

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS
IN THE FIELD OF PROVIDING TOURIST SERVICES

Василенко Л.П., к.ю.н., доцент,
доцент кафедри правознавства
Поліський національний університет

Стаття присвячена захисту прав споживачів при укладенні договорів про надання туристичних послуг.

Здійснено аналіз сучасної нормативно-правової бази, яка регулює відносини захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг.

На основі проведеного аналізу зроблений висновок про недосконалість даної системи законодавства у зв'язку з наявними недоліками, а саме: законодавчою неврегульованістю питання про відповідальність суб'єктів у сфері надання туристичних послуг; відсутністю у ЗУ «Про туризм» положень, що регулюють питання організації та здійснення дитячого туризму; відсутністю положень щодо обов'язкового страхування з суттєво розширеним переліком страхових випадків, включаючи форс-мажорні обставини, пов'язані з природними катаклізмами, для тих, хто виїжджає за кордон; відсутністю у законодавстві про туризм термінів та визначень «екскурсія», «екскурсійне обслуговування» та «екскурсовод», що призводить до ускладнень при захисті прав споживачів; відсутністю у законодавстві про туризм альтернативних способів позасудового врегулювання спорів.

Проаналізувавши судову практику можна здійснити класифікацію скарг, які частіше всього розглядаються судами за такими категоріями: невиконання або неналежне виконання умов договору про надання туристичних послуг; несвоєчасне або неналежне інформування споживачів туристичних послуг про обсяг туристичного продукту, який є предметом договору; обмеження відповідальності суб'єктів туристичної діяльності через зміни умов договору; стягнення додаткових коштів з туристів; низький рівень обслуговування та сервісу; порушення законодавства щодо забезпечення безпеки туристів.

Велика кількість судових справ свідчать про неповноту та суперечливість правових норм, що регулюють сферу туристичної діяльності господарюючих суб'єктів – туроператора та турагента; недостатню розробленість понятійного апарату, а в окремих випадках – відсутність правових норм, що регулюють відносини між названими суб'єктами, а також між ними та туристами, як основними споживачами їх послуг.

Такий стан потребує удосконалення законодавства у сфері надання туристичних послуг, а саме захисту прав туристів та відповідальності туроператорів та турагентів.

Ключові слова: турист, туроператор, турагент, договір про надання туристичних послуг, споживач, судова практика, відповідальність суб'єктів туристичної діяльності.

The article is devoted to the protection of consumer rights when concluding contracts for the provision of tourist services.

An analysis of the modern legal framework, which regulates relations of protection of consumer rights in the field of providing tourist services, was carried out.

On the basis of the conducted analysis, a conclusion was made about the imperfection of this system of legislation in connection with the existing shortcomings, namely: the legislative unsettlement of the issue of the responsibility of subjects in the field of providing tourist services; lack of provisions in the Law of Ukraine "On Tourism" regulating the organization and implementation of children's tourism; the absence of mandatory insurance provisions with a significantly expanded list of insurance cases, including force majeure circumstances related to natural disasters, for those traveling abroad; lack of the terms and definitions of "excursion", "excursion service" and "tour guide" in the legislation on tourism, which leads to complications in the protection of consumer rights; lack of alternative methods of out-of-court settlement of disputes in the legislation on tourism.

After analyzing the judicial practice, it is possible to classify the complaints that are most often considered by the courts according to the following categories: non-fulfillment or improper fulfillment of the terms of the contract on the provision of tourist services; untimely or improper informing of consumers of tourist services about the scope of the tourist product, which is the subject of the contract; limitation of the liability of the subjects of tourist activity due to changes in the terms of the contract; collection of additional funds from tourists; low level of maintenance and service; violation of the legislation on ensuring the safety of tourists.

A large number of court cases testify to the incompleteness and inconsistency of legal norms regulating the sphere of tourism activities of business entities – tour operators and travel agents; insufficient development of the conceptual apparatus, and in some cases – the absence of legal norms regulating the relations between the named subjects, as well as between them and tourists, as the main consumers of their services.

Such a situation requires the improvement of legislation in the field of providing tourist services, namely the protection of the rights of tourists and the responsibility of tour operators and travel agents.

Key words: a tourist, travel operator, a travel agent, contract on the provision of tourist services, consumer, judicial practice, responsibility of the subjects of tourist activity.

Постановка проблеми. Конституція України гарантує громадянам право на відпочинок (стаття 45), свободу пересування, право вільно залишати територію України (стаття 33). Розвиток технологій, світова торгівля, глобалізація, міжнародний бізнес сприяють розвитку не тільки товарообміну, а також дають поштовх для переміщення громадян по всьому світу, в тому числі і з метою туристичних подорожей. Все це стало приводом до становлення і розвитку туристичної індустрії та законодавчого врегулювання відносин у сфері туристичної діяльності.

Забезпечення та гарантування права на відпочинок стало пріоритетним напрямом держави та набуло величезного соціального значення.

Сучасний стан нормативного правового регулювання у сфері туризму характеризується розвитком та реалізацією правових норм, спрямованих на підвищення гарантій та ефективності захисту прав та законних інтересів споживачів туристичного продукту.

До моменту військового вторгнення РФ на територію України досить явно спостерігалось зростання кількості туристів, які виїжджали на відпочинок до зарубіжних країн, а також тих, хто виїжджав до нашої країни з метою подорожі. Зрозуміло, що із припиненням воєнного стану люди повернуться до нормального життя, і ця ситуація відновиться. Тому захист прав туриста, як споживача туристичних послуг є одним із найважливіших завдань

цивільного права, реалізація якого вимагає надання йому додаткових гарантій, покладання на виконавця додаткових обов'язків і тим самим забезпечення рівності учасників таких договірних відносин.

Аналіз судової практики у сфері захисту прав споживачів туристичних послуг, складність правового регулювання відносин з надання туристських послуг, що характеризується широким застосуванням третіх осіб, відсутністю тлумачення нормативно правових актів, відсутністю у Цивільному кодексі України (далі ЦКУ) нормативного врегулювання договірних зобов'язань у сфері надання туристичних послуг, єдині підходи у визначенні понять, правової природи, предмета договору, встановлення правового статусу споживача, все це свідчить про необхідність наукового дослідження названих проблем та формулювання теоретичних положень та пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання відносин захисту прав споживачів у зобов'язаннях щодо надання туристичних послуг та правозастосовчої практики.

Метою статті є визначення недоліків законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринку туристичних послуг.

Правозастосовна практика останніх років показала, що сучасна нормативно-правова база, яка регулює відносини захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг є недосконалою. Проаналізуємо деякі недоліки, які мають місце на нашу думку:

По-перше, проблеми відшкодування шкоди, завданої споживачеві виникають через неврегульованість питання про відповідальність у сфері надання туристичних послуг. Так, чинний ЗУ «Про туризм» (далі ЗУ про туризм) не передбачає правову основу співробітництва та взаємну відповідальність перед клієнтами туристичних фірм та авіакомпаній, а встановлює лише загальне правило, відповідно до якого відповідальність за недоліки роботи авіакомпаній (затримки авіарейсів) покладається на туроператорів. Ця норма суперечить повітряному, цивільному законодавству та законодавству про захист прав споживачів.

Це призводить до виникнення судових спорів та неправильному тлумаченню судами різних інстанцій норм законодавства. Так, у постанові від 05 лютого 2020 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 243/9071/18 зробив висновок про те, що у правовідносинах, пов'язаних із перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником. Встановивши скасування рейсу з причин, не пов'язаних з форс-мажорними, саме авіаперевізник зобов'язаний відшкодувати компенсацію пасажиру. За матеріалами справи суд першої інстанції задовольнив позовні вимоги до авіаперевізника. Суд апеляційної інстанції скасовуючи позовні вимоги до авіаперевізника, виходив із того, що відповідальність за порушення істотних умов договору з надання туристичних послуг несе туроператор. Договір перевезення між позивачами та авіаперевізником не укладався, ніяких зобов'язань перед позивачами авіакомпанія не мала, а тому на неї не може покладатись відповідальність за ненадання виконання умов договору. Крім того, авіаперевізник не є суб'єктом, що здійснює та/або забезпечує туристичну діяльність в розумінні статті 5 Закону України про туризм. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції та вважав, що авіаперевізник, надаючи туроператору авіаквитки, які в подальшому на виконання останнім договору на туристичне обслуговування були передані позивачам, вступило з позивачами у договірні правовідносини. Ч. 16 статті 100 Повітряного кодексу України (далі ПК України) передбачено, що пасажир має право на компенсацію від авіаперевізника і надання допомоги у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу, зниження класу обслуговування пасажиру в порядку, встановленому цим Кодек-

сом, авіаційними правилами України та міжнародними договорами України. [1] Відповідно до ч. 3 статті 105 ПК України перевізник не зобов'язаний виплачувати компенсацію, передбачену ч. 5 і 6 статті 104 цього Кодексу, якщо він може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія непереборної сили або надзвичайна ситуація, якій не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів. Таким чином, суд апеляційної інстанції дійшов помилкового висновку про те, що договір перевезення між позивачами та авіаперевізником не укладався та про те, що ніяких зобов'язань перед позивачами у авіаперевізника немає [2].

Потрібно зазначити, що у законодавстві, яке регулює відносини щодо надання туристичних послуг, випали з ланцюжка відповідальності турагенти та готелі, відповідальність яких прописана невиразно, внаслідок чого вони часто намагаються її уникнути. Це також призводить до порушення законних прав та інтересів споживачів туристичних послуг. Тому на сучасному етапі вкрай важливо законодавчо розмежувати відповідальність у сфері туристичного обслуговування між суб'єктами туристичної діяльності.

По-друге, в ЗУ про туризм відсутні положення, що регулюють питання організації та здійснення дитячого туризму. Практика показує, що досить поширеними є ситуації виїзду груп дітей без батьків за межі України з метою відпочинку, здійснення авіаційних та автомобільних перевезень дітей, тому належне правове регулювання даних питань є необхідним та нагальним.

Багато туристичних компаній надають туристичні послуги з відпочинку дітей у літніх оздоровчих закладах. При наданні таких послуг допускаються численні порушення як санітарних норм, так і норм законодавства про надання споживчих послуг, що створює загрозу заподіяння шкоди життю та здоров'ю, майну дітей та їх батьків.

Відповідно до норм чинного законодавства послуга у сфері дитячого відпочинку має бути безпечною для життя та здоров'я дітей за звичайних умов її використання та відповідати санітарним нормам та правилам, а туроператор повинен нести відповідальність за безпеку дитини протягом усього терміну подорожі. Такі висновки прослідковуються і в судовій практиці.

По-третє, нагальною є необхідність удосконалення правових норм щодо страхування громадян, які користуються туристичними послугами у сфері виїзного туризму. А саме це стосується питання заподіяння шкоди при форс-мажорних обставинах. Якщо медичне страхування і страхування на випадок нещасного випадку відповідно до ст. 16 ЗУ про туризм є обов'язковим, то страхування туристів на випадок форс-мажорних обставин відбувається за їх бажанням. Не завжди при страхуванні від нещасного випадку форс-мажорні обставини будуть підставами для здійснення страхових виплат. Досить важко, інколи неможливо, визнати форс-мажорні обставини страховим випадком у цій ситуації. В такому випадку туристи не можуть розраховувати ні на страхову виплату, ні на виплати зі сторони туристичних компаній. У зв'язку з чим необхідно удосконалити законодавство шляхом внесення змін до діючих нормативних актів, або прийняття нового законодавчого акту, норми якого б передбачали обов'язкове страхування з суттєво розширеним переліком страхових випадків, включаючи форс-мажорні обставини, пов'язані з природними катаклізмами, для тих, хто виїжджає за кордон.

По-четверте, в ЗУ про туризм відсутні терміни та визначення «екскурсія», «екскурсійне обслуговування» та «екскурсовод», хоча і врегульований порядок укладення договору на екскурсійне обслуговування (ст. 21 ЗУ про туризм). Це, на нашу думку, призводить до ускладнень при захисті прав споживачів.

Крім того, відповідно до ЗУ про туризм не передбачене фінансове забезпечення для організацій, які здійснюють екскурсійне обслуговування загальною тривалістю не

більше 24 годин. Іншими словами, закон дозволяє займатися екскурсійною діяльністю всім бажаючим. По суті, фірми або приватні особи, які організують та здійснюють екскурсійне обслуговування, не несуть спеціальної майнової відповідальності за життя екскурсантів і якість послуги, що надається. Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів (ст. 21 ЗУ про туризм) [3].

По-п'яте, в судах різного рівня розглядається значна кількість суперечок щодо захисту прав споживачів у сферах туризму, тривалість розгляду яких часто займає півроку та рік. Зараз ми маємо проблему з судовим захистом прав споживачів туристичних послуг, яка полягає в довготривалому вирішенні спору. Через цей недолік 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. Тому слід запроваджувати нові нововведення щодо позасудового розгляду спорів. Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська виділили такі види позасудового вирішення 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 поширеною є назва «третейське судочинство»; приватна судова система або суддя «напрокат», що забезпечує вирішення спорів за допомогою суддів, які пішли у відставку, за досить 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» [4, с. 155].

Застосування таких способів позасудового врегулювання спорів сприяло б розвантаженню судової системи.

В ЄС дуже популярним є застосування альтернативного вирішення спорів. Система альтернативного вирішення спорів та онлайн вирішення спорів передбачені Директивою 2013/11/ЄС та Регламентом ЄС Європейського парламенту та Ради про онлайн-вирішення спорів і суперечок та внесення змін до Регламенту. Ці акти дають право вибору швидкого, недорогого, простого вирішення спору між споживачами та трейдерами, під якими в ст. 4 Директиви ЄС визначається будь-яка фізична або юридична особа, учасник біржової торгівлі, спеціаліст в області фінансів, який діє з ціллю отримання прибутку [5].

Проте варто знати, що процедура альтернативних вирішень суперечок в Європі ще не дуже розвинена. Багато хто навіть не знає про можливості позасудового механізму. Болочим це питання є для захисту прав споживачів туристичної сфери, які через своє місцезнаходження не мають можливості захистити свої порушені права та інтереси під час мандрівки.

В Україні також на законодавчому рівні вже введений механізм позасудового врегулювання спору за допомогою медіації, але ще мало хто використовує його, хоча прослідковується поступове зростання випадків вирішення спорів таким способом. Запровадження таких способів захисту законних прав та інтересів споживачів туристських послуг вимагає внесення змін до діючого законодавства про туризм.

Висновки. Кількість судових справ, свідчать про неповноту та суперечливість правових норм, що регулюють туристичну діяльність господарюючих у цій галузі суб'єктів – туроператора та турагента, недостатньої розробленості понятійного апарату, а окремих випадках – відсутністю правових норм, що регламентують взаємовідносини названих суб'єктів між собою та з туристами. У зв'язку з чим, для успішної діяльності суб'єктів туристичної діяльності та належного захисту законних прав та інтересів споживачів туристичних послуг, важливо переосмислити чинне законодавство. На особливу увагу заслуговує розмежування відповідальності у сфері туристичного обслуговування між суб'єктами туристичної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Повітряний кодекс України: закон України від 19.05.2011 № 3393-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17#Text>.
2. Огляд практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду щодо розгляду справ у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг URL: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/Ogljad_KCS.pdf.
3. Про туризм: закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Стефанчук Р.О., Білоусов Ю.В., Бондаренко-Зелінська Н.Л. [та ін.]; за заг. ред. Ю.В. Білоусова. Цивільне законодавство України в контексті розвитку європейського приватного права : монографія. Ред. журналу «Право України». 2013. С. 155-169.
5. Семенова М. В. Альтернативне вирішення спорів в галузі туризму. 2017. URL: <https://openarchive.nure.ua/bitstream/document/14696/1/doc9.pdf>.