

3. ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС. СІМЕЙНЕ ПРАВО. ТРУДОВЕ ПРАВО. МІЖНАРОДНЕ ПРИВАТНЕ ПРАВО. ГОСПОДАРСЬКЕ ПРАВО. ГОСПОДАРСЬКО-ПРОЦЕСУАЛЬНЕ ПРАВО

DOI:10.35774/app2024.02.066
УДК 347.965

Сергій Гладкий,
аспірант Західноукраїнського
національного університету
ORCID: <http://orcid.org/0009-0000-6476-4083>

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СТОРІН ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: ОСНОВНІ ФОРМИ ТА СПОСОБИ

Захист прав споживачів є пріоритетним у процесі адаптації законодавства України відповідно до стандартів та вимог Європейського Союзу і міжнародно-правових актів. До основних перспективних напрямків також належить сфера туризму, яка розвивається доволі динамічно, тому важливе значення сьогодні має забезпечення захисту прав туристів як споживачів і розробка ефективного механізму здійснення їхніх прав.

Сьогодні в багатьох країнах світу вважається, що туристична діяльність відіграє велику роль у «про-суванні» держави на світовій арені. Галузь туризму визнається фундаментальною для економіки багатьох країн світу, адже вона має вплив на різні сфери економіки, зокрема торгівлю, будівництво, транспорт, сільське господарство тощо. Зокрема, стан туризму впливає як на рівень ринкових відносин, так і сприяє підвищенню зайнятості населення, а також міжнародному співробітництву. Тому туристична діяльність має бути одним із пріоритетних напрямків розвитку України, що сприятиме отриманню додаткових коштів до бюджету та забезпечить функціонування інших галузей, які з нею пов'язані.

Адаптація національного законодавства до вимог та стандартів ЄС у сфері туризму, є завданням непростим, проте останнім часом цей процес відбувається, хоча невирішеними ще залишаються питання, пов'язані із назвою договору про надання туристичних послуг, особливостями захисту прав сторін договору тощо.

Мета статті – визначити основні форми та способи захисту прав сторін договору про надання туристичних послуг, шляхи їх вдосконалення.

***Ключові слова:** сфера туризму, договір, туристичні послуги, сторони договору, захист їхніх прав, форми та способи.*

Hladkyi S.

Features of the protection of the rights of the parties to the contract on the provision of tourist services: main forms and methods

The protection of consumer rights is a priority in the process of adapting the legislation of Ukraine in accordance with the standards and requirements of the European Union and international legal acts. Among the main promising directions is the field of tourism, which is developing quite dynamically, therefore, ensuring the protection of the rights of tourists as consumers and developing an effective mechanism for exercising their rights is of great importance today.

Nowadays, in many countries of the world, it is believed that tourism plays a major role in the «promotion» of the state on the world stage. The tourism industry is recognized as fundamental for the economy of many countries of the world, because it has an impact on various areas of the economy, including trade, construction, transport, agriculture, etc. In particular, the state of tourism affects both the level of market relations and contributes to increasing the employment of the population, as well as international cooperation. Therefore, tourism activity should be one of the priority directions of Ukraine's development, which will contribute to obtaining additional funds for the budget and ensure the functioning of other industries related to it.

The market for the provision of tourist services is a rather promising industry, which is why tourism has become firmly rooted in people's lives nowadays. The rapid development of this area is due to the need of citizens to rest and meaningfully spend their leisure time. There are also prerequisites for improving the sphere of tourist services in Ukraine.

The adaptation of national legislation to the requirements and standards of the EU in the field of tourism is a difficult task, but recently this process has been taking place, although there are still unresolved issues related to the name of the contract on the provision of tourist services, the introduction of the list of rights of the parties to the contract, the features of their protection, etc.

The purpose of the article is to determine the main forms and methods of protecting the rights of the parties to a contract on the provision of tourist services, and ways to improve them.

Keywords: *the field of tourism, contract, tourist services, parties to the contract, protection of their rights, forms and methods.*

Постановка проблеми. Ринок надання туристичних послуг є доволі перспективною галуззю, яка швидко розвивається, тому сьогодні туризм міцно вкорінився у життя людей. Стрімкий розквіт цієї сфери зумовлений потребою громадян відпочивати та змістовно проводити власне дозвілля. Існують також передумови для розвитку в Україні сфери туристичних послуг. Цей процес доволі складний, адже особливо у наш час потребує підвищеного рівня захисту прав туристів у нашій державі.

Аналіз досліджень та публікацій. У юридичній літературі питання щодо надання туристичних послуг досліджено в працях таких науковців: П. Бернеккера, А. Б. Бідненка, М. Гудими, Л. М. Іваненко, О. П. Іванова, К. Крапфа, В. М. Кривошеєва, В. М. Мікадзе, П. Г. Олдака, Ю. М. Соколова, Є. Я. Токара, В. Р. Ю. Ханік-Посполітак, Б. Хунцикера, Б. О. Шаблі та ін.

Мета статті – визначити основні форми та способи захисту прав сторін договору про надання туристичних послуг, особливості їхнього вдосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Правове регулювання відносин, які виникають у сфері надання туристичних послуг здійснюється Законом України (далі – ЗУ) «Про туризм», що набув чинності 15 вересня 1995 р. та періодично піддається певним редакційним змінам, які спрямовані на його адаптацію до реалій сучасності [1]. Проте такого правового регулювання недостатньо, адже закон характеризується стислістю і неможливістю охоплення широкого спектра відносин, що виникають у сфері туристичних послуг України. Тому це зумовлює невизначеність у діяльності туроператорів і турагентів, а також ставить у складне становище туристів, що, залишаючись наодинці із туроператором (турагентом), укладають договори із ними, які нерідко утискають їхні права як споживачів туристичних послуг.

У ст. 2 Закону України «Про туризм» зазначено, що «законодавство України про туризм складається з Конституції України, цього Закону, інших нормативно-правових актів, виданих відповідно до них. Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі та майновій самостійності їхніх учасників, регулюються Цивільним кодексом (далі – ЦК) України та Господарським кодексом України з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору» [1].

Окрім того, Закон України «Про захист прав споживачів» здійснює регламентацію прав туристів як споживачів туристичних послуг [2]. У разі порушення своїх прав, наприклад, щодо якості наданих ту-

ристичних послуг, турист має право звернутися до державного органу із питань захисту прав споживачів. Якщо буде виявлено, що надані туристичні послуги неналежного рівня, він згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» (ст. 14) може вимагати: «зменшення ціни туристичної послуги; безоплатного усунення недоліків наданої послуги в розумний строк; відшкодування завданих збитків; усуненням недоліків послуги як власними силами, так із залученням третіх осіб» [2].

Отже, у разі виникнення спірної ситуації із виконавцем туристичних послуг, урегулювати можна її в досудовому порядку або звернутися до суду чи інших спеціально уповноважених органів влади і місцевого самоврядування щодо захисту прав. Якщо турист обирає судовий захист свого порушеного права, то він звільняється від судового збору.

У теорії захисту прав людини науковці виокремлюють дві форми: юрисдикційну і неюрисдикційну (альтернативну) [3]. Перша форма передбачає звернення особи (наприклад, туриста) за захистом власних прав до відповідних компетентних органів, які наділені владними повноваженнями. Тобто вона здійснюється судом у загальному порядку захисту чи органами державної влади у спеціальному порядку захисту. Відповідно до статті 55 Конституції України «кожному гарантується право захисту своїх прав та свобод від протиправних посягань та порушень будь-якими засобами, що не заборонені законом» [4]. Ст. 124 Конституції України містить припис, що в Україні правосуддя здійснюється судами. Тому вважається, що захист прав у судовому порядку є найбільш поширеною та основною формою захисту. Проте захист прав забезпечується як юрисдикційними органами, так і в результаті «реалізації права на позасудове врегулювання спору за допомоги неюрисдикційної форми захисту» [5, с. 30]. Остання стосується тих способів врегулювання спорів, що здійснюються за межами судового розгляду.

Науковці до альтернативних способів відносять такі правові інститути, як: «діалог, медіацію (посередництво), переговори, третейське судочинство, а також міжнародний комерційний арбітраж та інші способи, які є індивідуальними для інших держав» [6, с. 36].

Є два способи врегулювання цивільно-правових спорів щодо надання туристичних послуг – це: позасудовий і судовий. Переважна більшість цих конфліктів може бути вирішена в позасудовому порядку, який передбачає такі етапи:

- 1) звернення до туристичної фірми, з якою укладено договір;
- 2) звернення до страховика;
- 3) звернення до державної установи або іншої структури, що може сприяти вирішенню спору.

Суди в порядку цивільного судочинства вирішують спори за позовами щодо захисту прав туристів як споживачів туристичних послуг, а також розглядають справи за позовами про стягнення коштів у порядку господарського судочинства.

Позови і скарги про захист порушених прав у сфері надання туристичних послуг, на думку І. М. Станкової, можна класифікувати так:

- «1) невиконання або неналежне виконання послуг, обіцяних турфірмою;
- 2) несвочасне інформування туриста про зміни в програмі туру, надання недостовірної або неточної інформації про тури;
- 3) обмеження власної відповідальності турфірми через зміну умов туру;
- 4) додаткові грошові збори;
- 5) низький рівень сервісу;
- 6) порушення права споживача на безпеку послуги» [7].

До проблем, які виникають у сфері судового врегулювання туристичних спорів, необхідно віднести: порушення правил підсудності та підвідомчості. Для впорядкування судової практики вирішення таких спорів важлива постанова Верховного Суду України у справі № 6-42 від 3 липня 2013 р., яка містить такий висновок: «За змістом ч. 1, 2, 10 ст. 20, ч. 2 ст. 30, ч. 1 та 2 ст. 32, ч. 1 ст. 33 ЗУ «Про туризм», ч. 4 ст. 10 ЗУ України «Про захист прав споживачів», ст. 610 і 611, ч. 5 ст. 653, ч. 1 ст. 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності під час надання туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [8].

Як бачимо, такий висновок відповідає положенням міжнародних нормативно-правових актів, зокрема ст. 15 Міжнародної конвенції ООН щодо контракту на подорожування (1970 р.), в якій зазначено, що в разі порушення зобов'язань згідно з контрактом посередник виступає як організатор подорожі та несе відповідальність за збитки, які випливають з цього порушення.

Варто зазначити, що в судах різного рівня останнім часом розглядається велика кількість спорів про захист прав споживачів, зокрема у сфері туризму. Зараз виникла проблема із судовим захистом прав, що полягає у довготривалому вирішенні спору. Через це «багато хто з потерпілих не хоче звертатись до суду, бо знають, що вони втратять багато часу, сил і коштів, поки дочекаються рішення суду, який може бути і не на їх користь. Багато зараз говорять і про те, що в судовій системі не вистачає суддів, тому через перенавантаженість суду, вирішення справ затягується» [9].

Отож, необхідно запроваджувати нововведення, які стосуються позасудового розгляду спорів. Зокрема, Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська називають такі види позасудового врегулювання спорів: «медіація – спосіб вирішення спору за допомогою незалежного, нейтрального посередника, який сприяє сторонам у досягненні згоди щодо ліквідації спору; переговори або неогоціація – спосіб вирішення спору безпосередньо сторонами спірних правовідносин (представниками сторін) без участі будь-яких посередників; арбітраж – спосіб вирішення спору за допомогою незалежної, нейтральної особи – арбітра (або групи арбітрів), що вповноважений винести обов'язкове для сторін рішення. В Україні поширена назва «третейське судочинство»; приватна судова система або суддя «напрокат», що забезпечує вирішення спорів за допомогою суддів, які пішли у відставку, за високу плату, які мають повноваження не тільки примирити сторони, а й винести обов'язкове для них рішення. Приватна судова система подібна до процедури арбітражу, але тут спір вирішує колишній професійний суддя. Вказаний спосіб можна застосовувати для вирішення будь-яких правових спорів, адже професійним суддям, які вийшли на пенсію, не заборонено арбітрування» [10, с. 155]. Застосування цих способів позасудового вирішення спорів сприяло би розвантаженню судової системи України.

В Європейському Союзі популярним є застосування альтернативних способів вирішення спорів, що передбачено Директивою 2013/11/ЄС і Регламентом Європейського парламенту та Ради про онлайн-вирішення спорів та суперечок і внесення змін до Регламенту. Ці нормативні акти дають право вибирати швидкий, недорогий, простий спосіб врегулювання спору між споживачами і трейдерами, під якими у ст. 4 Директиви ЄС визнається «будь-яка фізична або юридична особа, учасник біржової торгівлі, спеціаліст в області фінансів, який діє з ціллю отримання прибутку» [11].

Проте слід зазначити, що процедура альтернативних способів вирішень спорів в Європі є ще не дуже розвиненою. Тому багато людей навіть не знають про можливості застосування позасудового механізму. Важливим це питання є для туристів, що через своє місцеперебування не можуть захистити власні порушені права й інтереси під час подорожі.

В Україні на рівні законодавства введений механізм позасудового врегулювання спору з допомогою медіації. У наш час простежується зростання випадків врегулювання спорів таким способом. Запровадження альтернативних способів захисту прав споживачів туристських послуг вимагає внесення відповідних змін до законодавства України про туризм.

Окрім того, варто зазначити, що велика кількість судових справ у цій сфері, свідчать про неповноту і суперечливість правових норм, які регулюють туристичну діяльність, недостатню розробленість понятійного апарату, відсутність правових норм, що визначають взаємовідносини туроператора та турагента між собою і з туристами. В зв'язку з цим, для успішної їхньої діяльності та ефективного захисту прав та інтересів туристів необхідно переосмислити чинне законодавство України. Зокрема, особливу увагу потрібно приділити розмежуванню відповідальності між суб'єктами туристичної діяльності.

Висновки. Питання законодавчого регулювання договорів про надання туристичних послуг є проблемним, що підтверджує судова практика, де туристи звертаються щодо захисту власних прав, які порушені недотриманням туроператорами і турагентами зобов'язань відповідно до договорів про надання туристичних послуг. Отож, створенню ефективного механізму захисту прав учасників туристичних відносин перешкоджає відсутність належного правового регулювання цієї сфери та недосконалість формулювання положень основних нормативно-правових актів, що визначають порядок здійснення туристичної діяльності.

Успішна діяльність у сфері надання туристичних послуг потребує і задоволення потреб клієнтів, і належного захисту їхніх прав. Незважаючи на те, що захист прав туристів передбачає кілька нормативно-правових актів, переважна більшість із них є недосконалими, що породжує спори, розбіжності та вимагає

подальшого доопрацювання, узгодження. Зокрема, визначення правового статусу турагента й туропера-тора, замовника та туриста має займати особливе місце у правовідносинах щодо туристичного обслу-говування. Важливо визначити також особливості відповідальності туропера-тора, адже саме цей інсти-тут забезпечує належне виконання зобов'язань та захист прав й інтересів туристів-споживачів, що сприяє ефективному здійсненню туристичної діяльності та розвитку усієї сфери туризму загалом.

Список використаних джерел

1. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.02.2024)
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 21.02.2024)
3. Єфремова І. І. Особливості захисту приватних прав неюрисдикційними способами врегулювання пра-вових спорів (конфліктів). *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 6/1. С. 23–29.
4. Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.02.2024)
5. Лілопол І. М. Альтернативні форми захисту прав, свобод і законних інтересів. *Альтернативні способи вирішення цивільних спорів: матеріали круглого столу*. (Одеса, 29 берез. 2021 р.). Одеса : Фенікс, 2021. С. 29–33.
6. Подковенко Т. Альтернативні способи вирішення спорів: розвиток концепції. *Актуальні проблеми пра-вознавства*. 2018. Вип. 1 (13). С. 35–41.
7. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 23. С. 53–57. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chas_2017_23_14 (дата звернення: 21.02.2024)
8. Правовий висновок Верховного Суду України у спорі про захист прав споживачів, відшкодування май-нової та моральної шкоди (2013 р.) URL: <http://www.scourt.gov.ua/> (дата звернення: 21.02.2024)
9. Василенко Л. П. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 11. С.171–173. URL: http://lsej.org.ua/11_2022/37.pdf (дата звернення: 21.02.2024)
10. Стефанчук Р. О., Білоусов Ю. В., Бондаренко-Зелінська Н. Л. Цивільне законодавство України в кон-тексті розвитку європейського приватного права : монографія. Київ : Право України. 2013. 296 с.
11. Семенова М. В. Альтернативне вирішення спорів в галузі туризму (2017). URL: <https://openarchive.pure.ua/bitstream/document/14696/1/doc9.pdf> (дата звернення: 21.02.2024)

References

1. *Pro turizm: Zakon Ukrainy vid 15 veresnia 1995 roku № 324/95-VR [On tourism: Law of Ukraine dated September 15, 1995 № 324/95-VR]*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian]
2. *Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12 travnia 1991 roku № 1023-XII [On the protection of consumer rights: Law of Ukraine dated May 12, 1991 № 1023-XII]*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> [in Ukrainian]
3. Efremova, I. I. (2021). Osoblyvosti zakhystu pryvatnykh prav neiurydsydktsiinymy sposobamy vrehuliuvannia pravovykh sporiv (konfliktiv) [Peculiarities of protection of private rights by non-jurisdictional methods of settling legal disputes (conflicts)]. *Ekonomika. Finansy. Pravo - Economy. Finances. Right*, 6/1, 23-29 [in Ukrainian]
4. *Konstyutsiia Ukrainy vid 28 chervnia 1996 r. № 254k/96-VR [Constitution of Ukraine dated June 28, 1996 № 254k/96-VR]*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian]
5. Iliopol, I. M. (2021). Alternatyvni formy zakhystu prav, svobod i zakonnykh interesiv [Alternative forms of protection of rights, freedoms and legitimate interests]. *Alternatyvni sposoby vyrishennia tsyvilnykh sporiv: materialy kruhloho stolu – Alternative methods of resolving civil disputes: materials of the round table (Odesa, March 29, 2021)*, 29-33 [in Ukrainian]
6. Podkovenko, T. (2018). Alternatyvni sposoby vyrishennia sporiv: rozvytok kontseptsii [Alternative methods of resolving disputes: development of the concept]. *Aktualni problemy pravoznavstva – Actual problems of jurisprudence*, 1 (13), 35-41 [in Ukrainian]

7. Stankova, I. M. (2017). Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi nadannia turystychnykh posluh [Protection of consumer rights in the field of providing tourist services]. *Chasopys tsyvilistyky – Journal of civil studies*, 23, 53-57. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chac_2017_23_14 [in Ukrainian]
8. *Pravovyi vysnovok Verkhovnoho Sudu Ukrainy u spori pro zakhyst prav spozhyvachiv, vidshkoduvannia mainovoi ta moralnoi shkody [Legal opinion of the Supreme Court of Ukraine in the dispute on consumer rights protection, compensation for property and moral damage] (2013)*. Retrieved from <http://www.scourt.gov.ua/> [in Ukrainian]
9. Vasylenko, L. P. (2022). Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi nadannia turystychnykh posluh [Protection of consumer rights in the field of providing tourist services]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal – Legal scientific electronic journal*, 11, 171-173. Retrieved from http://lsey.org.ua/11_2022/37.pdf [in Ukrainian]
10. Stefanchuk, R. O., Bilousov, Yu. V. & Bondarenko-Zelinska, N. L. (2013). *Tsyvilne zakonodavstvo Ukrainy v konteksti rozvytku yevropeiskoho pryvatnoho prava: monohrafiia [Civil legislation of Ukraine in the context of the development of European private law: monograph]*. Kyiv: Law of Ukraine [in Ukrainian]
11. Semenova, M. V. (2017). *Alternatyvne vyrishennia sporiv v haluzi turyzmu [Alternative dispute resolution in the field of tourism]*. Retrieved from <https://openarchive.nure.ua/bitstream/document/14696/1/doc9.pdf> [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редакції 29.05.2024