

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЗА ЗАКОНОДАВСТВОМ УКРАЇНИ ТА ЄС

У статті досліджуються питання захисту прав споживачів туристичних послуг за законодавством України та ЄС. Визначено особливості договірної регуляції надання туристичних послуг. Досліджено специфіку надання інформації про туристичну послугу. Обґрунтовано необхідність розробки спеціального колізійного регулювання туристичних відносин.

Ключові слова: споживач, туристична послуга, адаптація законодавства, туроператор, турагент.

Дыминская Е. Ю. Особенности защиты прав потребителей туристических услуг по законодательству Украины и ЕС.

В статье исследуются вопросы защиты прав потребителей туристических услуг по законодательству Украины и ЕС. Определены особенности договорного регулирования предоставления туристических услуг. Исследована специфика предоставления информации о туристической услуге. Обоснована необходимость разработки специального коллизионного регулирования туристических отношений.

Ключевые слова: потребитель, туристическая услуга, адаптация законодательства, туроператор, турагент.

Dyminska O. Yu. Features Consumer Protection Tourism Services of the Laws of Ukraine and the EU.

The article investigates the issue of consumer protection services under the laws of Ukraine and the EU. The features of contractual regulation of tourist services. Specific provide information on tourist services. The necessity of developing specific conflict regulation namely tourism relations are proved.

Keywords: consumer travel services, legal approximation, tour operator, travel agent.

Захист прав споживачів є пріоритетною сферою адаптації національного законодавства України до законодавства ЄС. Серед основних напрямів у цій сфері необхідно виокремити туристичні послуги, оскільки ринок туристичних послуг є доволі динамічним і таким, що перебуває на стадії розвитку, тому важливого значення набуває забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у цій сфері та розробка ефективного правового механізму здійснення прав.

Цивільний кодекс України [1], Закони України «Про захист прав споживачів» [2], «Про туризм» [3] наділяють споживача арсеналом прав та обов'язків для забезпечення немайнових та майнових інтересів осіб у сфері туризму, разом із тим залишаються невирішеними питання щодо можливості придбання туру юридичною особою і визнання її туристом, порядку та форми укладення договорів про надання туристичних послуг, а також підстав притягнення до цивільно-правової відповідальності надавача туристичних послуг.

На відміну від вітчизняного законодавства у цій сфері, законодавство ЄС у сфері надання туристичних послуг є в центрі уваги з моменту застосування ЄС. Поряд із цим розвивається і законодавство окремих європейських країн. Особливий інтерес у цьому аспекті становить питання змісту та порядку укладення договору про надання туристичних послуг.

У юридичній науці наявні певні напрацювання у царині захисту прав споживачів у цілому, а також захисту прав споживачів туристичних послуг зокрема, серед яких слід виділити роботи О. В. Зверевої, Л. М. Іваненко, Т. О. Кагала, І. В. Кірюшиної, С. А. Косінова, Г. О. Осетинської, О. П. Письменної, К. Ю. Свінцовой, Д. П. Стригунової, А. Р. Товмасяна, Є. Я. Токара, Р. Ю. Ханік-Посполітак, Б. О. Шаблі, А. Є. Шерстобітова та ін.

Метою публікації є визначення специфіку правового регулювання захисту прав споживачів туристичних послуг за законодавством України та ЄС.

Відповідно до положень міждержавних стандартів у галузі туризму під туристичною послугою розуміють результат діяльності туристичного підприємства із задоволення відповідних потреб туристів [4]. До складу туристичних послуг входять: бронювання, оформлення документів, всі види перевезень, розміщення, харчування, екскурсії й атракції, медичний супровід і страхування, послуги гідів-перекладачів та інше забезпечення. Перелік послуг кожного туру визначається програмою перебування.

Доцільно відзначити, що договір про надання туристичних послуг не має загальноприйнятого найменування як в національній, так і європейській практиці.

Комітетом ЄС з питань захисту прав споживачів Ради Міністрів 13.06.1990 р. була прийнята Директива № 90/314/ЄЕС про продаж турів із заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг [5], а пізніше – Директива № 93/13/ЄЕС про несумлінні умови в договорах зі споживачами [6]. необхідно відзначити, що у Директиві Євросоюзу № 90/314 ЕЕС про комплексні тури від 13.06.1990 р. не іменується договір, а лише вказується на контракт, що пов'язує споживача з організатором мандрівки та/або продавцем.

У цей час по суті і почався процес гармонізації законодавств держав-членів ЄС в туристичній галузі в рамках захисту прав туристів, як споживачів. При чому створення спеціального туристичного законодавства відбувалося шляхом встановлення нижньої межі вимог для суб'єктів туристичного бізнесу, при порушенні яких для захисту туристів застосовувались норми права про захист їх прав як споживачів.

У Німеччині під договором про туристичне обслуговування слід розуміти договір, відповідно до положень якого на основі відшкодування надаються комбіновані послуги з перевезення та розміщення. Всі тур-фірми в Німеччині розглядаються в якості тур-операторів з покладанням відповідної відповідальності та гарантуванням відповідних результатів подорожі [7, с. 151]. Такі країни, як Франція, Данія, Швеція та інші не визначають поняття таких договорів, звертаючи увагу у своєму законодавстві увагу тільки на несумлінні умови в договорах зі споживачами [7, с. 154]. Слід зазначити, що практично всі розвинені країни зіткнулися з проблемою несумлінних умов у договорах із споживачами, що містяться звичайно в стандартних, типових договорах набагато раніше, ніж було розроблено спеціальне туристичне законодавство.

Відповідно до ст.20 Закону України «Про туризм» договором на туристичне обслуговування є договір, за яким одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

На нашу думку, використовуючи поняття обслуговування законодавець не досить чітко розмежує це поняття із поняттям послуги. Необхідно погодитися з точкою зору Н. В. Сірик, яка стверджує, що обслуговування є збірною категорією, що використовується для характеристики діяльності, спрямованої на задоволення різноманітних потреб громадян. Здійснюючи цю діяльність, організації надають послуги, виконують роботи, продають товари [8].

У розглянутому аспекті слід також звернути увагу і на конструкцію договору. Туристичні послуги нерідко надаються не тією стороною, яка уклала договір, а іншою організацією, яка безпосередньо надає послуги з проживання, харчування, транспортні та інші види послуг, тобто третьою особою. Така можливість закріплена в ст. 528 ЦК України, яка передбачає, що виконання обов'язку може бути покладено боржником на іншу особу, якщо з умов договору, вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства або суті зобов'язання не впливає обов'язок боржника виконати зобов'язання особисто. схоже правило містить і у змісті ст. 902 ЦК, де визначено, що у випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору.

Таким чином, відносини, що виникли між турагентом і туристом, в кінцевому підсумку виконуються туроператором, який і несе відповідальність перед турагентом за якість наданих послуг, а останній несе відповідальність перед туристом. Таким чином, конструкція договору на оплатне надання туристичних послуг не зводиться до передачі права на туристичний продукт, що купується у виконавців послуг, а є ланцюжком послідовних дій не тільки тих осіб, які є стороною договору, а й третіх осіб. Такі правовідносини регулюються договором оплатного надання послуг, а не купівлі-продажу. Таким чином, поняття «обслуговування» є більш широким, ніж поняття «послуга» (останнє є складовою частиною першого). Тому, на нашу думку, дефініції договорів, визначених у Законі «Про туризм» мають визначатись через поняття послуг, а не обслуговування, а туристичним обслуговуванням, на нашу думку, можна визначити сукупність правових, організаційних та соціально-економічних заходів в галузі туризму, спрямованих на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, захисту прав споживачів, безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей.

З метою захисту прав споживачів туристичних послуг, надання споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про туристичний продукт, що забезпечить можливість їх свідомого і компетентного вибору 9 лютого 2012 р. прийнято Закон України № 4385-VI «Про внесення змін до

Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг», розроблений з урахуванням Директиви Ради ЄС від 13 червня 1990 р. № 90/314/ЄЕС про комплексний туризм, відпочинок та тури.

Вказаними змінами вирішилось чимало питань, пов'язаних із наданням достовірної інформації для споживача туристичних послуг, відповідальності за несправедливі умови договорів. Разом із тим, раніше на практиці досить складно було визначити ступінь відповідальності туроператора і турагента за шкоду, спричинену туристу. З вказаним Законом додалось відповідальності у туроператорів, які на даний момент повною мірою відповідають перед туристом за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування.

Таким чином, за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову або іншу відповідальність, визначену в договорі у відповідності з чинним законодавством. Крім того, на думку Верховного Суду України, при розгляді справ вказаної категорії судам також слід враховувати положення Цивільного кодексу, згідно з якими до договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Тобто, виходячи з норм, відзначених Верховним Судом України, за невиконання і за якість виконання зобов'язання за договором про реалізацію туристичного продукту, укладеним тур агентом як від імені туроператора, такі ввід власного імені, несе туроператор. Вказане положення відносно туристичного продукту діє незалежно від того, хто повинен надавати ці послуги (звісно, якщо іншим законом або нормативно-правовим актом не передбачено, що відповідальність перед туристом несе третя особа) [9].

Необхідно звернути увагу на висновки, що робить ВСУ, за умови того, що турист з будь-яких причин відмовляється від послуги, оскільки послуга фактично не надається.

Згідно з п. 4 ч. 2 ст. 24 Закону «Про туризм» суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки і правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування спричинених збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетину державного кордону та іншу інформацію, передбачену даним Законом.

При цьому ВСУ відзначає, що згідно з ч. 15 ст. 20 Закону «Про туризм» якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом «Про захист прав споживачів».

На думку суду, в цьому випадку вимоги про відшкодування матеріальної та моральної шкоди слід виходити з визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (згідно з положеннями Цивільного кодексу). Тобто, якщо фізична особа уклала договір на туристичне обслуговування, між цією особою і туроператором виникли правовідносини, котрі регулюються Законом «Про туризм», і складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання (ст. 20 Закону «Про туризм») [9].

Зважаючи на зміст Директиви 90/314/ЄЕС, на нашу думку, доцільно у межах законодавства визначити характеристики типу житлового приміщення, його місцезнаходження, категорії чи ступінь зручності, його основних ознак, наявності дозволів і туристичної класифікації відповідно до правил у відповідній державі-члені перебування. також важливим є визначення у законодавстві України вимоги про наявність певної мінімальної кількості осіб для організації комплексу туристичних послуг і, якщо таке має місце, граничний термін інформування споживача у разі скасування комплексу туристичних послуг.

Найбільш гостро, внаслідок існуючих чисельних проблем при правозастосуванні загальних норм, на даному етапі постало питання про необхідність розробки спеціального колізійного регулювання саме туристичних відносин.

У даному випадку законодавець в більшості випадків використовує доктрину «характерного виконання» (*characteristic performance*). Суть її полягає в тому, що договірні відносини мають регулюватися особистим законом особи, на яку покладено виконання.

З цього приводу слід окремо відзначити ст. 44 Закону України «Про міжнародне приватне право» [10], яка є узагальненням світового досвіду з кодифікації відносин в цій галузі. Розробники закону, проаналізувавши природу, специфіку туристичних відносин, особливості їх ускладнення іноземним елементом, дійшли вірного висновку та розповсюдили дію загальної норми даної статті і на договори туризму (ч. 1 ст. 44).

Слід додати, що з точки зору повноти регулювання договірних відносин за участю споживачів, відповідності уніфікованому в рамках ЄС підходу до визначення споживача, рівня захисту його прав та юридичної техніки ст. 44 Закону України «Про міжнародне приватне право» повністю відповідає

реаліям сьогодення. Зазначена редакція є моделлю при створенні відповідної норми Європейського Цивільного кодексу, з необхідністю включення до якого основних положень про договір споживання погоджується більшість провідних вчених Європи в галузі захисту прав споживачів [11, р. 148].

Оцінюючи процеси, що адаптують український туристичний сектор до вимог Європейського Союзу у галузі туризму, треба визнати їх ефективність. Адаптація вітчизняного законодавства до законодавства, діючого у ЄС у сфері туризму, є надзвичайно складним завданням, разом із тим за останні два роки цей процес доцільно визнати як такий, що відбувся і невіршеними, залишаються питання, пов'язані із назвою у законодавстві відповідних договорів, введенням переліку прав туристів до Закону України «Про туризм», визначенням поняття якості туристичного продукту. Доцільним також є запровадження у законодавстві про туризм характеристик типу житлового приміщення, його місцезнаходження, категорії чи ступінь зручності, його основних ознак, наявності дозволів і туристичної класифікації відповідно до правил у відповідній державі-члені перебування, а також визначення у законодавстві України вимоги про наявність певної мінімальної кількості осіб для організації комплексу туристичних послуг і, якщо таке має місце, граничний термін інформування споживача у разі скасування комплексу туристичних послуг відповідно до положень Директиви 90/314/ЄЕС.

Список використаних джерел:

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435–IV [Текст] // Офіційний вісник України. – 2003. – № 11. – Ст. 461.
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023–XII в редакції Закону України від 01.12.2005 р. № 3161–IV [Текст] // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – № 7. – Ст. 84.
3. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 року № 324/95-ВР [Текст] // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.
4. ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» [Електронний ресурс] // Библиотека ГОСТов. – Режим доступу: <http://vsegost.com/Catalog/46/46082.shtml>.
5. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours [Text] // Official Journal. – 1990. – L. 158. – P. 59–64.
6. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts [Text] // Official Journal. – L 95. – 21.04.1993. – P. 29–34.
7. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні (комплексне порівняльно-правове дослідження) / Кол. авт.: Ісічко А., Мінін. О. та ін.; За заг. ред. І. А. Грицяка. – К.: ТОВ «АТІКА-Н», 2005. – 656 с.
8. Стригунова Д. П. Соотношение «услуга» и «обслуживание» в сфере туризма [Электронный ресурс] / Д. П. Стригунова // Современное право. – 2005. – № 4. – Режим доступа: http://www.juristlib.ru/book_3581.html
9. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 – 2012 рр.) від 01.02.2013 року [Електронний ресурс] // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13>
10. Про міжнародне приватне право: Закон України від 23.06.2005 року № 2709-IV // ВВР. – 2005. – № 32. – Ст. 422.
11. Towards a European Civil Code. Second Revised and Expanded Ed. – The Hague: Kluwer Law International, 1998. – 290 p.

** Димінська Олена Юрійвна – кандидат юридичних наук, доцент кафедри цивільного права та процесу Хмельницького університету управління та права.*