

Туристи як суб'єкти

туристичних правовідносин:
характеристика
та правовий статус



Б. І. Вихристенко

кандидат юридичних наук, президент Туристичної асоціації України, заслужений юрист України



Н. А. Опанасюк

кандидат юридичних наук, доцент кафедри Київського національного торговельно-економічного університету

Досліджується правовий статус туриста як одного з основних учасників туристичних правовідносин, аналізуються його права та обов'язки, закріплені у законодавстві України, щодо здійснення туристичних подорожей.

Авторами запропоновано умовний розподіл прав та обов'язків туриста на певні групи: загальні, споживчі й спеціальні. За результатами ґрунтовного аналізу законодавства України здійснено авторську класифікацію правового статусу туриста залежно від виду суб'єкта та за обсягом прав і обов'язків.

Ключові слова: правовий статус туриста, туристичні правовідносини, суб'єктивне право на туризм, турист, туроператор, турагент.

Исследуется правовой статус туриста как одного из основных участников туристических правоотношений, анализируются его права и обязанности, установленные законодательством Украины, по осуществлению туристических поездок.

Авторами предложено условное разделение прав и обязанностей туриста на определенные группы: общие, потребительские и специальные. По результатам анализа законодательства Украины предложена авторская классификация правового статуса туриста в зависимости от вида субъекта, а также по объему его прав и обязанностей.

Ключевые слова: правовой статус туриста, туристические правоотношения, субъективное право на туризм, турист, туроператор, турагент.

Investigate the legal status of a tourist as a major tourist participants of legal analysis of its rights and duties enshrined in the legislation of Ukraine on the implementation of tourist travel.

The authors proposed a conditional distribution of rights and duties of certain

tourist groups: general, consumer and special. As a result of a thorough analysis of the legislation of Ukraine, by the author's classification of the legal status of tourists depending on the subject and in terms of rights and obligations.

Keywords: legal status of tourist, tourist legal relations, subjective right to tourism, tourist, tour operator, travel agency.

Конституція України (ст. 3) встановила, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. А права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Вона відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави [1].

Основою розвитку туризму та реалізації людиною і громадянином свого права на туризм (свободу туристичних подорожей) відповідно до міжнародно-правових стандартів вважаються такі загальнолюдські цінності, як право на свободу пересування, закріплене Загальною декларацією прав людини 1948 р. [2], право на відпочинок і охорону здоров'я, гарантоване Міжнародним пактом про економічні, соціальні й культурні права 1966 р. [3] тощо. Вказані міжнародні документи стали підґрунтям для розроблення міжнародних стандартів свободи туризму (туристичних подорожей).

Зокрема, Глобальний етичний кодекс туризму (1999 р.) вперше проголосив, що «право на туризм» має кожна людина, а його ресурси належать усьому людству [4, с. 121].

Першим серйозним кроком українського законодавця врегулювати такі специфічні відносини, як туристичні, було прийняття в 1995 р. Верховною Радою України базового Закону України «Про туризм».

Цей Закон став фундаментом як для розбудови демократичного суспільства в цілому, так і законодавства про туризм, зокрема. Саме в ньому за відсутності конституційного закріплення було забезпечено реалізацію одного з основних загальнолюдських природних прав, що проголошене Загальною декларацією прав людини 1948 р.: право на свободу пересування, право покинути будь-яку країну, включаючи й свою власну, і повертатися у свою країну (ст. 13) як суб'єктивного права людини на туризм.

З огляду на це особливого значення набуває прийнята 28 червня 1996 р. Конституція України, до якої імплементовано вищезазначене положення Загальної декларації прав людини, забезпечивши тим самим повноту системності природних і невід'ємних прав людини в Україні. Закріплення зазначених прав у конституційній нормі як таке має велике значення, але воно ще й підсилюється тією обставиною, що із свободою пересування тісно пов'язана реалізація багатьох інших конституційних прав і свобод, як нами вже наголошувалося в попередніх статтях, наприклад, право на відпочинок, охорону здоров'я, безпечне довкілля тощо.

Тому важливого значення сьогодні набуває питання визначення правового статусу туристів як одного з основних учасників туристичних правовідносин, встановивши їх основні права та обов'язки щодо здійснення туристичних подорожей, закріплених у законодавстві України як спеціальному (про туризм), так і загальному.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про туризм» (в редакції від 18 листопада 2003 р.) туристом вважається особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін [5].

Права та обов'язки туристів можна умовно розподілити на три системні групи:

1) загальні (право на реалізацію закріплених Конституцією України прав на свободу пересування; відпочинок; відновлення і зміцнення здоров'я; безпечне для життя і здоров'я довкілля; задоволення духовних потреб; на сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України — також і за її межами; необхідну і достовірну інформацію тощо.

Конституційними обов'язками є: не порушувати законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування; відшкодовувати збитки, завдані неправомірними діями.

Окрім обов'язки туристів, що кореспондують їх правам, детально регламентовані й Законом України «Про туризм» (ст. 25). Це, перш за все: дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг; надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування. За усталеною практикою туристичні підприємства мають надавати таку інформацію туристу в залежності від обраної ним країни відвідування);

2) споживчі, що визначають права та обов'язки туристів як споживачів туристичних послуг;

3) спеціальні, що визначають статус туристів як учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності.

Таким чином, основними джерелами правового регулювання питань, пов'язаних із правовим статусом туристів і забезпеченням прав та інтересів туристів в Україні, є Конституція, Цивільний кодекс, Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР (в редакції від 18.11.2003 р.), Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (зі змінами та доповненнями), Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ тощо.

Охарактеризуємо більш детально окремі права та обов'язки туристів.

Право на свободу пересування закріплене як у внутрішньому законодавстві, так і міжнародних актах. Воно спрямоване на створення гарантій проти невідповідного обмеження можливостей людини пересуватися в межах країни, у тому числі й з метою туризму, а також вільно виїжджати за її межі та повертатися в державу.

Щодо туризму це право доповнюється й правом на вільний доступ до туристичних ресурсів, яке виключає дискримінацію туристів за будь-якими ознаками, зокрема, залежно від віросповідань, національної приналежності і т. п. (Хартія туризму, 1985 р.) [6].

Водночас, це право не є абсолютним, бо не означає неможливості встановити обмеження, наприклад, пов'язані з повагою до традицій, звичаїв і релігійних вірувань місцевого населення. Наприклад, в Туреччині, Єгипті, Кіпрі тощо не дозволяється відвідувати більшість храмів туристам, одяг яких не відповідає передбаченим в країні тимчасового перебування нормам моралі.

Право на вільний доступ до туристичних ресурсів передбачає обов'язок держави, на території якої вони перебувають, створити умови для ознайомлення з ними всіх бажаючих.

Разом з тим Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця про-

живання в Україні» від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ, визначаючи порядок реалізації права на свободу пересування, встановлює також і випадки його обмеження [7].

Так, статтею 12 цього Закону передбачено, що свободу пересування може бути обмежено: у прикордонній смузі; на територіях військових об'єктів; у зонах, які згідно із законом належать до зон з обмеженим доступом; на приватних земельних ділянках; на територіях, щодо яких введено воєнний або надзвичайний стан; на окремих територіях і в населених пунктах, де у разі небезпеки поширення інфекційних захворювань і отруєнь людей введені особливі умови і режим проживання населення та господарської діяльності.

Також вказана стаття містить перелік і певних категорій осіб, щодо яких свобода пересування обмежується. Це шукачі притулку та особи, які звернулися за наданням їм статусу біженця до прийняття відповідного рішення компетентним органом (про надання цим особам притулку чи статусу біженця); іноземці та особи без громадянства, які не мають законних підстав для перебування на території України; іноземці, які перебувають у складі військових іноземних підрозділів і які мають статус військового.

Крім того, стаття 12 Закону містить застереження, що свобода пересування може бути обмежена і в інших випадках, передбачених законом. Таким чином, вона не встановлює вичерпного переліку підстав щодо обмеження права людини на свободу пересування.

Не менш важливим для туристів є право на інформацію, гарантоване Конституцією України (ст. 34), та розширене й деталізоване в Законах України «Про туризм» і «Про захист прав споживачів».

Це, перш за все права туристів, передбачені в статті 19–1 Закону України «Про туризм», в якій вміщені положення щодо інформування споживачів про умови надання туристичних послуг, та статті 20 цього ж За-

кону — щодо порядку укладення договору на туристичне обслуговування та його істотні умови [8].

На підставі згаданої статті 19–1 турист має право вимагати від туроператора (турагента) інформацію, пов'язану з його майбутньою подорожжю. Причому в зазначеній статті законодавець передбачає і застереження, що така інформація повинна передувати укладенню договору на туристичне обслуговування:

— основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

— медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці;

— про туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

— назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

— стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

— порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

— розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення тощо.

Крім того, ця стаття 19–1 встановлює й право туриста вимагати від туроператора (турагента) до початку надання туристичних послуг інформацію, що має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

6) ціну туристичних послуг.

Водночас, така важлива інформація для туриста, як звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там, залишилися поза увагою законодавця. А відтак — інформування туриста про згадане не є обов'язком туроператора (турагента), а її надання повністю залежить від допитливості самого туриста та люб'язності й поінформованості з цих питань менеджера з туризму.

Стаття 20 Закону України «Про туризм» встановлює вимоги до укладення догово-

ру на туристичне обслуговування та передбачає, що цей договір повинен укладатися в письмовій чи електронній формі. Тобто законодавець фактично позбавляє суб'єктів туристичної діяльності можливості укладення договору у формі ваучера (як це було раніше).

Водночас, незрозумілою залишається на сьогодні й норма щодо застосування електронної форми укладення договору на туристичне обслуговування, яка, до речі, діє з 2004 р. та не зазнала змін. Більше того, ні суб'єкти туристичної діяльності, ні орган державної влади в галузі туризму не уявляють собі, що законодавець мав на увазі, а відтак — не розуміють, як застосовувати цю норму на практиці.

Крім того, даною статтею встановлено, що істотною умовою договору на туристичне обслуговування є характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення (їх вид і категорія), а також дата, час і місце відправлення (перевезення).

Правореалізація цієї норми на практиці може мати певні негативні наслідки, оскільки суперечить Правилам повітряних перевезень пасажирів та багажу, затвердженим наказом Міністерства транспорту і зв'язку України від 23.04.2010 р. № 216 та зареєстрованим в Мін'юсті 11.08.2010 р. за №669/17964 [9].

У розділі XV цих Правил (пункт 4) вміщено положення про те, що час відправлення рейсу та тип повітряного судна, що зазначені в розкладі руху або інших опублікованих графіках рейсів перевізника, не гарантуються і не є обов'язковою умовою договору перевезення. Більше того, пунктом 5 даного розділу встановлено, що перевізник має право змінювати тип повітряного судна без повідомлення про це пасажира, тобто туриста.

Отже, час відправлення і тип повітряного судна не вважаються істотними умовами договору перевезення, оскільки надання послуг перевезення мають свою специ-

фіку, що включає в себе безліч ризиків, зокрема, можливі зміни чи відкладення рейсів з причин захисту життя і здоров'я пасажирів або з технічних причин тощо.

Тому в правозастосовчій практиці постає питання щодо вирішення цієї колізії, оскільки на туроператора Закон України «Про туризм», що має переважну силу, покладає обов'язок надати туристу відповідну інформацію щодо перевезення (дату, час і місце здійснення перевезення), яка є істотною умовою договору на туристичне обслуговування. Отже, фактично саме туроператор нестиме відповідальність за ризики, пов'язані із зміною типу повітряного судна чи затримкою рейсу. Адже останнє, як ми знаємо з негативної практики, є доволі звичною ситуацією, особливо на чартерних програмах. Наприклад, турист придбає туристичний продукт, до складу якого входить авіаперевезення. Туроператор, як це передбачено Законом України «Про туризм», у договорі на туристичне обслуговування визначає усі необхідні істотні умови: тип повітряного судна, номер рейсу, дату та час відправлення й прибуття, клас обслуговування тощо. У разі, якщо туристу напередодні або вже безпосередньо в аеропорту повідомляють про те, що рейс відкладено (змінено або перенесено), логічно він має звертатися з претензією або безпосередньо до перевізника, або до туроператора, який, у свою чергу, в порядку регресу — до авіаперевізника. Тобто, оскільки туроператор здійснює лише бронювання авіаквитків та виступає посередником з організації перевезення, то претензії щодо затримки рейсу, а також неякісного надання послуг, втрати багажу чи травм повинні пред'являтися саме до перевізника.

Про такий підхід у визначенні суб'єкта відповідальності за ненадання або ненадане надання послуг перевезення свідчить до сьогодні й судова практика за цією категорією справ. Так, при прийнятті рішень про притягнення туроператора до відпові-

дальності за неякісне надання послуг перевезення (затримка чи відміна рейсу з будь-яких причин, втрата або пошкодження багажу, аварія транспортного засобу тощо) суди керуються тим, чи має такий туроператор відповідну ліцензію на перевезення та чи прямо передбачено у договорі на туристичне обслуговування, що останній бере на себе зобов'язання перед туристом контролювати належне виконання перевізником послуг.

Отже, якщо раніше відповідальність за шкоду, заподіяну неналежним наданням послуг з авіаперевезення, несли саме перевізники, тобто безпосередні надавачі цих послуг, то відтепер турист вимагатиме саме від туроператора компенсацію за ненадані чи неналежним чином надані послуги перевезення. А туроператор на підставі договору між ним і туристом змушений буде компенсувати останньому всі збитки як майнового, так і немайнового характеру. Хоча фактично згідно з Правилами повітряних перевезень пасажирів та багажу час відправлення і тип судна не можуть гарантуватися навіть безпосереднім виконавцем — авіаперевізником, що зумовлено специфікою надання послуг перевезення та залежить від багатьох обставин, що знаходяться поза впливом і волею сторін (у нашому випадку — перевізника і туроператора).

Турист також відповідно до положень Закону України «Про туризм» може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору. Тобто, наприклад, якщо туристу напередодні початку подорожі (дати перевезення) стало відомо про відкладення або зміну рейсу літака (а це є істотною зміною обставин укладеного договору), він має право вимагати розірвання договору на туристичне обслуговування. Водночас цей правовий крок з боку туриста також матиме для нього низку негативних наслідків як правового характеру, так і суто

морального (оформлена та невикористана відпустка, змарнований час на підготовку до подорожі, невиправдані очікування на відпочинок тощо).

Якщо договором на туристичне обслуговування передбачено виїзд за межі України, туристу має надаватися необхідна інформація та роз'яснюватися правила перетину кордону, насамперед, основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення.

Причому особи, які надають туристам таку інформацію, несуть відповідальність за шкоду, спричинену їй недоліками.

Таким чином, у випадку скасування чи перенесення (затримки) подорожі у зв'язку із затримкою видачі або не видачею візи консульством відповідної країни туроператор не несе за це відповідальність, оскільки на нього покладається лише обов'язок надати повну інформацію про необхідні для виїзду за кордон документи. Адже туроператор фактично виступає посередником з оформлення й подачі документів для отримання візи та не може гарантувати її відкриття. Як правило, ці обставини обов'язково повинні бути зазначені в договорі на туристичне обслуговування. Крім того, туроператор може вимагати від туриста відшкодування своїх фактичних витрат, пов'язаних з організацією туристичної подорожі (бронювання готелю, авіаквитків тощо), що також повинно бути обумовлено договором на туристичне обслуговування.

У разі, якщо турист подорожує самостійно, то інформацію про порядок перетину кордону та умови й правила перебування за кордоном він також збирає самостійно, а відтак — несе відповідальність за достовірність і повноту такої інформації.

Наступним надзвичайно важливим є право на безпеку туриста, що закріплене Загальною декларацією прав людини щодо

особистої недоторканності (ст. 3) та його майна (ст. 17).

Безпека й захист туристів, повага їх гідності — важливі умови розвитку туризму. Положення про необхідність забезпечення безпеки туризму закріплені в Гаазькій декларації з туризму (1989 р.). Її квінтесенція — держави мають співпрацювати на комплексній і послідовній основі, розробляючи та впроваджуючи спільні рекомендаційні заходи з питань безпеки та захисту туристів.

Для забезпечення права туристів на безпечне подорожування Міжпарламентська конференція з туризму (1989 р., м. Гаага) прийняла низку конкретних рекомендацій, що включають здійснення комплексу заходів з розвитку безпечного туризму. Серед них:

а) розробка й проведення в життя норм безпеки для подорожей і туристських перебувань;

б) інформування й просвітництво громадськості;

в) створення інституційних рамок для вирішення проблем, пов'язаних з безпекою туристів, зокрема, в екстремальних ситуаціях;

г) міжнародне співробітництво на двосторонньому, регіональному, субрегіональному, міжрегіональному й світовому рівнях [10].

На міжнародному рівні урядовими організаціями універсального й регіонального характеру розроблено низку юридичних документів, що порушують проблему забезпечення безпеки туристів (Манільська декларація зі світового туризму, 1980 р., Хартія туризму і Кодекс туриста, 1985 р.). Всесвітня туристична організація (ЮНВТО) також реалізує глобальну програму щодо безпеки й захисту туристів, мета якої — розробка й прийняття загальних правил, що регламентують питання безпеки й захисту туристів.

Продовження статті читайте в «БМЮ» №2, 2013.

Список використаної літератури

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради. — 1996. — № 30. — Ст. 141.
2. Загальна декларація прав людини. — К. : Укр. Правнича Фундація, Вид-во «Право», 1995. — 12 с.
3. Права людини. Міжнародні договори України, декларації, документи / Упоряд. Ю. К. Качуренко. — 2-е вид. — К. : Юрінформ, 1992. — 200 с.
4. Глобальный этический кодекс туризма // Туризм в Україні: Зб. нормативно-правових актів : В 5 т. — Ужгород : ІВА, 2000. — Т. 5.
5. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
6. Хартія туризму // Туризм в Україні: Зб. нормативно-правових актів: В 5 т. — Ужгород : ІВА, 2000. — Т. 5.
7. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>
8. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
9. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Мінтрансв'язку України від 23.04.2010 р. № 216 [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
10. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>