin hüquqlarının müdafiəsində əsas aktor kimi çıxış edirlər. Onların fəaliyyəti yalnız normativ sənədlərin hazırlanması ilə məhdudlaşmır, həm də dövlətlərin milli qanunvericiliyinə təsir göstərir.

Beynəlxalq təşkilatların əsas vəzifələri:

- beynəlxalq hüquqi və etik standartların işlənilib hazırlanması;
- dövlətlər arasında əməkdaşlıq və məlumat mübadiləsinin təşkili;
- turist hüquqlarının və təhlükəsizliyinin müdafiəsi;
- turizmin dayanıqlı inkişafına dəstək;
- elmi-tədqiqat, statistika və maarifləndirmə fəaliyyətinin həyata keçirilməsi;
- konvensiya, müqavilə və kodekslərin hazırlanması, tətbiqi və monitorinqi.

UNWTO – Ümumdünya Turizm Təşkilatı

Turizm hüququnun beynəlxalq səviyyədə formalaşmasında ən mühüm təşkilat UNWTO-dur. BMT-nin ixtisaslaşmış qurumu olan UNWTO global turizm siyasətinin hazırlanması, etik və hüquqi normaların müəyyən edilməsi, dayanıqlı turizmin təşviqi sahəsində lider mövqeyə malikdir. Onun qəbul etdiyi “Turizm etikası üzrə global kodeks” beynəlxalq hüququn “yumşaq” mənbəyi olsa da, dövlətlər və turizm şirkətləri üçün mühüm davranış standartları formalaşdırır.

BMT və UNESCO

BMT və onun qurumları da beynəlxalq turizm hüququnun inkişafında mühüm rol oynayır:

- **UNESCO** turizmin mədəni aspektlərinin qorunması, xüsusilə Dünya İrs siyahısı çərçivəsində tarixi və mədəni abidələrin hüquqi müdafiəsini həyata keçirir.
- **BMT-nin İnsan Hüquqları Şurası və İqtisadi-Sosial Şurası** turizmin insan hüquqları, iqtisadi inkişaf və sosial ədalətlə bağlı aspektlərinə dair qərar və tövsiyələr qəbul edir.

ICAO – Beynəlxalq Mülki Aviasiya Təşkilatı

Aviasiya turizmin ən mühüm nəqliyyat vasitəsi olduğundan ICAO-nun hazırladığı sənədlər xüsusi əhəmiyyət daşıyır:

- **Çıxaqo Konvensiyası** – beynəlxalq hava daşımalarında təhlükəsizlik və sərnəşin hüquqlarının qorunması üçün əsas sənəddir.
- **Monreal Konvensiyası** – sərnəşinlərin, baqaj və yüklərin daşınması üzrə beynəlxalq standartları və daşıyıcıların məsuliyyətini müəyyən edir.

WCO – Ümumdünya Gömrük Təşkilatı

WCO sərhədlərin açıq və təhlükəsiz keçidi, gömrük prosedurlarının sadələşdirilməsi və şəffaflaşdırılması sahəsində fəaliyyət göstərir:

- **Kyoto Konvensiyası** – beynəlxalq gömrük prosedurlarında vahid standartlar tətbiq edir.
- **İstanbul Konvensiyası** – şəxsi əşyaların və kommersiya məqsədli olmayan malların sadələşdirilmiş gömrük rəsmiləşdirilməsini tənzimləyir.

Regional təşkilatlar – Avropa Şurası və Avropa İttifaqı

Regional səviyyədə Avropa Şurası və Avropa İttifaqı turizm sahəsində mühüm hüquqi mexanizmlər formalaşdırmışdır:

- **Şengen Müqaviləsi** – Avropa məkanında sərbəst hərəkət və vizaların sadələşdirilməsi baxımından beynəlxalq turizmin inkişafına ciddi təsir göstərmişdir.

- Avropa səviyyəsində qəbul edilən sazişlər və direktivlər turizm sahəsinin hüquqi integrasiyasına zəmin yaratmışdır.

Beynəlxalq təşkilatların hüquqi mexanizmləri

Beynəlxalq təşkilatların hüquqi mexanizmləri müxtəlif formalarda tətbiq olunur.

Cədvəl 13.3.1

Mexanizm	Xüsusiyyəti
Konvensiya və müqavilələr	Dövlətlər üçün məcburi hüquqi öhdəliklər yaradır
“Soft law” alətləri (kodekslər, bəyannamələr, tövsiyələr, standartlar)	Məcburi deyil, lakin milli qanunvericilikdə islahatlara təkan verir
Monitoring və hesabatlıq mexanizmləri	Dövlətlərin öhdəliklərinin icrasını izləyir
Beynəlxalq hüquqi vasitəçilik	Turist hüquqlarının pozulması hallarında mübahisələrin həlli üçün platforma yaradır

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən beynəlxalq hüquq nəzəriyyəsi əsasında tərtib edilmişdir.*

Azərbaycan təcrübəsi

Azərbaycan UNWTO, UNESCO, WCO və digər beynəlxalq təşkilatların üzvü kimi onların qəbul etdiyi sənədləri və tövsiyələri milli qanunvericilikdə tətbiq edir. Xüsusilə:

- elektron viza sisteminin tətbiqi;
- turizm obyektlərinin beynəlxalq hüquqi qorunması;
- sərhəd prosedurlarının sadələşdirilməsi;
- turist hüquqlarının müdafiəsi istiqamətində atılan addımlar beynəlxalq təcrübənin uğurlu integrasiyasıdır.

Beynəlxalq təşkilatların turizm sahəsində rolu yalnız normativ sənədlərin hazırlanması ilə məhdudlaşmır. Onlar dövlətlər arasında hüquqi dialoqu gücləndirir, turizmin təhlükəsiz və dayanıqlı inkişafını təmin edir, turistlərin hüquq və maraqlarının qlobal səviyyədə qorunmasına xidmət edir.

13.4. Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatı və əsas prinsiplər

Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatı müasir turizm hüququnun ən mühüm istiqamətlərindən biridir. Turizmin global miqyasda inkişafı, insanların sərhədlərarası hərəkətinin intensivliyi və müxtəlif hüquq sistemləri ilə təmasda olmaları turistlərin hüquqlarının beynəlxalq səviyyədə qorunmasını zəruri edir. Bu təminat yalnız turistlərin şəxsi təhlükəsizliyinə xidmət etmir, həm də beynəlxalq turizm bazarının rəqabət qabiliyyətli və dayanıqlı fəaliyyəti üçün fundamental şərtidir.

Beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalar

Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq əsaslarını formalaşdıran ən mühüm mənbələr beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalardır.

Cədvəl 13.4.1

Sənəd	Əsas məzmunu
Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsi	Turizm sahəsində tətbiq edilən fundamental prinsiplər
UNWTO-nun "Turizm etikasına üzrə global kodeksi"	İnformasiya, təhlükəsiz xidmət, diskriminasiyadan müdafiə, sağlamlıq və rifah hüquqları
Çikaqo Konvensiyası (1944)	Beynəlxalq hava daşımalarda sərnəşin hüquqları
Monreal Konvensiyası (1999)	Sərnəşin hüquqları, kompensasiya mexanizmləri, baqajın təhlükəsizliyi

Mənbə: Müəllif tərəfindən beynəlxalq hüquq nəzəriyyəsi əsasında tərtib edilmişdir.

Bu sənədlər dövlətlər üçün məcburi hüquqi öhdəliklər yaradır və turistlərin hüquqi müdafiəsini təmin edir.

Beynəlxalq adət hüququ və ümumi hüquq prinsipləri

Beynəlxalq adət hüququ və ümumi hüquq prinsipləri turistlərin hüquqlarının qorunmasında mühüm yer tutur. Aşağıdakı fundamental hüquqlar beynəlxalq adət normaları səviyyəsində bütün dövlətlər tərəfindən qəbul edilmişdir:

- turistlərin bərabərliyi;
- ayrı-seçkiliyin və zorakılığın yolverilməzliyi;
- həyat və sağlamlıq hüququ;
- şəxsi toxunulmazlıq;
- informasiya və konsulluq yardımı hüququ.

Bu prinsiplər turistlərin hüquqlarının universallığını təmin edir və onların hər bir ölkədə eyni standartlarla müdafiə olunmasına zəmin yaradır.

Regional təminat mexanizmləri

Regional səviyyədə də turistlərin hüquqlarının beynəlxalq təminatı mövcuddur:

- **Şengen Müqaviləsi** – sərbəst hərəkət azadlığına zəmanət verir.
- **Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası** – məhkəməyə müraciət hüququ, kompensasiya mexanizmləri və digər fundamental təminatları əhatə edir.

Bu mexanizmlər region daxilində turistlərin hüquqi müdafiəsini gücləndirir və dövlətlərarası əməkdaşlığı möhkəmləndirir.

Turist hüquqlarının əsas təminat mexanizmləri

Beynəlxalq praktikada turist hüquqlarının müdafiəsi üçün aşağıdakı təminat mexanizmləri formalaşdırılmışdır.

Cədvəl 13.4.2

Təminat növü	Məzmunu
Konsulluq müdafiəsi	Turistlər çətin vəziyyətə düşdükdə diplomatik yardım almaq hüququna malikdirlər (Vyana Konvensiyası əsasında)
İnformasiya hüququ	Viza rejimi, təhlükəsizlik, sağlamlıq barədə dolğun məlumat almaq imkanı
Ədalətli xidmət hüququ	Turizm xidmətlərinin beynəlxalq standartlara uyğun göstərilməsi
Məhkəmə müdafiəsi	Hüquq pozuntusu halında məhkəmə və arbitraja müraciət, kompensasiya tələb etmək imkanı
Sağlamlıq təminatı	Tibbi sığorta, fəvqəladə hallarda təciliyyə və ilkin tibbi yardım
Ayrı-seçkiliyin qadağan edilməsi	İrqi, dini, cinsinə və sosial mənsubiyyətinə görə ayrı-seçkilik və zorakılıq beynəlxalq hüquqla qəti qadağandır

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən beynəlxalq hüquq nəzəriyyəsi əsasında tərtib edilmişdir.*

Turist hüquqlarının əsas prinsipləri

Turist hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatının əsasında aşağıdakı prinsiplər dayanır.

Cədvəl 13.4.3

Prinsip	Məzmunu
Bərabərlik	Turistlər milliyyətindən asılı olmayaraq eyni hüquqlara malikdir
Şəxsi toxunulmazlıq və təhlükəsizlik	Turistlərin həyat və sağlamlığının qorunması
İnformasiya və maarifləndirmə	Səyahət olunan ölkənin qanunvericiliyi, adətləri və təhlükəsizlik qaydaları barədə məlumat almaq hüququ
Konsulluq və diplomatik himayə	Turistlərin öz ölkələrinin diplomatik nümayəndəliklərinə müraciət etmək imkanı
Ədalətli və keyfiyyətli xidmət	Ödənilən xidmətlərin müqavilə şərtlərinə və beynəlxalq standartlara uyğunluğu

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən beynəlxalq hüquq nəzəriyyəsi əsasında tərtib edilmişdir*

Bu təminatın əhəmiyyəti

Turist hüquqlarının beynəlxalq hüquqla qorunması təkcə turistlərin fərdi maraqları ilə məhdudlaşmır. Bu təminat:

- turizm bazarında etibarlılığı və inamı artırır;
- dövlətlər arasında əməkdaşlığı gücləndirir;
- turizm axınlarının artmasına təkan verir.

Dövlətlərin beynəlxalq konvensiyalara qoşulması, milli qanunvericiliyin beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması və səmərəli müdafiə mexanizmlərinin tətbiqi bu hüquqların real həyata keçirilməsinin əsas şərtləridir. Turistlərin hüquqlarının beynəlxalq hüquqi təminatı onların təhlükəsiz və hüquqi cəhətdən müdafiə olunmuş mühitdə səyahət etməsinə imkan yaradır. Əsas prinsiplər isə bu təminatın universallığını, bərabərliyini və səmərəliliyini qoruyaraq turizmin davamlı inkişafına və dövlətlərarası əməkdaşlığın güclənməsinə xidmət edir.

13.5. Xarici turistlərin hüquqi statusunun anlayışı və xüsusiyyətləri

Xarici turistlərin hüquqi statusu beynəlxalq turizm münasibətlərinin mühüm elementlərindən biridir. Turizmin qlobal miqyasda inkişafı dövlətlərarası əlaqələrin intensivləşməsinə səbəb olmuş və bu prosesdə xarici turistlərin hüquqi statusunun aydın şəkildə müəyyənləşdirilməsi zərurətini doğurmuşdur.

Xarici turist anlayışı

Xarici turistlər – vətəndaşı olduqları ölkədən kənarda, başqa bir dövlətin ərazisində müvəqqəti olaraq, əsasən istirahət, işgüzar, mədəni və digər qeyri-miqrasiya məqsədi ilə səfərdə olan şəxslərdir. Onların hüquqi statusunun düzgün müəyyən edilməsi həm qəbul

edən ölkə, həm də göndərən dövlət üçün hüquqi, sosial və iqtisadi baxımdan mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Hüquqi status anlayışı

Xarici turistin hüquqi statusu, müəyyən bir dövlətin ərazisində müvəqqəti yaşayan və həmin dövlətin vətəndaşı olmayan şəxsin malik olduğu hüquq və vəzifələrin, hüquqi rejimin və təminatların məcmusudur. Bu status həm beynəlxalq, həm də milli hüquqi aktlara əsaslanır və turistin təhlükəsizliyinin, rifahının, sərbəst hərəkət imkanlarının və hüquqi müdafiəsinin təmin olunmasına xidmət edir.

Cədvəl 13.5.1

Xarici turistlərin hüquqi statusunun xüsusiyyətləri

Xüsusiyyət	Məzmunu
Müvəqqəti xarakter	Turistlər yalnız viza və ya vizasız rejim əsasında müəyyən edilmiş müddətdə ölkədə qala bilirlər. Hüquq və vəzifələri səyahət müddəti ilə məhdudlaşır.
Milli və beynəlxalq hüquqa əsaslanma	Status həm qəbul edən dövlətin qanunvericiliyi ("Turizm haqqında" Qanun, Miqrasiya Məcəlləsi, Gömrük Məcəlləsi), həm də beynəlxalq müqavilə və konvensiyalarla müəyyən edilir.
Məhdudiyyət və istisnalar	Turistlər siyasi hüquqlardan (seçkilərdə iştirak, dövlət orqanlarına üzvlük) istifadə edə bilməzlər. Milli təhlükəsizlik, ictimai asayiş, sağlamlıq və əxlaq baxımından məhdudiyyətlər tətbiq oluna bilər.
Hüquqi müdafiə və təminat	Diskriminasiya, zorakılıq və ya sui-istifadə qadağandır. Həyat, sağlamlıq və əmlak hüquqları qorunur.
Sığorta və sağlamlıq hüquqları	Bir çox ölkədə tibbi sığorta məcburidir, fəvqəladə tibbi yardıma çıxış təmin edilir.
İnformasiya hüququ və şəffaflıq	Turistlər viza və gömrük rejimi, təhlükəsizlik prosedurları barədə dolğun məlumat almaq hüququna malikdirlər.

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən beynəlxalq hüquq normaları və Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ("Turizm haqqında" Qanun, Miqrasiya Məcəlləsi, Gömrük Məcəlləsi) əsasında tərtib edilmişdir.*

Xarici turistin hüquqi statusuna aşağıdakılar daxildir:

- dövlət sərhədini keçmə hüququ və müvafiq rejimlərin icrası;
- müvəqqəti yaşamaq və sərbəst hərəkət etmək imkanı;
- gündəlik fəaliyyətlərdə mülki, sosial və iqtisadi hüquqlardan istifadə;
- konsulluq müdafiəsi və diplomatik himayə mexanizmləri.

Hüquqi statusun beynəlxalq hüquqi əsasları

Xarici turistlərin hüquqi statusunun təminində aşağıdakı mənbələr mühüm rol oynayır.

Cədvəl 13.5.2

Mənbə növü	Sənədlər
Beynəlxalq müqavilələr	Monreal Konvensiyası, Çikaqo Konvensiyası, BMT-nin İnsan Hüquqları üzrə Ümumi Bəyannaməsi, UNWTO-nun tövsiyə və prinsipləri
Regional aktlar	Avropa Şurasının və Avropa İttifaqının normativ sənədləri, Şengen sazişləri və viza sistemi üzrə hüquqi mexanizmlər, konsulluq konvensiyaları, Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası
Beynəlxalq prinsiplər	Bərabərlik, diskriminasiyanın yolverilməzliyi, təhlükəsizlik, sərbəst hərəkət azadlığı, ədalətli xidmət hüququ, informasiya əldə etmək hüququ

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən beynəlxalq müqavilələrə (Monreal Konvensiyası, Çikaqo Konvensiyası, BMT İnsan Hüquqları Bəyannaməsi, UNWTO tövsiyələri) və regional aktlara (Şengen rejimi, Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası) əsasən tərtib edilmişdir.*

Azərbaycan təcrübəsi

Azərbaycan qanunvericiliyində “xarici turist” anlayışı dəqiq müəyyən edilmişdir. Xarici turistlər:

- viza və ya vizasız rejim əsasında ölkəyə daxil olurlar;
- yaşayış və xidmət obyektlərindən istifadə edə bilirlər;
- müəyyən edilmiş müddət ərzində sərbəst hərəkət edə bilirlər.

Onlar üçün konsulluq müdafiəsi, tibbi yardım, hüquqi məsləhət və digər təminatlar mövcuddur. Hüquqların pozulması halında turistlər həm yerli məhkəmələrə, həm də öz ölkələrinin diplomatik nümayəndəliklərinə müraciət etmək imkanına malikdirlər. Xarici turistlərin hüquqi statusunun düzgün tənzimlənməsi beynəlxalq turizm bazarında dövlətin nüfuzunun möhkəmlənməsi, turistlərin təhlükəsizliyinin və məmnunluğunun təmin edilməsi baxımından fundamental əhəmiyyət kəsb edir. Bu status yalnız hüquqi çərçivə deyil, həm də turizmin inkişafına, qarşılıqlı etimadın formalaşmasına və dövlətlərarası əməkdaşlığın güclənməsinə xidmət edən mühüm mexanizmdir.

13.6. Xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin beynəlxalq hüquq normaları əsasında müəyyən edilməsi

Xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin beynəlxalq hüquq normaları əsasında müəyyən edilməsi beynəlxalq turizm münasibətlərinin mühüm istiqamətlərindən biridir. Müasir dövrdə qloballaşma, insanların sərhədlərarası hərəkətinin intensivliyi və müxtəlif hüquq sistemləri ilə qarşılıqlı təmas turizmdə hüquqi təminat mexanizmlərinin gücləndirilməsini zəruri edir. Bu baxımdan, beynəlxalq hüquq normaları – beynəlxalq müqavilələr, konvensiyalar, adət hüququ və prinsiplər – xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin balanslı şəkildə müəyyən edilməsində və qorunmasında əsas rol oynayır.

Xarici turistlərin əsas hüquqları

Xarici turistlərin hüquqları beynəlxalq sənədlərdə geniş şəkildə təsbit olunmuşdur:

Cədvəl 13.6.1

Hüquqlar	Məzmunu	Beynəlxalq hüquqi əsas
Həyat və sağlamlıq hüququ	Təhlükəsiz şəraitdə səyahət, sağlamlıq hüquqlarının qorunması, qəza hallarında kompensasiya	BMT-nin Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsi; UNWTO-nun “Turizm etikası üzrə qlobal kodeksi”; Monreal Konvensiyası; Çikaqo Konvensiyası
Azad hərəkət və sərbəst giriş-çıkış hüququ	Dövlət sərhədlərini keçmək, ölkə ərazisində sərbəst hərəkət etmək, müəyyən olunmuş qaydada geri dönmək	Şengen Müqaviləsi; regional razılaşmalar; vizasız rejimlər
Ədalətli və təhlükəsiz xidmətlərə çıxış hüququ	Yerləşmə, nəqliyyat, qida, informasiya və digər turizm xidmətlərini keyfiyyətli və təhlükəsiz formada əldə etmək	UNWTO-nun kodeksləri; beynəlxalq standartlar
Diskriminasiyadan müdafiə hüququ	İrq, milliyət, din, cins, dil və digər əlamətlərə görə ayrı-seçkiliyin qadağan olunması	Avropa Konvensiyaları; BMT-nin sənədləri
Konsulluq və diplomatik müdafiə hüququ	Çətin vəziyyətdə öz dövlətinin diplomatik nümayəndəliyinə müraciət etmək	Vyana Konvensiyası; BMT-nin normativ aktları
İnformasiya və hüquqi yardım hüququ	Qəbul edən ölkənin qanunvericiliyi, təhlükəsizlik qaydaları barədə məlumat almaq, hüquqi yardıma müraciət etmək	Beynəlxalq insan hüquqları sənədləri
Məhkəmə müdafiəsi və kompensasiya hüququ	Hüquqları pozulduqda məhkəməyə müraciət etmək, kompensasiya tələb etmək	Beynəlxalq hüququn ümumi prinsipləri

Mənbə: Müəllif tərəfindən beynəlxalq müqavilələrə (BMT-nin Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsi, UNWTO-nun “Turizm etikası üzrə qlobal kodeksi”, Monreal Konvensiyası, Çikaqo Konvensiyası, Vyana Konvensiyası, Şengen Müqaviləsi, Avropa Konvensiyaları) əsasən tərtib edilmişdir.

Xarici turistlərin əsas vəzifələri

Xarici turistlərin hüquqları ilə yanaşı, onların vəzifələri də beynəlxalq hüquq normaları ilə müəyyən edilmişdir:

Cədvəl 13.6.2

Vəzifələr	Məzmunu
Qəbul edən ölkənin qanunvericiliyinə riayət etmək	İctimai asayiş, əxlaq normaları, sanitariya və gömrük qaydaları, miqrasiya prosedurlarını pozmaq
Qadağan olunmuş əməllərdən çəkinmək	Narkotik vasitələrin, silahların, qorunan mədəni-tarixi əşyaların qanunsuz dövriyyəsi, ictimai qaydanı pozan və zorakı hərəkətlərdən imtina
Təhlükəsizlik tədbirlərinə riayət etmək	Fövqəladə hallar və epidemiyalar zamanı dövlət orqanlarının qanuni tələblərinə tabe olmaq
Ətraf mühitə hörmətlə yanaşmaq	Təbiəti, mədəni irsi və yerli əhalini qorumaq, sosial və ekoloji məsuliyyətli davranmaq (UNWTO-nun Qlobal Etik Kodeksi)
Müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirmək	Alınan xidmətlər üzrə ödənişlərin vaxtında və tam ödənilməsi, müqavilə şərtlərinə əməl olunması, zərər vurulduqda məsuliyyətin daşınması

Mənbə: Müəllif tərəfindən beynəlxalq müqavilələrə (BMT-nin Ümumdünya İnsan Hüquqları Bəyannaməsi, UNWTO-nun "Turizm etikası üzrə global kodeksi", Monreal Konvensiyası, Çikaqo Konvensiyası, Vyana Konvensiyası, Şengen Müqaviləsi, Avropa Konvensiyaları) əsasən tərtib edilmişdir.

Hüquq və vəzifələrin balansı

Beynəlxalq hüquqi normativ baza xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin balanslı şəkildə müəyyən edilməsini təmin edir. Bu baza həm onların hüquqlarının qorunmasına, həm də qəbul edən ölkənin qanunlarına hörmətlə yanaşmalarına zəmanət verir. Belə bir balans turizm sahəsində təhlükəsizliyin, şəffaflığın və ədalətli münasibətlərin möhkəmlənməsinə xidmət edir.

Dövlətlər beynəlxalq müqavilə və konvensiyalara qoşulmaqla milli qanunvericiliklərini beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırır və turistlər üçün hüquqi mühitin şəffaf və proqnozlaşdırıla bilən olmasını təmin edirlər.

Azərbaycan təcrübəsi

Azərbaycan Respublikası beynəlxalq hüquqi öhdəliklərini nəzərə alaraq xarici turistlərin hüquq və vəzifələrini milli qanunvericilikdə konkret şəkildə təsbit etmişdir. “Turizm haqqında” Qanun, Miqrasiya Məcəlləsi və Gömrük Məcəlləsi turistlərin hüquq və vəzifələrini açıq şəkildə müəyyən edir. Elektron viza sistemi, sərhəd-keçid prosedurlarının sadələşdirilməsi və turist hüquqlarının qorunması üzrə normativ aktlar Azərbaycanın beynəlxalq standartlara uyğun hüquqi yanaşmasının göstəricisidir.

Xarici turistlərin hüquq və vəzifələrinin beynəlxalq hüquq normaları əsasında müəyyən edilməsi onların təhlükəsizliyini, rifahını və məmnunluğunu təmin edən, eyni zamanda beynəlxalq turizm sahəsinin dayanıqlı inkişafına təkan verən fundamental hüquqi baza yaradır. Bu mexanizmlər turizm bazarında qarşılıqlı etimadı gücləndirir, dövlətlərarası əməkdaşlığı inkişaf etdirir və turizmin global sabitliyinə xidmət edir.

13.7. Xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin Azərbaycan Respublikasında tənzimlənməsi

Xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin Azərbaycan Respublikasında tənzimlənməsi ölkənin turizm siyasətində prioritet istiqamətlərdən biridir. Bu tənzimləmə turistlərin ölkəyə daxil olduqları andan çıxışına qədər bütün hüquq və vəzifələrini əhatə edir. Turistlərin hüquqi statusunun şəffaf və beynəlxalq standartlara uyğun müəyyən edilməsi həm turistlərin təhlükəsizliyini və məmnunluğunu təmin edir, həm də Azərbaycanın beynəlxalq turizm bazarındakı nüfuzunu möhkəmləndirir. Bu mexanizmlər həm milli qanunvericiliyə, həm də Azərbaycanın qoşulduğu beynəlxalq müqavilə

və konvensiyalara əsaslanır.

Normativ baza

Xarici turistlərin hüquqi statusunun normativ bazası aşağıdakı hüquqi aktlarla müəyyən edilir.

Cədvəl 13.7.1

Normativ akt	Qəbul tarixi	Əsas məzmunu
Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası	1995	Əsas hüquq və azadlıqlar
“Turizm haqqında” Qanun	1999	Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi
Miqrasiya Məcəlləsi	-	Xarici şəxslərin giriş-çıxış, qeydiyyat qaydaları
Gömrük Məcəlləsi	-	Gömrük prosedurları, güzəştlər
“Xarici vətəndaşların və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin hüquqi vəziyyəti haqqında” Qanun	-	Xarici şəxslərin hüquq və vəzifələri

Mənbə: Müəllif tərəfindən Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, “Turizm haqqında” Qanun (1999), Miqrasiya Məcəlləsi, Gömrük Məcəlləsi, “Xarici vətəndaşların və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin hüquqi vəziyyəti haqqında” Qanun, “ASAN viza” sistemi haqqında normativ aktlar əsasında tərtib edilmişdir.

Bunlarla yanaşı, Azərbaycanın tərəfdar çıxdığı BMT, UNWTO, Avropa Şurası və digər beynəlxalq təşkilatların sənədləri də hüquqi statusun müəyyən edilməsində mühüm rol oynayır.

Hüquqi vəziyyətin əsas elementləri

Xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin əsas elementləri aşağıdakılardır.

Cədvəl 13.7.2

Element	Məzmunu
Giriş-çıxış qaydaları	Viza və ya vizasız rejim; “ASAN viza” elektron sistemi (2017-ci ildən)
Qeydiyyat və müvəqqəti yaşama hüququ	15 gündən artıq qaldıqda Dövlət Miqrasiya Xidmətində qeydiyyat; elektron qaydada sadələşdirilmiş prosedur
Hüquqlar	Yaşayış və xidmət obyektlərindən istifadə, nəqliyyat və ictimai xidmətlər, alış-veriş, mədəni tədbirlər, təhlükəsiz və keyfiyyətli xidmət, konsulluq müraciəti
Vəzifələr	İctimai asayiş, əxlaq normaları, sanitariya, gömrük və miqrasiya qaydalarına riayət

***Mənbə:** Müəllif tərəfindən Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, “Turizm haqqında” Qanun (1999), Miqrasiya Məcəlləsi, Gömrük Məcəlləsi, “Xarici vətəndaşların və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin hüquqi vəziyyəti haqqında” Qanun, “ASAN viza” sistemi haqqında normativ aktlar əsasında tərtib edilmişdir.*

Hüquqi müdafiə və şikayət mexanizmləri

Turistlər hüquqlarının pozulması halında aşağıdakı qurumlara müraciət edə bilirlər:

- yerli məhkəmələr;
- Dövlət Turizm Agentliyi;
- Dövlət Miqrasiya Xidməti;
- Ombudsman;
- digər administrativ orqanlar.

İstehlakçı hüquqları pozulduqda isə “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun onlara hüquqi təminat verir.

Gömrük və vergi rejimi

Turistlər müəyyən həddə qədər malları gömrük rüsumlarından və ƏDV-dən azad şəkildə ölkəyə gətirə bilirlər. Yaşıl və qırmızı dəhliz sistemi, elektron bəyannamə mexanizmləri gömrük proseslərini sadələşdirir və turistlərin rahatlığını təmin edir.

Sığorta və tibbi yardım

Turistlər təcili və ilkin tibbi yardımla təmin olunur. Bəzi otellər və turizm şirkətləri onlara sığorta paketləri təqdim edir ki, bu da turistlərin sağlamlıq təhlükəsizliyini qoruyan mühüm mexanizmdir.

Beynəlxalq standartların tətbiqi

Azərbaycan beynəlxalq öhdəliklərinə uyğun olaraq BMT, UNWTO, Avropa Şurası və digər beynəlxalq təşkilatların qəbul etdiyi prinsipləri milli qanunvericilikdə tətbiq edir. Bu, xüsusilə aşağıdakı sahələrdə əhəmiyyətliyə:

- turistlərin diskriminasiyadan müdafiəsi;
- təhlükəsizlik və xidmət keyfiyyətinin qorunması;
- konsulluq və diplomatik müdafiənin təmin edilməsi.

Xüsusi təşəbbüslər və rəqəmsallaşdırma

Azərbaycanda xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin yaxşılaşdırılması üçün bir sıra xüsusi təşəbbüslər həyata keçirilir.

Cədvəl 13.7.3

Təşəbbüs	Xüsusiyyəti
“ASAN viza” sistemi	Viza prosedurlarının sadələşdirilməsi, onlayn qeydiyyat
Onlayn qeydiyyat prosedurları	Turistlərin hüquqi mühitinin sadələşdirilməsi
Beynəlxalq tədbirlərdə dəstək	İdman, mədəni və iqtisadi tədbirlər zamanı əlavə hüquqi və informasiya dəstəyi
Turizm polisi	Turistlərin təhlükəsizliyi və hüquqlarının qorunması üçün müasir yanaşma

Mənbə: Müəllif tərəfindən Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, “Turizm haqqında” Qanun (1999), Miqrasiya Məcəlləsi, Gömrük Məcəlləsi, “Xarici vətəndaşların və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin hüquqi vəziyyəti haqqında” Qanun, “ASAN viza” sistemi haqqında normativ aktlar əsasında tərtib edilmişdir.

Xarici turistlərin hüquqi vəziyyətinin Azərbaycan Respublikasında tənzimlənməsi beynəlxalq standartlara uyğun, şəffaf və əlçat

tan hüquqi mexanizmlərlə həyata keçirilir. Qanunvericiliyin müasir çağırışlara uyğunlaşdırılması, rəqəmsal xidmətlərin inkişafı və hüquqi müdafiə sistemlərinin səmərəli fəaliyyəti ölkənin beynəlxalq turizm bazarındakı mövqeyini gücləndirir və xarici turistlərin məmnunluğunu artırır.

XIV FƏSİL. RƏQƏMSAL TURİZMDƏ HÜQUQİ MƏSƏLƏLƏR

14.1. Rəqəmsal turizmin anlayışı və inkişafı

Rəqəmsal turizm anlayışı müasir turizm fəaliyyətinin yeni mərhələsini əks etdirir. Bu anlayış turizm sahəsində planlaşdırma, rezervasiya, xidmətlərin təşkili, idarə olunması və qiymətləndirilməsi proseslərində rəqəmsal texnologiyalardan istifadəyə əsaslanır. Rəqəmsal turizm yalnız onlayn rezervasiya və ödəniş sistemləri ilə məhdudlaşmır, həm də turizm təcrübəsinin rəqəmsal transformasiya nəticəsində əsaslı şəkildə dəyişməsini özündə ehtiva edir. Bu sahə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının bütün komponentləri internet, mobil texnologiyalar, bulud texnologiyaları, süni intellekt, böyük verilənlər analizi, virtual və artırılmış reallıqla sıx bağlıdır.

Rəqəmsal turizmin tərkib elementləri müxtəlif fəaliyyət sahələrini əhatə edir. Buraya onlayn brönləmə sistemləri daxildir ki, turistlər hotelləri, biletləri və ekskursiyaları internet üzərindən sifariş edə bilirlər. Virtual və artırılmış reallıq texnologiyaları turistlərə səfərdən əvvəl məkanı virtual turlar vasitəsilə araşdırmaq imkanı yaradır. Mobil tətbiqlər və elektron bələdçilər interaktiv xəritələr, marşrut planlaşdırıcılar, audio tərcüməçilər və bələdçi proqramları ilə turistlərin işini asanlaşdırır. Elektron müqavilələr və rəqəmsal imzalar hüquqi əlaqələrin rəqəmsal formada qurulmasına şərait yaradır. Airbnb Experiences və TripAdvisor kimi fərdi təcrübə platformaları turistlərə fərdiləşdirilmiş xidmətlər təqdim edir. Rəqəmsal marketing və səyahət bloqları isə sosial media və təsirçilər vasitəsilə turizmin inkişafına xidmət edir.

Rəqəmsal turizmin əsas xüsusiyyətləri də diqqətəlayiqdir. Sürətli və asan əlçatanlıq turistlərə istənilən vaxt və məkanda xidmətlərə daxil olmaq imkanı yaradır. Onlar real vaxtda otel bron edə, biletlə ala və xidmətləri qiymətləndirə bilirlər ki, bu da həm vaxt, həm də xərc baxımından qənaət deməkdir. Müqavilələrin elektron formatda bağlanması ənənəvi kağız əsaslı razılaşmaları əvəz etmişdir. Bu razılaşmalar elektron imza, e-poçt və “qəbul edirəm” düyməsi ilə təsdiqlənir və Azərbaycan Respublikasının “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanununa əsasən hüquqi cəhətdən etibarlı hesab olunur. Qlobal xidmət təminatçıları ilə birbaşa əlaqə turistlərə dünya üzrə fəaliyyət göstərən operatorlardan istifadə imkanı verir və bu da hüquqi məsuliyyətin transsərhəd xarakter daşmasına səbəb olur.

Fərdi məlumatların toplanması və emalı rəqəmsal turizmin mühüm elementlərindən biridir. İstifadəçilər onlayn qeydiyyat və alış zamanı şəxsi və maliyyə məlumatlarını təqdim edirlər və bu məlumatların qorunması məsələsi hüquqi müstəvidə aktuallaşır. Qlobal miqyasda Avropa İttifaqının GDPR tənzimləmələri, Azərbaycanda isə “Şəxsi məlumatlar haqqında” Qanun bu münasibətləri tənzimləyir. Elektron sübutların hüquqi əhəmiyyəti də vacibdir. Onlayn müqavilələr, ödəniş qəbzləri, istifadəçi razılıqları və e-poçt yazışmaları məhkəmə və arbitraj orqanlarında hüquqi sübut kimi qəbul olunur. Buna görə rəqəmsal turizm subyektlərinin informasiya təhlükəsizliyi və sənəd dövriyyəsi sistemləri mühüm hüquqi əhəmiyyət kəsb edir.

Rəqəmsal turizmin inkişaf mərhələləri də bir neçə dövr üzrə nəzərdən keçirilə bilər. 1990–2000-ci illərdə informasiya mərhələsi baş vermiş, bu dövrdə turizm şirkətlərinin internet saytları əsasən sadə məlumat təqdimatı üçün istifadə olunmuşdur. 2000–2010-cu illərdə onlayn bronzlama mərhələsi formalaşmış, rezervasiya

sistemləri və elektron biletlər geniş tətbiq edilmişdir. 2010–2020-ci illər mobil və sosial mərhələ olmuş, mobil tətbiqlər, sosial media təsiri və fərdi təcrübə bazarları ön plana çıxmışdır. 2020-ci ildən etibarən isə ağıllı və integrasiya olunmuş mərhələ başlamış, süni intellekt, Big Data, AR/VR, rəqəmsal hüquqi platformalar və blockchain kimi texnologiyalar geniş tətbiq olunmağa başlamışdır.

Rəqəmsal turizmin hüquqi aspektlərinin aktuallaşması bir sıra məsələləri gündəmə gətirir. Rəqəmsal xidmətlərin artması ilə hüquqi məsuliyyət formaları genişlənmişdir. İstifadəçi və platformaların fərqli ölkələrdə yerləşməsi səbəbindən transsərhəd hüquq münasibətləri daha çox ortaya çıxır. Mübahisə və arbitraj mexanizmləri onlayn xidmətlərdə hüquq pozuntusu baş verdikdə aktuallaşır. Fərdi məlumatların qorunması, istifadəçinin razılığının əldə edilməsi və rəqəmsal identifikasiya məsələləri isə müasir turizm hüququnun əsas prioritetlərindən birinə çevrilmişdir.

Rəqəmsal turizm ənənəvi turizm modelini köklü şəkildə dəyişdirərək daha çevik, interaktiv və global bir sistem yaratmışdır. Bu transformasiya yalnız texnoloji deyil, həm də hüquqi və etik dəyişiklikləri tələb edir. Rəqəmsal mühitdə turistlərin hüquqlarının təminatı, xidmət göstərənlərin öhdəliklərinin icrası və məlumatların qorunması üçün açıq və səmərəli hüquqi mexanizmlərin tətbiqi mütləqdir.

14.2. Onlayn rezervasiya platformaları və istifadəçi hüquqları

Onlayn rezervasiya platformaları və istifadəçi hüquqları rəqəmsal turizmin inkişafında xüsusi əhəmiyyətə malikdir. Bu platformalar vasitəsilə turistlər səyahətin müxtəlif mərhələlərinə aid

xidmətləri əvvəlcədən planlaşdırır və əldə edə bilirlər. Yerləşdirmə xidmətləri sahəsində ən geniş istifadə olunan platformalara Booking.com, Airbnb, Expedia və Agoda daxildir. Booking.com otel, hostellər, apartamentlər, maşın icarəsi və hava limanı transferi xidmətləri təqdim edir. Airbnb fərdi yaşayış yerlərinin – evlərin, otaqların, mənzillərin icarəsini və fərdi təcrübə turlarını təklif edir. Expedia kompleks xidmətlər – otel və aviabilet paketləri, turizm paketləri təqdim etməklə seçilir. Agoda isə əsasən Asiya bazarına yönəlmiş otel rezervasiya sistemidir.

Nəqliyyat və uçuş xidmətləri üzrə Skyscanner və Kayak kimi platformalar çoxsaylı aviadaşımaları müqayisə edərək ən ucuz və əlverişli variantları təqdim edir. Bu platformalar həmçinin avtomobil icarəsi və bəzi hallarda otel rezervasiyası imkanlarını da özündə birləşdirir. Qiymətləndirmə və tövsiyə xidmətləri sahəsində TripAdvisor mühüm rol oynayır. Burada istifadəçilərin real rəylərinə əsasən hotellər, restoranlar, görməli yerlər və xidmətlər qiymətləndirilir. Qərarvermə prosesində ictimai rəylər və reputasiya mexanizmi əsas göstəricilərdən biri olur.

Ekspursiya və tur xidmətləri üzrə Viator və GetYourGuide kimi platformalar fərdi və qrup turları, tematik ekspursiyalar və yerli bələdçi xidmətləri təqdim edirlər. Bu platformalar tez-tez yerli turizm agentlikləri ilə əməkdaşlıq etsələr də, hüquqi məsuliyyətin dəqiq hansı tərəfin üzərinə düşməsi bəzən qeyri-müəyyən qalır.

İstifadəçilər bu platformalardan yararlanarkən istehlakçı statusunda çıxış edirlər və onların hüquqları həm yerli qanunvericilik, həm də beynəlxalq normalar əsasında qorunmalıdır. Məlumatlandırılma hüququ turistlər üçün əsas təminatlardan biridir. İstifadəçi aldığı xidmət barədə aydın, doğru və tam informasiya əldə etməlidir. Bu məlumatlara qiymət, vergilər, əlavə ödənişlər, ləğvetmə siyasəti, yerləşmə şəraiti, lokasiya, qaydalar və mümkün risklər

daxildir. Məlumatın yanılıcı və ya qeyri-dəqiq təqdim edilməsi reklam və istehlakçı hüquqları qanunvericiliyinə görə hüquqi məsuliyyət yaradır.

Müqavilə şərtlərinə çıxış hüququ da mühüm prinsiplərdən biridir. İstifadəçi müqavilə bağlamazdan əvvəl onun bütün şərtləri ilə tanış olmaq və onlara razılıq vermək imkanı əldə etməlidir. Şərtlər sadə, aydın və hüquqi baxımdan başa düşülən formada təqdim olunmalıdır. Müqavilənin qüvvəyə minməsi üçün “checkbox” və ya “I agree” düyməsinin aktivləşdirilməsi kifayət edir. Ləğvetmə və geri ödəniş hüququ istifadəçiyə müəyyən müddət ərzində rezervasiyanı cəzasız ləğv etmək imkanı yaradır. Çox vaxt bu müddət 24–72 saat arasında müəyyən edilir. Ləğv siyasəti əvvəlcədən açıq şəkildə göstərməlidir. Avropa İttifaqının 2011/83/EU Direktivi məsafədən bağlanan müqavilələrə 14 gün ərzində ləğvetmə hüququ təmin edir, lakin bəzi istisnalar mövcuddur.

İstehlakçı müdafiəsi hüququ istifadəçilərin aldatma, qeyri-qanuni şərtlər, gizli ödənişlər və qeyri-şəffaf siyasətlərdən qorunmasını nəzərdə tutur. Məsələn, xidmət göstərilmədiyi halda ödənişin geri qaytarılmaması şərti hüquqi cəhətdən qanunsuz hesab olunur. Gizli vergi və komissiyalar tətbiq etməklə həyata keçirilən qeyri-şəffaf qiymət siyasəti də qanunvericiliyə ziddir. Bu hüquqlar Azərbaycan Respublikasının “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunu ilə qorunur. Şikayət və hüquqi müdafiə hüququ istifadəçiyə hüquqları pozulduqda bir neçə mexanizmdən yararlanmaq imkanı verir. Bu vasitələrə platformanın daxili şikayət bölməsi, elektron arbitraj və ya mediator xidmətləri, milli məhkəmələr və istehlakçı hüquqlarını müdafiə orqanlarına müraciət daxildir. Xarici platformalara qarşı isə beynəlxalq hüquqi mexanizmlər, alternativ mübahisə həll formaları və onlayn mübahisə həll mexanizmləri (ADR/ODR) mövcuddur.

Bu münasibətləri tənzimləyən hüquqi baza genişdir. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi elektron müqavilələrin bağlanması və hüquqi məsuliyyətin əsaslarını müəyyən edir. “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun tərəflərin hüquq və vəzifələrini tənzimləyir. “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanun elektron razılaşmaların hüquqi qüvvəsini təsbit edir. Beynəlxalq səviyyədə Avropa İttifaqının 2011/83/EU Direktivi məsafədən bağlanan müqavilələrə dair istehlakçı hüquqlarını müəyyənləşdirir. OECD-nin Rəqəmsal İstehlakçı Müdafiə Prinsipləri isə transsərhəd onlayn xidmətlərdə istifadəçi hüquqlarını qorumağa yönəlib. Onlayn rezervasiya platformaları rəqəmsal turizmin əsas infrastruktur elementini təşkil edir. Onlar istifadəçilərə rahatlıq və çeviklik təqdim etsələr də, istifadəçi hüquqlarının pozulması riski də mövcuddur. Buna görə turistlərin hüquqi cəhətdən məlumatlı olması, dövlətin isə səmərəli hüquqi tənzimləmə və nəzarət mexanizmləri tətbiq etməsi vacibdir. Platformaların şəffaflıq, ədalət və hüquqa uyğun davranış prinsiplərinə riayət etməsi rəqəmsal turizmin təhlükəsiz və dayanıqlı inkişafının əsas şərtlərindəndir.

14.3. Rəqəmsal müqavilələrin hüquqi mahiyyəti

Rəqəmsal müqavilələrin hüquqi mahiyyəti müasir turizm hüququnun ən vacib istiqamətlərindən biridir. Rəqəmsal texnologiyaların geniş tətbiqi nəticəsində müqavilələr artıq ənənəvi kağız daşıyıcı olmadan, elektron vasitələrlə bağlanır və hüquqi qüvvəyə malik olur. Elektron müqavilə dedikdə internet, mobil tətbiqlər, elektron poçt və ya xüsusi veb platformalar vasitəsilə bağlanmış razılaşma başa düşülür. Müasir hüquq praktikasında bu cür müqavi-

lələr ənənəvi yazılı müqavilələrlə eyni hüquqi nəticələr doğurur. Elektron müqavilələrin əsas xüsusiyyətləri onların forması və texniki imkanları ilə bağlıdır. Belə müqavilələrin bağlanması üçün fiziki imza və sənəd daşıyıcısına ehtiyac yoxdur. Onlar çox vaxt “I agree” düyməsi, “Confirm booking” və ya “Buy now” əməliyyatları ilə rəsmiləşdirilir. Müqavilə tərəflərin iradəsinin sərbəst ifadəsinə əsaslanır və hüquqi nəticə doğurmaq gücünə malik olur. Bu cür müqavilələr turizm sahəsində otel bronlaşdırılması, səyahət paketlərinin alınması, onlayn bələdçi və ekskursiya xidmətlərinin sifariş zamanı geniş tətbiq edilir.

Azərbaycan qanunvericiliyi elektron müqavilələrin hüquqi statusunu aydın şəkildə müəyyənləşdirir. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinin 405-ci maddəsinə görə, müqavilə tərəflərin qarşılıqlı razılığı əsasında hüquq və vəzifələrin müəyyən olunması üçün bağlanır. 408-ci maddəyə görə isə, qanunla xüsusi qayda nəzərdə tutulmayıbsa, müqavilə yazılı, şifahi və ya elektron formada bağlana bilər. Bu müddəalar elektron formada bağlanmış müqavilənin yazılı müqavilə ilə eyni hüquqi qüvvəyə malik olduğunu göstərir.

Bundan əlavə, “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanun (2004) elektron razılaşmaların hüquqi əsasını təşkil edir. Bu qanunun 7-ci maddəsinə görə, elektron sənədlər texniki şərtlərə uyğun olduqda kağız sənədlərlə eyni hüquqi nəticə doğurur. 8-ci maddədə isə təsbit olunur ki, elektron imza hüquqi baxımdan fiziki imza ilə eyni qüvvəyə malikdir. Deməli, elektron razılaşmalar turizm xidmətlərində tam hüquqi zəmin yaradır və platformalarda bağlanan müqavilələrin etibarlılığını təmin edir. Elektron müqavilələr də klassik müqavilələr kimi müəyyən hüquqi elementlərə əsaslanır. Burada təklif (offer) xidmət təminatçısı tərəfindən irəli sürülür. Məsələn, Booking.com-da otel şərtlərinin göstərilməsi təklif hesab olunur. Qəbul (acceptance) isə istifadəçinin bu təklifi

açıq şəkildə qəbul etməsi ilə həyata keçir. Bunun ən sadə nümunəsi “I agree” düyməsinin aktivləşdirilməsi və ya “Confirm booking” əməliyyatıdır. Şərtlərin təsdiqi və razılaşdırılması da vacibdir – istifadəçiyə xidmətin bütün kommersiya və hüquqi şərtləri göstərilməli və qəbul edildiyi təsdiqlənməlidir. Eyni zamanda tərəflərin identifikasiyası mütləqdir. Bu məqsədlə platformalar istifadəçi hesabları, e-poçt təsdiqi, IP ünvanı, SMS kodu və ya elektron imzadan istifadə edirlər. Müqavilənin bağlanmasını təsdiq edən texniki addımlar – “Continue to payment” və ya “I agree to terms and conditions” düymələri – hüquqi cəhətdən elektron imzanın funksiyasını daşıyır.

Elektron müqavilələrin hüquqi əhəmiyyəti və sübut gücü xüsusi vurğulanmalıdır. Məhkəmə və arbitraj proseslərində elektron müqavilə texniki və hüquqi tələblərə cavab verərsə, rəsmi sübut kimi qəbul olunur. Elektron razılaşmaların platforma bazalarında saxlanması, şifrələnməsi və arxivləşdirilməsi onların sübut gücünü daha da artırır. Məhkəmə təcrübəsi də elektron müqavilələrin hüquqi qüvvədə olduğunu təsdiqləyir. Beynəlxalq hüquqda elektron müqavilələr ayrıca əhəmiyyətə malikdir. BMT-nin 1996-cı il UNCITRAL -United Nations Commission on International Trade Law (*BMT-nin Beynəlxalq Ticarət Hüququ üzrə Komissiyası*) sənədi elektron ticarət münasibətlərində hüquqi çərçivə yaradır. Avropa İttifaqında qəbul edilmiş eIDAS Regulation (2014-cü il) elektron imza və elektron identifikasiya qaydalarını müəyyən edir. BMT-nin “Beynəlxalq müqavilələrdə elektron kommunikasiya vasitələrinin istifadəsi haqqında” Konvensiyası (2005-ci il) isə dövlətlərarası müqavilələrdə elektron vasitələrin tanınmasını təmin edir.

Rəqəmsal müqavilələr turizm hüququnda sürətli, çevik və qlobal münasibətlərin qurulması üçün mühüm hüquqi alətdir. Onların hüquqi etibarlılığı, məsuliyyət doğurma gücü və sübut statusu həm

milli, həm də beynəlxalq hüquqda təsbit olunmuşdur. Bu isə turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, xidmət təminatçılarının öhdəliklərinin təmin olunması və rəqəmsal turizmin sabit inkişafı üçün mühüm hüquqi zəmin yaradır.

14.4. Elektron ödənişlər və hüquqi təminat

Rəqəmsal turizmin inkişafı ilə bağlı olaraq **elektron ödənişlər** turistlə xidmət göstərən subyekt arasında maliyyə münasibətlərinin həyata keçirilməsini asanlaşdıran və rəqəmsal mühitdə hüquqi nəticələr doğuran əməliyyatlardır. Müasir dövrdə turistlər yerləşdirmə, nəqliyyat, ekskursiya və digər xidmətlər üçün ənənəvi üsullardan daha çox təhlükəsiz və çevik elektron ödəniş vasitələrinə üstünlük verirlər. Turizmdə ən geniş istifadə olunan ödəniş vasitələrindən biri bank kartlarıdır. Bu kartlar beynəlxalq dövriyyədə etibarlı hesab olunur, avtomatik valyuta konvertasiyası funksiyasına malikdir və 3D Secure texnologiyası ilə əməliyyatların təhlükəsizliyi təmin edilir. Bundan başqa, elektron pul kisələri (PayPal, Stripe, Revolut, Apple Pay və s.) turistlər arasında geniş yayılmışdır. Onların əsas üstünlüyü kart məlumatlarının birbaşa paylaşıl-maması və geri ödəniş (chargeback) mexanizmi vasitəsilə istifadəçi hüquqlarının müdafiə olunmasıdır. Daha innovativ platformalarda isə kriptovalyutalar ödəniş vasitəsi kimi tətbiq edilir, lakin onların hüquqi tanınması zəif olduğundan və qiymət sabitliyi təmin edilmədiyindən məhkəmə müdafiəsi çətinləşir. Eyni zamanda, mobil bankçılıq və sürətli ödəniş sistemləri (Apple Pay, Google Pay və s.) rəqəmsal identifikasiya üsullarından istifadə etməklə təhlükəsizlik səviyyəsini artırır və fiziki kartların daşınması zərurətini aradan qaldırır.

Azərbaycan Respublikasında elektron ödənişlərin hüquqi təminatı bir sıra normativ aktlarla tənzimlənir. Mülki Məcəllə pul öhdəlikləri və ödəniş formalarının ümumi qaydalarını müəyyən edir. “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanun elektron əməliyyatların hüquqi qüvvəsini tanıyır. Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının normativ aktları bank sistemində elektron ödənişlərin təhlükəsizliyini təmin edir. Ən mühüm hüquqi sənədlərdən biri isə 2023-cü ildə qəbul edilmiş “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Qanundur ki, bu da ödəniş xidmətləri bazarının hüquqi əsaslarını, xidmət təminatçılarının hüquq və vəzifələrini müəyyənləşdirir. Elektron ödənişlər zamanı istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Burada ədalətli qiymət prinsipi mühüm rol oynayır, yəni ödəniş məbləği əvvəl-cədən açıq göstərilməli və əlavə gizli ödənişlər tətbiq edilməməlidir. Hər bir əməliyyat ödənişin təsdiqi və xəbərdarlıq mexanizmi ilə müşayiət olunmalı, turist ödəniş barədə dərhal məlumatlandırılmalıdır. Turist hüquqları pozulduqda, o, geri ödəniş (chargeback) hüququndan istifadə edə bilər. Bu hüquq xüsusilə beynəlxalq kart sistemlərində və PayPal kimi platformalarda səmərəli işləyir. İstehlakçılar həmçinin yaranan mübahisələrdə platformalara, ödəmə sistemlərinə, milli istehlakçı müdafiə orqanlarına və məhkəmələrə müraciət edə bilərlər.

Elektron ödənişlərdə təhlükəsizlik məsələləri də böyük əhəmiyyət daşıyır. Əsas risklər arasında kart məlumatlarının oğurlanması, saxta ödəniş səhifələri, qeyri-rəsmi vasitəçilərlə əməliyyat aparılması və şəxsi məlumat sızmaları göstərilə bilər. Bu risklərə qarşı müvafiq tədbirlər tətbiq edilir: 3D Secure və OTP mexanizmləri, SSL şifrələmə, PCI-DSS standartları və tokenizasiya texnologiyaları ödənişlərin təhlükəsizliyini artırır. Elektron ödənişlərin beynəlxalq hüquqi təminatı da mövcuddur. OECD tövsiyələri

onlayn ödənişlərdə istifadəçi hüquqlarının qorunmasına yönəlmişdir. Avropa İttifaqının PSD2 Direktivi ödəniş əməliyyatlarında şəffaflığı və müştəri müdafiəsini gücləndirir. UNCITRAL-ın Elektron Ticarət haqqında Model Qanunu isə transsərhəd elektron əməliyyatların hüquqi etibarlılığını təmin edir.

Azərbaycan məhkəmə təcrübəsində elektron ödəniş qəbzləri, bank çıxarışları və onlayn təsdiqlər hüquqi sübut kimi qəbul edilir. Əgər turist ödəniş etdiyini sübut edir, lakin xidmət göstərilməyibsə, bu halda mülki məsuliyyət (maddi və mənəvi ziyanın ödənilməsi) tətbiq olunur, fırıldaqçılıq hallarında isə cinayət məsuliyyəti istisna edilmir. Elektron ödənişlər rəqəmsal turizmin əsas dayaqlarından biri kimi etimad və təhlükəsizlik mühitinin formalaşmasına xidmət edir. Bu sahədə hüquqi təminatın gücləndirilməsi həm turistlərin hüquqlarını qoruyur, həm də xidmət təminatçılarının qanuni maraqlarını təmin edir. Eyni zamanda, elektron ödənişlər üzrə milli və beynəlxalq hüquqi mexanizmlərin inkişafı rəqəmsal iqtisadiyyatın dayanıqlı inkişafına mühüm töhfə verir.

14.5. Şəxsi məlumatların qorunması və GDPR

Rəqəmsal turizm fəaliyyətləri zamanı istifadəçilər onlayn platformalarda müxtəlif şəxsi və həssas məlumatlarını təqdim edirlər. Bu məlumatlar əsasən rezervasiya, ödəniş, bilet alışı, sığorta, marşrut planlaşdırılması, loyallıq proqramları və digər xidmətlər zamanı toplanır. Buna görə də məlumatların emalı, saxlanması və üçüncü şəxslərlə paylaşılması ciddi hüquqi çərçivə tələb edir. Bu çərçivənin əsasını məlumat subyektinin razılığı, emalın məqsədi, məxfilik və təhlükəsizlik təminatı təşkil edir. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə görə, fərdi məlumat – fiziki şəxsin

şəxsiyyətini müəyyən edən və ya müəyyən etməyə imkan verən hər hansı məlumatdır. Turizm sahəsində toplanan əsas şəxsi məlumatlara ad, soyad, cins, doğum tarixi, pasport və şəxsiyyət vəsiqəsi məlumatları, telefon nömrəsi, e-poçt ünvanı, yaşayış ünvanı, bank kartı və ödəniş məlumatları, IP ünvanı, geolokasiya, turizm davranışı və marşrut üstünlükləri daxildir. Bundan əlavə, səhhət və xüsusi ehtiyaclara dair məlumatlar, məsələn, əlillik və dietik tələblər **həssas məlumatlar** kateqoriyasına aiddir.

Şəxsi məlumatların qorunması sahəsində hüquqi əsasları Azərbaycan Respublikasının “Şəxsi məlumatlar haqqında” Qanunu təşkil edir. Bu qanuna görə, məlumat subyektinin razılığı olmadan şəxsi məlumatların emalı qadağandır. İstisna yalnız qanunla nəzərdə tutulmuş hallar, təhlükəsizlik məqsədləri və təxirəsalınmaz tibbi ehtiyaclar ola bilər. Qanuna əsasən, məlumatlar yalnız toplanma məqsədinə uyğun istifadə olunmalı, subyekt isə öz məlumatlarına çıxış, düzəliş və silinmə hüququna malikdir. Avropa İttifaqı məkanında tətbiq edilən GDPR – Ümumi Məlumatların Qorunması Reqlamenti də rəqəmsal turizm sahəsində mühüm rol oynayır. Bu reqlament Avropa İttifaqı ərazisində fəaliyyət göstərən və ya AB vətəndaşlarına xidmət göstərən bütün platformalara şamil olunur. Azərbaycanda fəaliyyət göstərən beynəlxalq turizm platformaları – məsələn, Booking və Airbnb – AB vətəndaşlarının məlumatını emal etdikdə GDPR tələblərinə əməl etməyə borcludurlar.

GDPR çərçivəsində məlumat subyektlərinin bir sıra mühüm hüquqları mövcuddur. Bunlara aydın məlumatlandırılma hüququ, razılıq əsasında emal hüququ, düzəliş və silinmə hüququ (“unutulmaq hüququ”), məlumatların daşınması hüququ və emala etiraz etmək hüququ daxildir. Reqlament həmçinin məlumatların emalı prosesində bir sıra əsas prinsipləri müəyyən edir. Bunlar məqsədin məhdudluğu, minimallaşdırma, dəqiqlik, saxlama müddətinin

məhdudluğu və məxfilik və təhlükəsizlik prinsipləridir. Məlumatların emalı prosesində müxtəlif tərəflər iştirak edir. Məlumat subyekti turist və ya istifadəçidir. Məlumat sahibi (controller) adətən turizm platforması və ya xidmət təminatçısı olur. Məlumat emal edən (processor) İT şirkətləri, bulud xidmətləri və ödəniş processorlarıdır. Üçüncü şəxslər isə reklamçılar, statistik analiz şirkətləri və partnyor agentliklər ola bilər.

Rəqəmsal turizmdə şəxsi məlumat pozuntusu halları beynəlxalq təcrübədə dəfələrlə baş vermişdir. Məsələn, 2018-ci ildə Airbnb platformasında 6 milyon istifadəçi məlumatı, 2020-ci ildə isə Marriott otellər şəbəkəsində 5 milyon müştəri profili sızmışdır. Azərbaycanda isə bəzi qeyri-rəsmi turizm platformalarında istifadəçi məlumatlarının icazəsiz şəkildə “cookies” və “tracking tools” vasitəsilə toplanması müşahidə olunur. Bu kimi hallarda ciddi hüquqi məsuliyyət və sanksiyalar tətbiq edilir. GDPR-ə görə, razılıqsız məlumat emalı 10 milyon avro və ya illik dövriyyənin 2%-i qədər, təhlükəsizlik tədbirlərinin görülməməsi isə 20 milyon avro və ya illik dövriyyənin 4%-i qədər cərimə ilə nəticələnə bilər. Azərbaycan qanunvericiliyində isə məsuliyyət əsasən İnzibati Xətalər Məcəlləsi ilə müəyyən edilir, məlumatların oğurlanması və qanunsuz istifadəsi hallarında isə cinayət məsuliyyəti nəzərdə tutulur.

Məlumatların qorunması üçün texnoloji həllər də mühüm rol oynayır. Şifrələmə və anonimizasiya texnologiyaları, iki mərhələli identifikasiya, sertifikatlaşdırılmış serverlərdə saxlanma (ISO 27001 standartları), məlumatların minimum yığılması və avtomatik silinmə prosedurları şəxsi məlumatların təhlükəsizliyini təmin edən əsas tədbirlərdir. Rəqəmsal turizm xidmətlərində şəxsi məlumatların qorunması həm hüquqi, həm də etik məsuliyyətdir. İstifadəçilərin məlumatlarına hörmətlə yanaşılması və mövcud hüquqi tənzimləmələrə əməl olunması turizm sahəsində etimad mühitinin

qorunması, həm turistlərin hüquqlarının müdafiəsi, həm də turizm subyektlərinin hüquqi risklərinin azaldılması baxımından zəruri şərtidir. Hüquqi mexanizmlərin gücləndirilməsi və ictimai maarifləndirmə bu sahədə dayanıqlı inkişafı təmin edir.

14.6. Rəqəmsal turizm sahəsində müqavilə pozuntuları və məsuliyyət

Rəqəmsal turizm fəaliyyətləri – xüsusilə onlayn müqavilələr, elektron ödənişlər və məsafədən xidmətlərin göstərilməsi – hüquqi öhdəliklərin icrasında müxtəlif risklər yaradır. Müqavilə pozuntusu halları həm turist, həm də xidmət təminatçısı və ya onlayn platforma tərəfindən baş verə bilər. Belə vəziyyətlərdə məsuliyyətin formaları və tətbiq mexanizmləri xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Ən çox rast gəlinən pozuntu halları arasında xidmətin göstərilməməsi və ya keyfiyyətsiz göstərilməsi önə çıxır. Məsələn, turist rezervasiya etdiyi otelə gəldikdə xidmət mövcud olmaya bilər və ya səfərin ləğv olunması barədə əvvəlcədən xəbərdarlıq edilmədən dəyişikliklər baş verə bilər. Digər yaygın hal müqavilə şərtlərinə əməl olunmamasıdır. Reklamda göstərilən şərtlərin – məsələn, “daxili hovuz” və ya “geri qaytarılan rezervasiya” statusunun – faktiki olaraq mövcud olmaması bu kateqoriyaya daxildir.

Rəqəmsal mühitdə texniki risklər də mühümdür. Elektron məlumatların dəyişdirilməsi və ya silinməsi, turistin təsdiqlənmiş rezervasiyasının sistemdən itməsi, giriş məlumatları və ya biletlər sənədlərinin səhv təqdim olunması buna misaldır. Bəzi hallarda ödənişin alınmasına baxmayaraq xidmətin göstərilməməsi müşahidə olunur ki, bu, həm müqavilə öhdəliyinin pozulması, həm də potensial fırıldaqçılıq kimi qiymətləndirilə bilər. Nəhayət, şəxsi

məlumatların icazəsiz istifadəsi, məsələn, turistin razılığı olmadan marketing məqsədi ilə üçüncü şəxslərə ötürülməsi də müqavilə pozuntusu kimi hüquqi məsuliyyət doğurur. Müqavilə öhdəliklərinin pozulması nəticəsində bir neçə məsuliyyət forması tətbiq olunur. Ən geniş yayılmış forma mülki-hüquqi məsuliyyətdir. Onun əsas məqsədi zərərin bərpası və kompensasiyadır. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə görə müqavilə öhdəliyinin pozulması zamanı həm maddi, həm də mənəvi zərər ödənilməli, bəzən müqavilə ləğv edilə və ya dəyişdirilə bilər. Bu baxımdan Məcəllənin 422-ci, 427-ci və 443-ci maddələri xüsusilə əhəmiyyətlidir.

Pozuntu hallarına görə inzibati məsuliyyət də tətbiq olunur. Qeyri-qanuni reklam, istehlakçı hüquqlarının pozulması və məlumatların qorunmaması halları İnzibati Xətalər Məcəlləsinin 447-ci maddəsi (istehlakçı hüquqlarının pozulması) və (şəxsi məlumatların qorunmaması) əsasında məsuliyyət doğurur. İstisna hallarda cinayət məsuliyyəti də nəzərdə tutulur. Əgər pozuntu aldatma, saxtakarlıq və ya dələduzluq yolu ilə törədilərsə, məsələ artıq Cinayət Məcəlləsi çərçivəsində qiymətləndirilir. Məsələn, 178-ci maddə (dələduzluq), 200-cü maddə (istehlakçı hüquqlarının pozulması nəticəsində ziyan vurma) bu sahədə hüquqi əsas rolunu oynayır. Rəqəmsal turizm xidmətlərində xüsusi mübahisə doğuran məsələ platformaların məsuliyyətidir. Əgər platforma (məsələn, Booking və ya Airbnb) xidmətin birbaşa təminatçısıdırsa və müqavilə onun adından bağlanıbsa, o, tam məsuliyyət daşıyır. Lakin platforma yalnız vasitəçi statusuna malikdirsə, məsuliyyət əsasən xidmət təminatçısının üzərinə düşür. Bununla belə, platforma məlumatı düzgün təqdim etmədikdə, mübahisəyə lazımı qaydada reaksiya vermədikdə və istehlakçının hüquqlarını müdafiə mexanizmlərini təmin etmədikdə birgə məsuliyyət daşıya bilər.

Mübahisələrin həlli yolları müxtəlifdir. Ən müasir yanaşma-

lardan biri onlayn mübahisələrin həlli (ODR) mexanizmləridir. Avropa İttifaqında fəaliyyət göstərən ODR platforması və ya “PayPal Dispute Center”, “Booking Conflict Resolution Form” kimi vasitələr buna nümunədir. Eyni zamanda, istehlakçılar milli məhkəmələrdə də iddia qaldıra bilərlər. Azərbaycan məhkəmələri bu cür işlərdə Mülki Məcəllə və İnzibati Xətalər Məcəlləsi əsasında qərar qəbul edir. Beynəlxalq mübahisələrdə isə arbitraj və mediasiya kimi alternativ üsullar daha çox tətbiq olunur. Turistlərin müqavilə pozuntularından qorunması üçün müəyyən profilaktik tədbirlər də vacibdir. Müqavilə şərtlərinin əvvəlcədən diqqətlə oxunması və saxlanılması, ödənişlərin etibarlı platformalar vasitəsilə həyata keçirilməsi, rezervasiya və ödənişin sübut sənədlərinin qorunması, mübahisə yarandıqda isə yazışma və ekran görüntülərinin təqdim edilməsi hüquqi müdafiəni gücləndirir.

Rəqəmsal turizm müqavilələri sürətli və rahat olmasına baxmayaraq, həm istifadəçilər, həm də xidmət təminatçıları üçün yüksək hüquqi risklər doğurur. Müqavilə şərtlərinin pozulması mülki, inzibati və bəzən cinayət məsuliyyətinə səbəb ola bilər. Buna görə həm turistlərin hüquqi məlumatlılığı, həm də platformaların məsuliyyətli fəaliyyəti rəqəmsal turizm münasibətlərində hüquqi sabitliyin təmin edilməsində mühüm şərt hesab olunur.

14.7. Azərbaycanda rəqəmsal turizmin hüquqi tənzimlənməsi

Rəqəmsal texnologiyaların turizm sahəsinə tətbiqi Azərbaycanda da geniş vüsət alır. Xidmətlərin onlayn rezervasiya, elektron ödəniş və rəqəmsal müqavilə əsasında təşkili, platformalar vasitəsilə fəaliyyət göstərən agentliklərin artması, sosial şəbəkələrdə

turizm xidmətlərinin təklif edilməsi bu sahədə yeni hüquqi tənzimləmə mexanizmlərinin hazırlanmasını aktuallaşdırır. Hazırkı hüquqi sistem ümumi hüquqi bazanı müəyyən etsə də, rəqəmsal mühitin dinamik və transsərhəd xarakteri normativ mexanizmlərin daim yenilənməsini tələb edir. Mövcud qanunvericilik bir sıra əsasları tənzimləyir, lakin rəqəmsal turizm münasibətlərinin bütün hüquqi çalarlarını əhatə etmir.

Əsas hüquqi sənədlər

Azərbaycan qanunvericiliyində rəqəmsal turizm fəaliyyətləri əsasən bir neçə normativ aktın kəsişməsində tənzimlənilir.

- “Turizm haqqında” Qanun (2021-cu il) – turizm fəaliyyətinin ümumi çərçivəsini müəyyən edir, lakin rəqəmsal xidmətlər və onlayn müqavilələr bu qanunda ayrıca tənzimlənmir [49];
- Mülki Məcəllə – elektron müqavilələrin bağlanması, öhdəliklərin pozulması (m. 422, 443), ödəniş münasibətləri və məsuliyyət mexanizmlərini müəyyən edir [7];
- “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Qanun (2004-cü il) – elektron müqavilələrin hüquqi qüvvəsini və e-imza vasitəsilə identifikasiya mexanizmlərini təsbit edir [111];
- “Şəxsi məlumatlar haqqında” Qanun (2010-cu il) – rəqəmsal platformalarda istifadəçi məlumatlarının qorunmasını təmin edir və icazəsiz emala görə məsuliyyət müəyyən edir;
- “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Qanun (2023-cü il) – elektron ödənişlər və innovativ ödəniş alətləri üzrə hüquqi mexanizmləri tənzimləyir [112];
- İnzibati Xətalər Məcəlləsi – qeyri-qanuni reklam (m. 445), istehlakçı hüquqlarının pozulması (m. 448), şəxsi məlumatların qanunsuz emalı ilə bağlı məsuliyyət nəzərdə tutur [113];
- “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanun (1995) – onlayn xidmətlər zamanı da istehlakçıların məlu-

matlandırılma, kompensasiya və ləğvetmə hüquqlarını qoruyur [114].

İdarəetmə və nəzarət orqanları

Azərbaycan Respublikasında rəqəmsal turizm sahəsinə nəzarət bir neçə dövlət qurumunun səlahiyyətlərinə daxildir:

- Dövlət Turizm Agentliyi – turizm siyasətinin icrası, sənədləşdirmə və monitoring;
- Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi – rəqəmsal infrastruktur və elektron xidmətlərin hüquqi çərçivəsi;
- Mərkəzi Bank – elektron ödəniş xidmətlərinin tənzimlənməsi;
- İqtisadiyyat Nazirliyi – sahibkarlıq subyektlərinin qeydiyyatı və vergi nəzarəti;
- Fövqəladə Hallar Nazirliyi və DİN – turizm obyektlərində təhlükəsizlik və sanitariya qaydalarının icrası.

Praktiki vəziyyət və mövcud çətinliklər

Mövcud hüquqi tənzimləmədə bir sıra problemlər qalmaqdadır. Normativ boşluqlar onlayn rezervasiya platformalarının məsuliyyət modelinin müəyyən edilməməsi və onlayn müqavilələrin qeydiyyat mexanizminin olmaması ilə bağlıdır. İkili hüquq tətbiqi problemi isə xarici platformaların (Booking, Airbnb və s.) Azərbaycan qanunvericiliyinə tabe olub-olmaması məsələsində özünü göstərir. Həmçinin, bəzi yerli agentliklərin yalnız sosial şəbəkələr üzərindən qeydiyyatsız fəaliyyəti onların hüquqi məsuliyyət daşıyıcısı kimi tanınmasını çətinləşdirir. Digər ciddi məsələ isə məlumatların təhlükəsizliyidir: sərhədlərarası məlumat ötürülməsinə nəzarət zəifdir və icazəsiz emal hallarının qarşısı bəzən alınmır.

Azərbaycanın beynəlxalq öhdəlikləri

Azərbaycan BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) üzvü olaraq Turizmin Qlobal Etik Kodeksini dəstəkləyir [76].

Həmçinin, ölkə elektron imza, informasiya təhlükəsizliyi və istehlakçı hüquqları sahəsində müxtəlif beynəlxalq müqavilələrə qoşulmuşdur. Son illərdə Avropa İttifaqının GDPR standartlarına uyğunlaşdırılmış məlumat mühafizəsi sisteminə keçid təşəbbüsləri də gündəmdədir [115].

Azərbaycanda rəqəmsal turizm hüquqi cəhətdən müəyyən normativ aktlarla tənzimlənsə də, bu sahənin sürətli inkişafı mövcud qanunvericiliyin modernləşdirilməsini və beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılmasını zəruri edir. Yeni normativ-hüquqi çərçivə turist hüquqlarının daha səmərəli müdafiəsini, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsini və rəqəmsal bazarda şəffaflıq və sabitliyi təmin edəcəkdir.

XV FƏSİL. AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASINDA TURİZM HÜQUQUNUN İNKİŞAFI VƏ AKTUAL MƏSƏLƏLƏR

15.1. Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişaf tarixi və mərhələləri

Azərbaycan tarixən əlverişli coğrafi mövqeyi, zəngin mədəni irsi, təbii ehtiyatları və qonaqpərvərlik ənənələri ilə diqqət çəkmişdir. Turizm ölkənin iqtisadi, sosial və mədəni inkişafında mühüm rol oynamış, müxtəlif dövrlərdə dəyişən prioritetlərə və beynəlxalq çağırışlara uyğun şəkildə formalaşmışdır.

Qədim dövrlərdən XIX əsrin sonuna qədər turizmin əsasları - Azərbaycan ərazisində turizmin ilkin formaları qədim dövrlərdən mövcud olmuşdur. Bu ərazilər tarixən strateji-coğrafi mövqeyinə, zəngin təbii sərvətlərinə, mədəniyyət və sivilizasiyaların qovuşuq nöqtəsi olmasına görə səyahət və istirahət üçün cəlbedici olmuşdur.

Ən mühüm amillərdən biri Azərbaycanın Böyük İpək Yolu üzərində yerləşməsidir. Bu dünya miqyaslı ticarət və mədəniyyət marşrutu vasitəsilə Şərqlə Qərb arasında iqtisadi, mədəni və siyasi əlaqələr möhkəmlənmiş, Azərbaycan isə ticarət, mədəniyyətlərarası dialoq və səyahətlərin qovşağı kimi mühüm mərkəzə çevrilmişdir. İpək Yolu üzərində hərəkət edən tacirlər, səyyahlar və səfirlik nümayəndələri Azərbaycan torpaqlarında dayanaraq həm ticarət işlərini həyata keçirir, həm də istirahət imkanlarından faydalanırdılar. Şamaxı, Təbriz, Gəncə, Şəki, Naxçıvan kimi qədim şəhərlər karvan yolları üzərində əsas dayanacaqlar olmuşdur. Bu şəhərlərdə inşa edilmiş karvansaraylar, hamamlar, meydanlar və digər ictimai

obyektlər səyahət edənlərin rahatlığı üçün xidmət göstərmişdir. Karvansaraylar yalnız istirahət və qidalanma məntəqəsi deyil, həm də ticarət və mədəniyyət mübadiləsi mərkəzləri rolunu oynamışdır.

Orta əsrlərdə Azərbaycana gələn səyyahların sayı daha da artmışdır. Bu dövrdə dini ziyarət turizmi xüsusi yer tuturdu. Xristianlıq və islamla bağlı abidələr, pirlər və ziyarətgahlar yerli və xarici ziyarətçiləri cəlb edirdi. Eyni zamanda, bu dövrdə ölkəyə gələn səyyahlar yalnız dini məqsədlə deyil, həm də elmi-tədqiqat, siyasi missiya və mədəni mübadilə məqsədi ilə səfərlər edirdilər.

Azərbaycan haqqında XIII–XIV əsrlərdə Marko Polo, İbn Battuta, Evliya Çələbi kimi məşhur səyyahların qeydləri mövcuddur. Onlar öz əsərlərində Azərbaycanın təbiət gözəlliklərini, şəhərlərinin inkişaf səviyyəsini, qonaqpərvərliyini və ticarət potensialını yüksək qiymətləndirmişlər. Eyni zamanda, ölkənin zəngin mədəni suları, Naftalan nefti, istisu bulaqları kimi təbii sərvətləri də hələ qədim dövrlərdən “müalicəvi turizm” üçün əsas olmuşdur. İnsanlar həm ölkə daxilindən, həm də qonşu bölgələrdən bu yerlərə gələrək müalicə və sağlamlıq məqsədli səfərlər etmişlər. XIX əsrin sonuna qədər Azərbaycanda turizmin əsasları ticarət yolları, dini ziyarətlər, mədəni mübadilə və müalicəvi səyahətlər üzərində formalaşmışdır. Bu zəmin sonrakı dövrlərdə turizmin daha peşəkar və təşkilatlanmış şəkildə inkişafı üçün möhkəm bünövrə yaratmışdır.

XIX əsrin sonu – XX əsrin əvvəllərində turizm

XIX əsrin ikinci yarısı və XX əsrin əvvəlləri Azərbaycanda turizmin inkişafında yeni mərhələnin başlanğıcı olmuşdur. Bu dövrdə ölkədə baş verən iqtisadi yüksəliş, şəhərlərin böyüməsi, nəqliyyat-kommunikasiya xətlərinin genişlənməsi turizmin təşəkkülünə ciddi təsir göstərmişdir. Ən mühüm hadisə neft bumu olmuşdur. XIX əsrin sonlarında Bakıda kəşf edilən və sürətlə inkişaf edən neft sənayesi nəticəsində şəhər qısa müddətdə beynəlxalq sənaye

və mədəniyyət mərkəzinə çevrildi. Burada Avropadan, Rusiyadan, Yaxın Şərqdən və dünyanın digər bölgələrindən iş adamları, mühəndislər, səyyahlar və jurnalistlər gəlməyə başladılar. Bakının bu dövrdə “Qafqazın Parisi” adlandırılması təsadüfi deyildi. Şəhərdə yeni mehmanxanalar, klublar, ictimai-iaşə müəssisələri, teatrlar və mədəniyyət ocaqları fəaliyyətə başladı ki, bunlar da turizmin formalaşmasına zəmin yaratdı. Bu mərhələdə nəqliyyat infrastrukturunun inkişafı da mühüm rol oynadı. Dəmiryolu xətlərinin çəkilməsi sayəsində turistlərin və səyyahların Azərbaycanın müxtəlif bölgələrinə səyahət etməsi daha rahat və sürətli oldu. Bakı–Tiflis dəmir yolu, eləcə də Bakıdan Gəncə və Naxçıvana gedən yollar bölgələrin mərkəzlərlə əlaqəsini gücləndirdi.

Turizmin coğrafiyası da genişləndi. Şuşa, Lənkəran, Quba və Qusar bölgələri bu dövrdə istirahət və müalicə turizmi mərkəzləri kimi formalaşmağa başladı. Şuşa özünün təmiz dağ havası və mineral bulaqları ilə seçilir, yerli zadəganlar və varlı təbəqə üçün yay istirahət məkanı kimi məşhurlaşdı. Lənkəran subtropik iqlimi, çimərlikləri və təbiəti ilə tanınır, Quba və Qusar isə dağ turizmi və sağlamlıq müalicə ocaqları ilə seçilirdi. Bundan əlavə, XIX əsrin sonu və XX əsrin əvvəllərində Azərbaycana gələn səyyahlar və alimlər ölkənin zəngin mədəni irsi, abidələri, təbiət mənzərələri ilə maraqlanırdılar. Bu dövrdə yazılmış səyyah qeydlərində Azərbaycanın təbiət gözəllikləri, xalqın qonaqpərvərliyi və milli mədəniyyəti geniş təsvir olunurdu. Bu mərhələ Azərbaycanda turizmin müasir infrastrukturunun ilkin əsaslarını yaratdı. Bakı beynəlxalq şəhər kimi formalaşaraq xarici qonaqları cəlb etdi, bölgələrdə isə təbii imkanlara əsaslanan istirahət və müalicə turizmi inkişaf etməyə başladı. Bu dövr, sonrakı illərdə peşəkar və dövlət səviyyəsində turizm siyasətinin qurulması üçün mühüm tarixi baza rolunu oynadı.

Sovet dövründə turizmin inkişafı (1920-1991)

Azərbaycanın SSRİ tərkibində olduğu dövrdə turizm dövlət tərəfindən mərkəzləşdirilmiş və planlı şəkildə idarə edilən bir sahəyə çevrilmişdir. Bu dövrdə turizm yalnız iqtisadi fəaliyyət kimi deyil, həm də ideoloji və sosial vəzifələr daşıyan bir mexanizm kimi qiymətləndirilirdi. Məqsəd həm əhalinin istirahətini təmin etmək, həm də sovet ideologiyasını təbliğ etmək idi.

- 1920-ci illərdə Azərbaycanda ilk dəfə olaraq Turist-ekskursiya idarələri yaradıldı. Bu idarələr əsasən işçi və tələbə gənclərin maarifləndirilməsi məqsədini daşıyırdı. İlk turizm marşrutları müəyyənləşdirildi, xüsusilə Bakı və onun ətraf bölgələri, Abşeron yarımadasının tarixi və mədəni abidələri turistlərə təqdim olunurdu.
- 1930–1960-cı illərdə turizm daha çox sanatoriya-kurort sistemi əsasında inkişaf etdi. Dövlətin sosial siyasətinin mühüm istiqamətlərindən biri əhalinin sağlamlığının qorunması olduğundan, bu dövrdə çoxlu sayda sanatoriyalar, pansionatlar və istirahət evləri fəaliyyətə başladı. Lənkəran, İstisu, Naftalan və Abşeron bölgələri müalicəvi turizmin əsas mərkəzlərinə çevrildi. Xüsusilə, Naftalan nefti müalicəvi xüsusiyyətlərinə görə SSRİ miqyasında tanındı və buraya minlərlə insan müalicə üçün göndərildi. İstisu mineral bulaqları, Abşeronun müalicəvi palçıq vannaları da sovet turizminin ayrılmaz hissəsinə çevrilmişdi.
- 1970-1980-ci illərdə Azərbaycan turizmi özünün ən geniş yayılmış dövrünü yaşadı. Bu mərhələdə turizm artıq kütləvi xarakter almışdı. Respublikada müxtəlif sahələrdə çalışan işçilər, tələbələr və kolxozçular üçün dövlət və həmkarlar ittifaqları tərəfindən təşkil edilən güzəştli turpaketlər mövcud idi. Azərbaycanın kurort və istirahət mərkəzlərinə həm

SSRİ respublikalarından, həm də sosialist ölkələrindən turistlər gəlirdi. Bu, həm ölkədaxili turizmin genişlənməsinə, həm də Azərbaycan mədəniyyətinin tanıtılmasına imkan yaradırdı.

Bu dövrlərdə Azərbaycanda turizm tamamilə dövlət nəzarəti altında idi. Turizm fəaliyyətini əsasən “İnturist” və “Profsoyuz turizmi” sistemi həyata keçirirdi. Özəl təşəbbüslərə və müstəqil fəaliyyətə icazə verilmirdi. Bu da turizmin inkişafını müəyyən qədər məhdudlaşdırırdı. Bununla yanaşı, sovet turizmi geniş kütlələrin istirahətini təmin etməsi baxımından mühüm rol oynadı. Əlavə olaraq, ideoloji tələblər turizmdə mühüm yer tuturdu. Turist marşrutlarına tarixi-mədəni obyektlərlə yanaşı, zavod və fabriklər, kolxoz və sovxozlar da daxil edilirdi. Məqsəd turistlərə sovet həyat tərzini nümayiş etdirmək idi. Bununla yanaşı, mədəniyyət və incəsənət abidələrinin qorunması və ictimaiyyətə təqdim olunması sahəsində də addımlar atıldı. 1920–1991-ci illərdə Azərbaycan turizmi sanatoriya-kurort bazası, kütləvi istirahət sistemi və dövlət idarəçiliyi ilə xarakterizə olunurdu. Bu dövrün təcrübəsi sonrakı illərdə müstəqil Azərbaycanın turizm siyasətinə təsir göstərmiş, turizmin sosial xarakter daşması ənənəsini formalaşdırmışdır.

Müstəqillikdən sonrakı dövrdə turizmin inkişafı (1991–2000-ci illər)

Azərbaycan Respublikasının 1991-ci ildə müstəqilliyini bərpa etməsi ölkənin bütün sahələrində olduğu kimi turizm sahəsinin də yeni inkişaf mərhələsinə keçidini təmin etdi. Lakin bu mərhələ mürəkkəb proseslərlə müşayiət olunurdu.

1991–1995-ci illərdə ölkədəki siyasi qeyri-sabitlik, iqtisadi çətinliklər, Qarabağ müharibəsi və sosial problemlər turizm sahəsinin inkişafını xeyli zəiflətdi. Xarici turistlərin ölkəyə gəlişi kəskin azaldı, daxili turizm də əvvəlki dövrlərlə müqayisədə zəiflə-

məyə başladı. Bu illərdə həm infrastrukturun zəifliyi, həm də beynəlxalq imicin zədələnməsi Azərbaycanı turizm üçün cazibədar məkandan daha çox riskli region kimi göstərirdi. Bununla yanaşı, bu dövrdə ölkənin təbii və mədəni turizm potensialının gələcək inkişafı üçün zəmin yaradan addımlar da atıldı. 1993-cü ildə siyasi sabitliyin bərpa olunması ilə iqtisadi və sosial sahələrdə islahatlara başlanıldı. Bu proseslər turizmin də hüquqi və institusional əsaslarının yaradılmasına şərait yaratdı. Məhz bu çərçivədə 1999-cu ildə qəbul edilən “Turizm haqqında” Qanun mühüm əhəmiyyət kəsb etdi [49]. Bu qanun Azərbaycan Respublikasında turizm fəaliyyətinin hüquqi bazasını müəyyənləşdirən ilk əsaslı normativ akt idi. Qanun turizm subyektlərinin hüquq və vəzifələrini, dövlətin tənzimləmə mexanizmlərini, həmçinin turistlərin hüquqlarını qorumaq yollarını təsbit etdi. Bununla da turizm sahəsinin inkişafı üçün hüquqi zəmin formalaşdırıldı. Bu dövrdə dövlət tərəfindən ilk dəfə turizm konsepsiyaları və strateji proqramlar hazırlanmağa başlandı. Onların əsas məqsədi Azərbaycanı beynəlxalq turizm bazarına çıxarmaq, ölkənin zəngin tarixi, mədəni və təbii potensialını tanıtmak idi. Lakin bu proqramların praktiki icrası maliyyə imkanlarının məhdudluğu səbəbindən tam miqyasda həyata keçirilə bilmədi.

1990-cı illərin sonlarına doğru Azərbaycanın beynəlxalq imicinin yaxşılaşması, xarici sərmayələrin ölkəyə cəlb edilməsi və iqtisadi sabitliyin bərqərar olması turizm üçün də müsbət perspektivlər açdı. Bu illərdə Bakıda və bölgələrdə ilk müasir otellərin inşasına başlanıldı, beynəlxalq tədbirlərdə Azərbaycan turizm imkanlarının təqdim olunmasına cəhdlər edildi. 1991–2000-ci illər Azərbaycan turizmi üçün keçid dövrü kimi qiymətləndirilə bilər. Bu dövrün əvvəlində mövcud olmuş siyasi və iqtisadi çətinliklər turizmin inkişafını ləngitsə də, sonrakı mərhələdə qəbul edilmiş

qanunlar, konsepsiyalar və sabitliyin bərpası gələcək inkişaf üçün əsaslı zəmin yaratdı.

2000-2010-cu illərdə inkişaf və beynəlxalq integrasiya

Yeni əsrin əvvəllərindən etibarən Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsi dinamik inkişaf mərhələsinə qədəm qoydu. Bu mərhələni əvvəlki illərlə müqayisədə fərqləndirən əsas cəhət dövlətin turizmə xüsusi diqqət yetirməsi, beynəlxalq əməkdaşlıq əlaqələrinin genişlənməsi və müasir turizm infrastrukturunun yaradılması idi. 2001-ci ildə Azərbaycanın Dünya Turizm Təşkilatına (UNWTO) üzv olması turizm sahəsinin beynəlxalq integrasiyasında mühüm dönüş nöqtəsi oldu. Bu üzvlük Azərbaycanı qlobal turizm ailəsinin bir hissəsinə çevirdi, ölkənin turizm potensialının beynəlxalq miqyasda tanınması üçün yeni imkanlar açdı. UNWTO ilə əməkdaşlıq turizm siyasətinin formalaşdırılmasında müasir yanaşmaların tətbiqinə, statistikanın beynəlxalq standartlara uyğun aparılmasına və strateji planlaşdırmada dünya təcrübəsindən yararlanmağa şərait yaratdı.

2002-ci ildə Dövlət Turizm Şurasının yaradılması turizm sahəsində idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi baxımından mühüm addım idi. Bu şura dövlət orqanları, özəl sektor və ictimai təşkilatlar arasında koordinasiyanı təmin etmək məqsədilə fəaliyyət göstərirdi. Onun yaradılması turizmin inkişafına dair dövlət proqramlarının hazırlanmasına və həyata keçirilməsinə təkan verdi.

2000-ci illərin ortalarından etibarən Bakı şəhəri beynəlxalq tədbirlərin keçirildiyi mərkəzə çevrildi. Mədəniyyət günləri, beynəlxalq sərgilər, musiqi festivalları və idman yarışları Azərbaycanın turizm imicinin güclənməsinə xidmət etdi. Bu tədbirlər ölkəyə xarici turistlərin cəlb edilməsində mühüm rol oynadı və Azərbaycanı regionda nüfuzlu mədəni və idman mərkəzi kimi tanıtdı. Eyni

zamanda, Naftalan, Qəbələ, Quba, Lənkəran kimi bölgələrdə kurort və dağ turizmi inkişaf etməyə başladı. Naftalan unikal müalicəvi neftinə görə yenidən məşhurlaşdı və burada yeni sanatoriyalar açıldı. Qəbələ və Quba bölgələri dağ iqlimi, meşəlikləri və təbii gözəllikləri ilə turizm mərkəzlərinə çevrildi. Lənkəran isə Xəzər dənizinin sahilində yerləşməsi və subtropik təbiəti ilə diqqəti çəkdi. Bu bölgələrdə yeni otellərin, istirahət mərkəzlərinin və kurortların inşası turizmin regionlarda da inkişafına şərait yaratdı.

Bu dövrdə həmçinin aviadaşımalar və nəqliyyat infrastrukturunu təkmilləşdirildi. Beynəlxalq hava limanlarının (Gəncə, Naxçıvan, Qəbələ və Lənkəran) istifadəyə verilməsi turistlərin ölkənin müxtəlif bölgələrinə rahat səyahət etməsini təmin etdi. 2000–2010-cu illərdə Azərbaycan turizm sahəsində ilk dövlət proqramları qəbul edildi, sektorda hüquqi və təşkilati islahatlar aparıldı. Ölkənin beynəlxalq imici yaxşılaşdı, sərmayələr artdı və turizm iqtisadiyyatın gəlirli istiqamətlərindən birinə çevrilməyə başladı.

2010–2020-ci illərdə sürətli inkişaf və rəqəmsallaşma

2010–2020-ci illər Azərbaycan turizmi üçün keyfiyyətə yeni inkişaf mərhələsi kimi səciyyələndirilir. Bu dövrdə həm dövlətin strateji yanaşması, həm də rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi nəticəsində ölkənin turizm sahəsi sürətli tempə inkişaf etməyə başladı və beynəlxalq turizm bazarında daha rəqabətqabiliyyətli mövqelər əldə etdi. 2016-cı ildə qəbul edilən Azərbaycan Respublikasının Turizm Strategiyası bu sahənin sistemli və uzunmüddətli inkişafını təmin edən mühüm sənəd oldu. Strategiyada turizmin prioritet istiqamətləri – mədəni turizm, ekoturizm, kənd turizmi, sağlamlıq və müalicə turizmi, dağ-xizək turizmi kimi sahələr müəyyənləşdirildi. Həmçinin, regionlarda turizmin inkişafına xüsusi diqqət ayrıldı, investisiya təşviqləri və infrastruktur layihələri ilə bağlı konkret hədəflər müəyyən edildi. 2018-ci ildə Dövlət Turizm

Agentliyinin yaradılması isə idarəetmədə yeni modelin tətbiqi demək idi. Agentlik turizm sahəsində vahid dövlət siyasətini həyata keçirən əsas orqan olaraq həm dövlət strukturları, həm də özəl sektorla əməkdaşlıq mexanizmlərini gücləndirdi. Bu dəyişiklik turizm sahəsində daha çevik idarəçiliyin qurulmasına, beynəlxalq əməkdaşlığın genişləndirilməsinə və turizm məhsullarının keyfiyyətinin artırılmasına imkan yaratdı.

Bu dövrdə rəqəmsallaşma turizm sahəsinin əsas inkişaf istiqamətlərindən birinə çevrildi. ASAN viza sistemi vasitəsilə 2017-ci ildən etibarən elektron viza əldə etmək imkanı yaradıldı. Bu addım ölkəyə gələn xarici turistlərin sayının əhəmiyyətli dərəcədə artmasına səbəb oldu. Elektron viza mexanizmi sadə, sürətli və şəffaf prosedurları ilə Azərbaycanın turistlər üçün daha əlçatan ölkəyə çevrilməsini təmin etdi. Bundan başqa, Azərbaycan bu illərdə beynəlxalq idman və mədəni tədbirlərin keçirildiyi mühüm mərkəzə çevrildi. Formula 1 Qran-prisi, 2015 Avropa Oyunları, 2017 İslam Həmrəyliyi Oyunları, UEFA Avropa Liqası finalı və digər nüfuzlu tədbirlər ölkəyə böyük turist axını gətirdi. Bu tədbirlər təkcə qısa müddətli turizm axınını artırmadı, həm də Azərbaycanın beynəlxalq turizm xəritəsində mövqeyini gücləndirdi. Turizmin inkişafında milli brendinq siyasəti də mühüm rol oynadı. Azərbaycanın beynəlxalq imicinin formalaşdırılması məqsədilə “Land of Fire” (Odlar Yurdu) və sonradan “Take Another Look” (“Yenidən kəşf et”) kampaniyaları həyata keçirildi. Bu kampaniyalar ölkənin tarixi, mədəniyyəti, təbiəti və müasir turizm imkanlarını dünyada tanıtmaqla, Azərbaycanı fərqli və maraqlı turizm istiqaməti kimi təqdim etdi.

2010–2020-ci illərdə həmçinin regionlarda turizmin inkişafı üçün yeni kurort və istirahət mərkəzləri yaradıldı. Qəbələ, Şahdağ və Tufandağda dağ-xizək kompleksləri istifadəyə verildi, Naftalan, Lənkəran və Quba kimi bölgələrdə sağlamlıq və ekoturizm sahələri

genişləndirildi. 2010-2020-ci illər Azərbaycan turizminin sürətli inkişaf və rəqəmsallaşma dövrü kimi yadda qaldı. Bu mərhələdə turizm artıq dövlətin prioritet iqtisadi sahələrindən birinə çevrildi, beynəlxalq imic gücləndi və gələcək illərin uğurlu inkişafı üçün möhkəm əsaslar qoyuldu.

15.2. Müasir dövrdə turizmin sürətli inkişafı və bu sahədə hüquqi tənzimlənmə

Turizm hüququnun aktual problemləri təkcə milli deyil, həm də beynəlxalq səviyyədə böyük əhəmiyyət kəsb edir. Bu problemlər sahədə hüquqi sabitliyin, şəffaflığın və turistlərin hüquqlarının etibarlı müdafiəsinin təmin olunmasına birbaşa təsir göstərir. Hazırda ən aktual problemlərdən biri turizm sahəsində normativ-hüquqi bazanın tam və əhatəli olmamasıdır. Bir çox hallarda turizm fəaliyyətinin bütün aspektlərini (xüsusən onlayn xidmətlər, rəqəmsal müqavilələr, turizm platformaları və yeni turizm növləri) əhatə edən dəqiq və konkret hüquqi mexanizmlər mövcud deyil. Bu, həm turizm subyektlərinin, həm də istehlakçıların hüquqlarının pozulması riskini artırır və sahədə etimadın azalmasına səbəb olur. Digər aktual problem istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlıdır. Xüsusilə onlayn turizm xidmətləri bazarında turistlərin hüquqları tez-tez pozulur, ödənişin geri qaytarılması, keyfiyyətsiz xidmətə görə kompensasiya və şikayət mexanizmləri bəzən səmərəli işləmir. Bəzi hallarda isə turistlər müqavilə şərtləri, sığorta, ləğv və dəyişiklik qaydaları barədə kifayət qədər məlumatlandırılmır. Bu, həm yerli, həm də xarici turistlərin hüquqlarının zəif müdafiəsi ilə nəticələnir.

Transsərhəd turizm xidmətlərinin artması fonunda beynəlxalq hüquqi harmonizasiya problemləri də aktuallaşır. Müxtəlif ölkə-

lərin qanunvericiliyindəki fərqlər, viza və sərhəd keçidi qaydalarının uyğunsuzluğu, məhkəmə yurisdiksiyası və məsuliyyətin bölüşdürülməsi kimi məsələlər beynəlxalq turizm hüququnun çətinlikləri sırasındadır. Bu da turistlərin, xüsusilə xarici ölkədə qarşılaşdığı hüquqi problemlərin səmərəli və operativ həllini çətinləşdirir. Ekoturizmin, kənd turizminin, ekstremal və alternativ turizm növlərinin yayılması yeni hüquqi problemlər yaradıb. Bu istiqamətlərdə təhlükəsizlik, ekoloji tələblər, torpaqdan istifadə və mədəni irsin qorunması məsələlərinin hüquqi tənzimlənməsi yetərli səviyyədə deyil. Eyni zamanda, Qarabağ və Şərqi Zəngəzur kimi yeni açılan regionlarda turizmin bərpası və inkişafı üçün xüsusi hüquqi mexanizmlərə ehtiyac var. Başqa bir problem isə kölgə iqtisadiyyatının və qanunsuz fəaliyyətin yayılmasıdır. Bəzi hallarda turizm operatorları və agentliklər rəsmi qeydiyyatdan keçmədən, qanunsuz fəaliyyət göstərir, bu isə bazarda rəqabətə, xidmətin keyfiyyətinə və dövlət büdcəsinə mənfi təsir edir.

Rəqəmsallaşma prosesində hüquqi tənzimləmə də xüsusi çağırışlarla üzləşir. Elektron müqavilələrin hüquqi qüvvəsi, onlayn ödənişlərdə təhlükəsizlik, şəxsi məlumatların qorunması və rəqəmsal şikayət mexanizmlərinin işləkliyi daim təkmilləşdirilməlidir. Pandemiya və fəvqəladə hallar kimi kütləvi hadisələr zamanı turist hüquqlarının və turizm subyektlərinin maraqlarının balanslaşdırılması da hüquq üçün yeni bir problem kimi ortaya çıxıb. Sərhədlərin bağlanması, reyslərin ləğvi, məcburi karantin kimi hallar müqavilə öhdəliklərinin icrası və kompensasiya məsələlərində hüquqi boşluqlar yaradıb. Turizm hüququnun aktual problemləri sahənin sürətlə dəyişən reallıqları ilə hüquqi mexanizmlərin dinamikası arasında yaranan fərqlərdən qaynaqlanır. Bu problemlərin həlli üçün normativ bazanın müasir çağırışlara uyğun şəkildə təkmilləşdirilməsi, rəqəmsallaşma və beynəlxalq hüquqi harmoniza-

siya istiqamətində islahatların aparılması, istehlakçı hüquqlarının müdafiəsinin gücləndirilməsi və maarifləndirmə işinin artırılması vacibdir. Bu addımlar turizmin şəffaf, təhlükəsiz və dayanıqlı inkişafına təminat verə bilər.

15.3. Yerli və regional turizmin inkişafı

Yerli və regional turizmin inkişafı Azərbaycan üçün strateji əhəmiyyət daşıyır. Bu istiqamət, ölkənin yalnız paytaxt və iri şəhərlərlə məhdudlaşmayan, bölgələrdə də sosial-iqtisadi canlanmaya, məşğulluğun və əhəlinin rifahının artmasına, milli-mədəni və təbii irsin qorunmasına, həmçinin ölkənin ümumi turizm potensialının tam şəkildə reallaşdırılmasına xidmət edir. Yerli turizmin inkişafı bir tərəfdən əhəlinin daxili turizm imkanlarından səmərəli istifadə etməsini, regionlar arasında iqtisadi və sosial fərqlərin azalmasını təmin edir, digər tərəfdən isə ölkəyə gələn xarici turistlər üçün yeni, fərqli marşrutların, məhsulların və təcrübələrin yaradılmasına şərait yaradır. Azərbaycanın bölgələri öz unikal təbiəti, tarix və mədəniyyəti, etnoqrafik xüsusiyyətləri ilə fərqlənir və bu amillər yerli və regional turizmin cəlbediciliyini daha da artırır.

Dövlət siyasətində yerli və regional turizmin inkişafı üçün müxtəlif proqramlar və islahatlar həyata keçirilir. Regionlarda yeni turizm marşrutları və məhsullarının hazırlanması, infrastrukturun (yollar, nəqliyyat, informasiya və kommunikasiya texnologiyaları) yaxşılaşdırılması, mehmanxana və qonaq evlərinin tikilməsi, xidmət personalının təlimi və kadr potensialının artırılması əsas prioritetlər sırasındadır. Dövlət Turizm Agentliyi və yerli icra hakimiyyətləri bu sahədə birgə fəaliyyət göstərir, regionların turizm imkanlarının təbliği üçün festival, sərgi və müxtəlif tədbirlər təşkil

olunur. V.İ.İsmayılovun qeyd etdiyi kimi, yerli və regional turizmin əsas istiqamətləri sırasında kənd turizmi, ekoturizm, sağlamlıq turizmi, dağ turizmi, eləcə də dini və mədəni marşrutlar mühüm yer tutur. Azərbaycanın Şəki, Qəbələ, Quba, Lənkəran, Gəncə, Naxçıvan, Qarabağ və Şərqi Zəngəzur iqtisadi bölgələri bu istiqamətlər üzrə zəngin turizm potensialına malikdir. Həmin regionlarda kənd evlərində qonaqlama xidmətləri, milli mətbəx nümunələri, xalq sənətkarlığı məhsulları və ənənəvi həyat tərz elementləri həm yerli, həm də xarici turistlər üçün xüsusi maraq doğurur [39, s. 203–204].

Regional turizmin inkişafı, eyni zamanda, yerli əhəlinin məşğulluq imkanlarının və gəlirlərinin artırılmasına, regionlardan paytaxta miqrasiyanın azalmasına, qadınların və gənclərin iqtisadi fəallığının artmasına şərait yaradır. Bu, ölkənin dayanıqlı və inklüziv inkişaf hədəflərinə xidmət edən vacib sosial amildir. Dövlət tərəfindən qəbul olunmuş regional inkişaf proqramlarında turizmin rolu daim vurğulanır. “Azərbaycan Respublikasında regionların sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı”, “2023-2026-cı illər üçün Milli Turizm İnkişaf Strategiyası” kimi sənədlərdə regionlarda turizm infrastrukturunun gücləndirilməsi, yerli brendlərin yaradılması, investisiya təşviqi, təbiət və mədəniyyət abidələrinin bərpası əsas hədəflər kimi müəyyən olunmuşdur [8;9].

Qarabağ və Şərqi Zəngəzur iqtisadi rayonlarında turizmin bərpası və inkişafı, yeni marşrutların, otel və rekreasiya mərkəzlərinin yaradılması, tarixi abidələrin bərpası və beynəlxalq tədbirlərin keçirilməsi son illərin əsas prioritetlərindəndir. Həmçinin, “Böyük Qayıdış” proqramı çərçivəsində bu regionlarda sosial-iqtisadi dirçəliş və turizm üçün xüsusi dövlət dəstəyi həyata keçirilir [110]. Yerli və regional turizmin inkişafı Azərbaycanda milli turizm sahəsinin şaxələndirilməsi, dayanıqlılığı və uzunmüddətli rəqabət qabiliyyəti üçün əsas şərtlərdən biridir. Bu sahəyə investisiya

qoyuluşu, dövlət və özəl sektorun əməkdaşlığı, innovativ yanaşmalar və insan kapitalının inkişafı gələcəkdə regionların iqtisadi və sosial həyatında mühüm rol oynayacaqdır.

15.4. Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsinin inkişafı üçün perspektivlər

Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsinin inkişafı üçün perspektivlər və qarşıda duran gələcək çağırışlar sektorda strateji planlaşdırmanın, yeni texnologiyaların və innovasiyaların tətbiqinin, beynəlxalq standartlara uyğunlaşmanın və sosial-ekoloji məsuliyyətin artırılmasının zəruriliyini ortaya qoyur. Son illərdə həyata keçirilən islahatlar və dövlət proqramları nəticəsində ölkədə turizmin modernləşməsi və rəqabət qabiliyyətinin yüksəlməsi üçün möhkəm baza formalaşmışdır. Bununla belə, sahənin davamlı inkişafı üçün bir sıra yeni imkanlar və risklər mövcuddur. Hazırda Azərbaycanın turizm sahəsində ən böyük perspektivlərdən biri, azad edilmiş Qarabağ və Şərqi Zəngəzur regionlarında turizmin bərpası və inkişafıdır. Bu ərazilərdə yeni infrastrukturun qurulması, tarixi və mədəni irsin bərpası, beynəlxalq səviyyədə tanınan turizm marşrutlarının yaradılması ölkəyə yeni turist axını, əlavə investisiyalar və sosial-iqtisadi dirçəliş üçün mühüm imkanlar yaradır. Eyni zamanda, Azərbaycanın coğrafi mövqeyi, zəngin mədəni irsi və bənzərsiz təbiəti ölkəni regionda və dünyada daha cəlbedici turizm istiqamətinə çevirmək üçün əlverişli şərait yaradır [2; 39]. Rəqəmsallaşma və innovasiyaların tətbiqi də sektorun gələcəyində əsas prioritetlərdən biri kimi qalır. “Ağıllı turizm” texnologiyaları, elektron xidmətlər, onlayn marketinq və məlumat bazaları turistlərin rahatlığını və ölkənin rəqabət qabiliyyətini artıracaqdır. Süni

intellekt, böyük verilənlər (Big Data), mobil tətbiqlər və rəqəmsal turizm platformaları gələcəkdə turizm xidmətlərinin fərdiləşdirilməsinə, səmərəliliyin və şəffaflığın yüksəldilməsinə kömək edəcəkdir.

Ekoturizmin, kənd turizminin və dayanıqlı turizmin inkişafı perspektivləri həm milli iqtisadiyyatın şaxələndirilməsi, həm də təbii və mədəni irsin qorunması baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Bu istiqamətlərin inkişafı regionlarda yeni iş yerlərinin yaradılmasına, yerli əhalinin rifahının yüksəlməsinə və sosial inklüzivliyə şərait yaradır. Turizmin perspektivləri ilə yanaşı, qarşıda bir sıra çağırışlar da mövcuddur. İlk növbədə, global pandemiya və beynəlxalq qeyri-sabitlik riskləri, sərhədlərin bağlanması, səyahət qaydalarının tez-tez dəyişməsi sektor üçün ciddi təhlükə mənbəyi olaraq qalır. Bundan əlavə, turizmin ekoloji təsirlərinin idarə olunması, infrastrukturun müasirləşdirilməsi, kadr hazırlığı və turizm təhsilinin keyfiyyətinin artırılması kimi məsələlər həllini gözləyir. Həmçinin, beynəlxalq bazarlarda rəqabətin güclənməsi, turistlərin ehtiyac və gözləntilərinin daim dəyişməsi, rəqəmsal təhlükəsizlik, şəxsi məlumatların qorunması, fırıldaqçılıq və kölgə iqtisadiyyatına qarşı səmərəli mübarizə kimi çağırışlar gələcəkdə daha da aktuallaşacaq. Azərbaycanın milli turizm brendinin dünya bazarında möhkəmləndirilməsi, innovativ və fərdi xidmət modelinin yaradılması isə sahənin əsas inkişaf vektorları kimi çıxış edir.

Azərbaycanın turizm sahəsinin gələcək inkişaf perspektivləri geniş və çoxşaxəlidir. Yeni texnologiyaların tətbiqi, regional və yerli turizmin stimullaşdırılması, beynəlxalq əməkdaşlıq, sosial və ekoloji məsuliyyət, dövlət və özəl sektor tərəfdaşlığının gücləndirilməsi bu sahədə əsas uğur amilləridir. Qarşıda duran çağırışların vaxtında və səmərəli həll olunması isə turizmin dayanıqlı, rəqabətqabiliyyətli və inklüziv inkişafını təmin edəcəkdir.

İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

Azərbaycan dilində:

1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Bakı 1995-ci il
2. Allahverdiyev K.Ş, Muradova, K. S., "Turizm coğrafiyası" (Dərs vəsaiti). Bakı: "Kooperasiya" nəşriyyatı, 2026, 100 səh.
3. Azərbaycan Respublikasının Cinayət Məcəlləsi, Bakı şəhəri, 30 dekabr 1999-cu il
4. Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi, Bakı şəhəri, 01 fevral 1999-cu il
5. Azərbaycan Respublikasının Gömrük Məcəlləsi, Bakı şəhəri, 24 iyun 2011-ci il
6. Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalər Məcəlləsi, Bakı şəhəri, 29 dekabr 2015-ci il
7. Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, Bakı şəhəri, 28 dekabr 1999-cu il
8. "Azərbaycan Respublikasında 2010-2014-cü illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 6 aprel 2010-cu il tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmişdir. <https://e-qanun.az/framework/19342>
9. "Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafı üzrə 2023-2026-cı illər üçün Milli Strategiya" 18 s. <https://www.tourismboard.az/storage/2023/04/14/gqOjhi3H9LWYpN9Yn4IBe9x1JklDNoTRc8oLSeYT.pdf>
10. "Azərbaycan Respublikasında ixtisaslaşmış turizm sənayesinin inkişafına dair Strateji Yol Xəritəsi" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 6 dekabr tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. https://azertag.az/store/files/Strateji_yol_xeritesi/Turizm_s%C9%99nayesinin_inki%C5%9Faf%C4%B1na_dair_strateji_yol_xeritesi.pdf

11. Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsi, <https://e-qanun.az/framework/46948>
12. “Azərbaycan Respublikası regionlarının 2019-2023-cü illərdə sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2019-cu il 29 yanvar tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. <https://e-qanun.az/framework/41320>
13. Azərbaycan 2030: sosial-iqtisadi inkişafa dair Milli Prioritetlər. <https://president.az/az/articles/view/50474>
14. “Azərbaycan Respublikasında 2002 - 2005-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 6 aprel 2010-cu il tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmişdir. <https://e-qanun.az/framework/1615>
15. “Azərbaycan Respublikası regionlarının 2009-2013-cü illərdə sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2009-cu il 14 aprel tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. <https://e-qanun.az/framework/16721>
16. “Azərbaycan Respublikası regionlarının 2014-2018-ci illərdə sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 27 fevral tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. <https://e-qanun.az/framework/27284>
17. “Azərbaycan Respublikasında mədəni irs nümunələrinin qorunması, bərpası və istifadəsi Qaydası”nın təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 14 iyul 2015-ci il tarixli № 266 Qərarı. <https://e-qanun.az/framework/30401>
18. Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyasının 2 may 2023-cü il tarixli 3-46/3-2-4KQ/23 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Mehmanxanaların (hotellərin) ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları”. (Qərar

“Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2021-ci il 27 dekabr tarixli 448-VIQ nömrəli Qanununun 9.1-ci maddəsinə əsasən hazırlanmışdır.)

<https://e-qanun.az/framework/54193>

19. Azərbaycan Respublikasının Qanunu. (2016, 15 mart). “Lisenzialar və icazələr haqqında” (№ 176-VQ) (son dəyişikliklərlə). Bakı. (Maddə 9, maddə 13, 3 nömrəli əlavə). <https://e-qanun.az/framework/32626>
20. Azərbaycan Respublikasının 30 may 2014-cü il tarixli “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/28108>
21. “Aviasiya haqqında” Azərbaycan Respublikasının 22 dekabr 2023-cü il tarixli, 1058-VIQ nömrəli Qanunu, <https://e-qanun.az/framework/56366>
22. “Beynəlxalq hava daşımalarına aid bəzi qaydaların unifikasiyası üçün” Konvensiya, 1929-cu il. <https://elibrary.judiciary.gov.ph/thebookshelf/showdocs/36/12092>
23. “Beynəlxalq hava daşımalarının bəzi qaydalarının unifikasiyası üçün Konvensiya”, 1999-cu il. 22 s. <https://2021-2025.state.gov/wp-content/uploads/2019/02/13038-Multilateral-Aviation-Rules-May-28-1999.pdf>
24. Bilalov, B. “Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi”. Bakı, 2006
25. Bilalov, B. “Turizmin menecmenti”. Bakı, 2005
26. Bilalov, B. “Turizmin tarixi”. Bakı, 2008
27. Dövlət özəl tərəfdaşlıq haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Bakı şəhəri, 09 dekabr 2022-ci il
28. “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Azərbaycan Respublikasının 09 mart 2004-cü il tarixli, 602-IIQ nömrəli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/5916>

29. “Elektron ticarət haqqında” Azərbaycan Respublikasının 10 may 2005-ci il tarixli, 908-IIQ nömrəli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/10406>
30. Əliyev, Ə.İ. Əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin statusunun beynəlxalq-hüquqi tənzimlənməsi, Bakı 2007.
31. Əliyev, Ə.İ. Müasir beynəlxalq hüquqda insan hüquqları, əhali və miqrasiya problemləri. Bakı 2007.
32. Əliyev, Ə.İ. Beynəlxalq turizm hüququ. Bakı 2007.
33. Əliyev Ə. İ., Aslanov E. Z. “Beynəlxalq turizm hüququ”. Dərslik. Bakı, 2011, 475 səh.
34. Əlirzayev, Ə.Q, Aslanova, S. “Turizmin inkişafının sosial-iqtisadi problemləri”. Bakı, 2006
35. Əlirzayev, Ə.Q. “İslahatlar və sürətlənmə strategiyası şəraitində Azərbaycanın sosial- iqtisadi inkişaf problemləri”. Bakı-2005
36. “Ətraf mühitin mühafizəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının 8 iyun 1999-cu il tarixli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/3852>
37. “Xüsusi mühafizə olunan təbiət əraziləri və obyektləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının 24 mart 2000-ci il № 840-IQ Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/617> .
38. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Bakı şəhəri, 19 sentyabr 1995-ci il. <https://e-qanun.az/framework/9479>
39. İsmayılov V.İ., “Beynəlxalq turizmin coğrafiyası”. Bakı: “Kooperasiya” nəşriyyatı, 2021. 280 səh.
40. İsmayılov V.İ., “Turizmin iqtisadiyyatı”, Bakı: “İndiqo” Nəşriyyatı, 2019.- 397 səh.
41. Qafarov N.C. “Turizmin iqtisadiyyatı”, Dərslik., Bakı: “Kooperasiya” nəşriyyatı, 584 s.

42. Məmmədov, C. Rəhimov, S. “Turizm termin və anlayışlarının izahlı ensiklopedik lüğəti”. Bakı, 2003.
43. “Nəqliyyat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/4764>
44. Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Bakı şəhəri, 14 iyul 2023-cü il
45. “Reklam haqqında” Azərbaycan Respublikasının 15 may 2015-ci il tarixli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/30348>
46. Rəhimov, S. “Ekskursiya işinin təşkili”. Bakı, 2004
47. “Sanitariya-epidemioloji salamatlıq haqqında” Azərbaycan Respublikasının 10 noyabr 1992-ci il tarixli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/7916>
48. Sığorta fəaliyyəti haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Bakı şəhəri, 25 dekabr 2007-ci il
49. “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Bakı şəhəri, 27 dekabr 2021-ci il, <https://e-qanun.az/framework/49162>
50. “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2021-ci il 27 dekabr tarixli 448-VIQ nömrəli Qanununun tətbiqi barədə” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2022-ci il 18 fevral tarixli 1601 nömrəli Fərmanının icrasının təmin edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 5 mart 2022-ci il tarixli Sərəncamı <https://e-qanun.az/framework/49267>.
51. Ümumdünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) Turizm Etik Kodeksi (1999) <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-11/azeri.pdf>
52. Vəliyeva, S.İ. “Qonaqpərvərlik sahəsinin idarə edilməsi”, Dərs vəsaiti, Bakı: “Ləman nəşriyyat poliqrafiya” MMC, 2026. 388 s.

53. Vəliyeva, S.İ. “Turizm destinasiyalarının idarə edilməsi”. Dərs vəsaiti. Bakı: “Ləman nəşriyyat poliqrafiya” MMC, 2025.416 s.
54. Yanğın təhlükəsizliyi haqqında Azərbaycan Respublikasının 10 iyun 1997-ci il tarixli Qanunu. <https://e-qanun.az/framework/3935>

Rus dilində

55. Александрова, А. “Международный туризм”. Москва, 2002 г.
алабанов, И. Т., Балабанов, А. И. Экономика туризма: Учеб.пособие, М., 2003.
57. Волошин, Н. “Правовое регулирование туристской деятельности”. Москва, 1998.
58. ВТО “Основные показатели развития туризма”. Выпуск 2024.
59. Дурович, А. Кабушкин, Н. “Организованный туризм”. Минск, 2003.
60. Здоров, А.Б. “Экономика туризма”. Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2004
61. Золотовский, В. А. “Правовое регулирование в сфере туризма”: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с.
62. Кабушкин, Н. “Управление туризмом”. Москва, 2002.
63. Квартальнов, В.А. “Туризм”. Москва, 2004.
64. Квартальнов, В. “Иностранный туризм”. Москва, 2003.
65. Квартальнов В. “Стратегический менеджмент в туризме”. Москва, 2004.
66. Rospotrebnadzor. (б.г.). Prava i obyazannosti turista.

<https://cgon.rospotrebnadzor.ru/naseleniyu/gramotnyy-potrebitel/prava-i-obyazannosti-turista/> (İstifadə tarixi 20.03.2026)

67. Сенин, В.С. “Организация международного туризма”. Москва, 2003.

İngilis dilində

68. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>
69. The Montreal Convention 1999 (MC99), <https://www.iata.org/en/programs/passenger/mc99/>
70. Udumo, B. O., Arikpo, A., & Ekpo-Eloma, E. O. (2013). Public and Private Sector Participation and Tourism Development in Cross River State, Nigeria. Global Journal of Science Frontier Research: Interdisciplinary, 13(1), 1–6. Global Journals Inc. (USA). ISSN 2249-4626. https://globaljournals.org/GJSFR_Volume13/1-Public-and-Private-Sector-Participation.pdf
71. APEC. (2002). Public–Private Partnership for Sustainable Tourism: Delivering a Sustainable Strategy for Tourism Development. Asia-Pacific Economic Cooperation. https://www.apec.org/docs/default-source/publications/2002/7/publicprivate-partnership-for-sustainable-tourism-des/02_twg_partnerships.pdf
72. Xàtiva Turismo. (2023, 28 yanvar). Tourists’ rights and obligations. <https://xativaturismo.com/en/tourists-rights-and-obligations/> (İstifadə tarixi 20.03.2026)
73. Breakey, H., and Breakey, N. (2014). The right to pursue

- tourism. *Tourism Analysis*, 19(6), 739–752. (Mövcud: Griffith University Research Repository. <https://research-repository.griffith.edu.au/server/api/core/bitstreams/289b047d-3a29-55eb-a970-d1196d949c77/content> (İstifadə tarixi 20.03.2026))
74. Manila Declaration on World Tourism. World Tourism Conference, Manila, Philippines, 27 September – 10 October 1980. [International legal document]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>
75. Acapulco Document. World Tourism Meeting, Acapulco, Mexico, 21–27 August 1982. [International legal document]. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.1982.02.01>
76. *Tourism Charter*. UNWTO General Assembly, 6th Session, Sofia, Bulgaria, 22 September 1985. [International legal document]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1995.05.04>
77. Hague Declaration on Tourism. Inter-Parliamentary Conference on Tourism, The Hague, Netherlands, 10–14 April 1989. [International legal document]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1989.03.01>
78. Rio Declaration on Environment and Development. United Nations Conference on Environment and Development (UNCED), Rio de Janeiro, Brazil, 3–14 June 1992. [International legal document]. https://icsid.worldbank.org/sites/default/files/parties_publications/C8394/Respondent%27s%20documents/RL%20-%20Legal%20Authorities/RL-0150-ENG%201992-06-13.pdf
79. *Agenda 21*. United Nations Conference on Environment and

- Development (UNCED), Rio de Janeiro, Brazil, 3–14 June 1992. [International legal document].
<https://press.un.org/en/1997/19970411.endev415.html>
80. Global Code of Ethics for Tourism (A/RES/58/212). United Nations General Assembly Resolution, 21 December 2001. [International legal document].
https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pdf/tourism.pdf
81. Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage. UNESCO, Paris, 1972.
<https://whc.unesco.org/en/conventiontext/>
82. Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat (Ramsar Convention). Ramsar, Iran, 1971. <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/convention-wetlands-international-importance-especially-waterfowl-habitat?hub=348>
83. Convention on the Conservation of European Wildlife and Natural Habitats (Bern Convention). Bern, Switzerland, 1979. <https://rm.coe.int/1680078aff>
84. Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals (Bonn Convention). Bonn, Germany, 1979. <https://jncc.gov.uk/our-work/the-convention-on-the-conservation-of-migratory-species-of-wild-animals/>
85. Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES). Washington, D.C., USA, 1973. <https://cites.org/eng/disc/text.php>
86. GSTC Criteria for Tour Operators. Global Sustainable Tourism Council (GSTC).
<https://cms.visitczechia.com/cms/getmedia/3cc60f24-38e6-46af-98ea-394b231a8cc2/GSTC-Industry-Criteria-for-Tour>

Operators-with-indicators-Dec-2016.pdf

87. ISO 21401:2018 – Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements. International Organization for Standardization (ISO).
<https://bvhttdl.mediacd.vn/document/2023/7/24/2iso-21401-2018-169016164583834656682.pdf>
88. IUCN Green List of Protected and Conserved Areas: Standard (Version 1.1). International Union for Conservation of Nature (IUCN), 2016.
<https://rris.biopama.org/sites/default/files/2020-04/IUCN%20and%20WCPA%202016%20IUCN%20Green%20List%20of%20Protected%20Areas%20Standard%20Version%201.1.pdf>

İnternet resursları

89. <https://www.untourism.int> - Ümumdünya Turizm Təşkilatının internet sahifəsi
90. www.wikipedia.org – Qlobal elektron ensklopediya
91. www.google.az – Qlobal axtarış sistemi
92. <https://tourism.gov.az> -Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi
93. www.oralar.az – Yerli və xarici turizmlə bağlı turizm portalı
94. www.mct.gov.az – Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət və Turizm Nazirliyinin internet sahifəsi
95. www.worldbank.org – Dünya Bankının internet sahifəsi
96. www.bmm.az – Banklar və Biznes elektron analitik və informativ məcmuə
97. www.president.az – Azərbaycan Respublikası Prezidentinin internet sahifəsi

98. www.azstat.org – Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsinin internet səhifəsi
99. www.tourism.ru – Ümumrusiya turizm hesabatlarına dair internet səhifəsi
100. <http://www.kitabxana.net/files/books/file>
101. <http://shirvan.cls.az/front/files/libraries/>
102. <https://e-qanunaz/framework/>
103. <https://www.e-derslik.edu.az>
104. <https://azculture.uz/ru/nashi-proyekti.php?link=turizm>
105. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf United nations guidelines for consumer protection
106. <https://nk.gov.az/uploads/doc/docs/old/fla587b701d0180242c9dc1f695957f5.pdf> Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti. (2020, 26 oktyabr). Turist-ekskursiya xidmətlərinin sertifikatlaşdırılması Qaydası”nın təsdiq edilməsi haqqında (№ 423). Bakı.
107. <https://e-qanun.az/framework/13983>
108. <https://fnk.az/az/xidmetlerimiz/muqavile-huququ/>
109. <https://e-qanun.az/framework/36996>
110. <https://e-qanun.az/framework/52757>
111. <https://e-qanun.az/framework/5916>
112. <https://e-qanun.az/framework/54872>
113. <https://e-qanun.az/framework/46960>
114. <https://e-qanun.az/framework/9479>
115. [https://gdpr.eu/General-Data-Protection-Regulation \(GDPR\)](https://gdpr.eu/General-Data-Protection-Regulation-(GDPR))

BƏXTİYAR HƏTƏMOV
TURİZM HÜQUQU

Dərs vəsaiti

Nəşriyyatın direktoru: Xanlar Həsənov

Nəşriyyatın redaktoru: Alparslan Öztürk

“Ləman nəşriyyat poliqrafiya” MMC

Çapa imzalanmışdır: 15.05.2026

Kağız formatı: 60x84, 1/16

Kağız növü: 70 qr. (offset)

Fiziki çap vərəqi: 18,25

İşarə sayı: 416908

Tirajı: 300