

9. Булгакова І.В. Правове регулювання перевезення вантажів залізничним транспортом в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.04 «Господарське право; господарсько-процесуальне право» / І.В. Булгакова. – К., 2003. – 20 с.
10. Колянковська Т.О. Правове регулювання перевезень вантажів в прямому змішаному сполученні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / Т.О. Колянковська. – О., 2007. – 19 с.
11. Клепікова О.В. Правове регулювання перевезень вантажів морським транспортом: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.04 «Господарське право; господарсько-процесуальне право» / О.В. Клепікова. – К., 2003. – 20 с.
12. Нечипуренко О.М. Цивільно-правове регулювання перевезень таксі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О.М. Нечипуренко. – О., 2008. – 20 с.
13. Мінченко А.О. Договір перевезення пасажирів та багажу залізничним транспортом в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / А.О. Мінченко. – К., 2011. – 22 с.
14. Веретельник Л.К. Систематизація договорів у цивільному праві: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / Л.К. Веретельник. – Х., 2007. – 20 с.
15. Бервено С.М. Проблеми договірної права України: монографія. / С.М. Бервено. – К.: Юрінком Інтер, 2006. – 392 с.
16. Витрянский В.В. Договор перевозки / В.В. Витрянский. – М.: Статут, 2001. – 526 с.
17. Шишка Р.Б. Типологія договорів у цивільному праві / Договірне регулювання суспільних відносин: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 19-20 квітня 2013 р. / за заг. ред. Т.О. Коломоєць. – Запоріжжя: ЗНУ. – С. 15-19.

УДК 347: 338.48

ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ ЯК ОБ'ЄКТ ЦИВІЛЬНИХ ПРАВ

Славова О.Г., аспірант

Запорізький національний університет

Статтю присвячено дослідженню особливостей туристичних послуг, як об'єкта цивільних прав. Зокрема, автор робить висновок, що туристичні послуги являють собою діяльність суб'єктів туристичної сфери, спрямовану на задоволення потреб туристів. Комплекс туристичних послуг, які надаються туристу, являє собою туристичний продукт.

Ключові слова: послуга, робота, туристичні послуги, туристичний продукт, договір про надання туристичних послуг.

Славова А.Г. ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ КАК ОБЪЕКТ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ / Запорожский национальный университет, Украина

Статья посвящена исследованию особенностей туристических услуг, как объекта гражданских прав. Так, автор делает вывод, что туристические услуги являются деятельностью субъектов туристической сферы, направленной на удовлетворение потребностей туристов. Комплекс туристических услуг, которые предоставляются туристу, представляет из себя туристический продукт.

Ключевые слова: услуга, работа, туристические услуги, туристический продукт, договор о предоставлении туристических услуг.

Slavova O.H. TOURIST SERVICES AS THE OBJECT OF CIVIL RIGHTS / Zaporizhia national university, Ukraine

The article touches upon the problems of tourist services, as the object of civil rights. Thus, the author concludes that tourism is an activity of tourist areas, designed to meet the needs of tourists. Range of travel services provided by tourists is a tourist product.

For several decades the provision of travel services has become a key sector of the world economy, which capitalization is measured by billions dollars. In particular, according to data of UN World Tourism Organization, published in «KEY ASPECTS OF TOURISM IN 2012» (UNWTO Tourism Highlights, 2012 Edition), the total income from the provision of tourist services in the field of international tourism in the world in 2011 amounted to 1.2 trillion dollars, or an average of 3.4 billions dollars a day. Currently, tourism ranks fourth in the structure of world exports after the production of fuel and energy, chemical and food sector. Tourism accounts about 9 % of global GDP. In quantitative terms, the number of tourists is growing, despite the economic problems in the world. Thus, according to the press release of the World Tourism Organization, during 2012 the number of «international tourists» in the world for the first time reached 1.0 billion people. According to the forecasts of the organization, by 2030 the number of «international tourists» in the world will reach 1.8 billion people.

Thus, modern tourism is one of the main driving forces of the global economy. Given this fact, the major powers of the world engaged in an active state policy in the field of tourism, which is the continuous improvement of regulatory tourism, simplifying administrative procedures in the field of tourism, mitigating fiscal policies, create a positive social and economic environment in general, and dissemination of information on these factors. The consequence of this policy is effectively constant growth of economic indicators. In particular, in 2011 gross revenue in the tourism sector in Europe increased by 5.2 % in absolute terms and reached 463.0 billion dollars.

The domestic tourism industry is growing very slowly and fragmented, as our government has scant revenue from tourism. Thus, according to the UN World Tourism Organization in 2010 Ukraine accounted only 0.9 % of European revenues related to tourist travel.

According to estimates of the World Economic Forum's the competitiveness index of tourism in Ukraine in 2007 ranked 78-th place of 130 countries in the world, and in 2011 this ranking dropped to 85-th place. The specified index is formed of sub-indexes that determine the level of development of the regulatory framework, business environment and infrastructure, and the availability of human, cultural and natural resources. Calculations of the sub-index for our country gave the following results: legislation – 64 place, business environment and infrastructure – 77 place, and the availability of human, natural and cultural resources – 118 place.

Obviously, our government doesn't not pay proper attention to the development of tourism as potentially the most powerful sector of the national economy. Of course, this approach to the relations in the tourism sector should be changed as soon as possible.

Consequently, most of the tourists in the world today are the consumers of tourism services.

Service, as the object of civil rights has the following specific features:

- An activity or action performer. The result is inseparable from the services of the activity or action;
- Providing services, usually does not create a materialized result;
- Provision of most types of services coincide in time and space with their consumption;
- Services can not be stored for further implementation;
- No guaranteed outcome in advance of service.

Unfortunately, the national legislation does not contain a separate definition of travel services, including the services of so-called «tourist product».

In particular, the tourism product – a pre-designed range of travel services, which combines at least two such services sold or offered for sale at a specified price, which includes transportation services, accommodation services and other tourist services not related to transportation and accommodation (services of visits to cultural sites, recreation and entertainment, sales of souvenirs, etc.).

Due to the use of the term «product» in the literature are sometimes saying that tourist product is not a service, and the right to service or even a set of goods tourist destination. Such approaches seem wrong, since tourism is the essence of the tourist product and essentially indistinguishable from other services as a civil matter. At the same time, tourism has its own specifics that reflects the purpose and content of the response.

So tourism is the activity, aimed at meeting the needs of tourists. Tourism services coincide in time and space with its «production», «sale» and «consumption».

The most effective way to regulate complex legal relations arising in the provision and consumption of tourist services is appropriate contract for the provision of travel services.

Key words: service, work, travel services, travel products, the agreement on the provision of travel services.

Протягом декількох десятиліть сфера надання туристичних послуг у світі динамічно розвивається та поступово перетворюється на провідну галузь світової економіки, капіталізація якої вимірюється мільярдами доларів. Зокрема, згідно даних Всесвітньої туристичної організації ООН, опублікованих у виданні «Ключові аспекти туризму в 2012 р.» (UNWTO Tourism Highlights, 2012 Edition [1]), загальний прибуток від надання туристичних послуг в

галузі міжнародного туризму у світі в 2011 р. склав 1,2 трильйони доларів, або в середньому – 3,4 мільярди доларів на день. Наразі туристичні послуги посідають четверте місце у структурі світового експорту після продукції паливно-енергетичного, хімічного сектору та харчової промисловості. На туризм припадає до 9 % загальносвітового ВВП. У кількісному вимірі число туристів постійно зростає, невидлячись на жодні економічні проблеми у світі. Так, згідно прес-релізу Всесвітньої туристичної організації ООН від 13.12.2012 р., протягом 2012 р. кількість «міжнародних туристів» у світі вперше в історії досягла 1,0 мільярда людей. За прогнозами цієї організації, до 2030 року кількість «міжнародних туристів» у світі сягне 1,8 мільярда людей [2].

Таким чином, сучасний туризм є однією з головних рушійних сил розвитку світової економіки. З огляду на цей факт, провідні держави світу здійснюють активну державну політику у сфері туризму, що полягає у постійному вдосконаленні нормативно-правового забезпечення туризму, спрощенні адміністративних процедур у сфері туризму, пом'якшенні фіскальної політики, формуванні сприятливого соціально-економічного середовища загалом, а також поширенні інформації про зазначені чинники. Наслідком такої ефективної політики є постійний приріст економічних показників. Зокрема, у 2011 р. валовий дохід у сфері туризму в Європі збільшився на 5,2% і в абсолютному вимірі досяг 463,0 мільярдів доларів.

Україна має величезний туристично-рекреаційний потенціал, завдяки якому наша країна має можливість входження до числа найбільш розвинених туристичних країн світу. Зокрема, Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 р.р., затверджена Постановою Кабінету міністрів України від 29 квітня 2002 р. № 583 [3] передбачає, що туристична галузь набуває дедалі більшого значення для розвитку економіки та соціальної сфери в Україні, стрімко інтегрується у світову туристичну індустрію. А пріоритетний напрям розвитку в'їзного та внутрішнього туризму є важливим чинником підвищення якості життя в Україні, утворення додаткових робочих місць, поповнення валютних запасів держави та підвищення її авторитету на міжнародній арені. Крім того, ч.1 ст.6 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. [4] передбачає, що держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності.

Нажаль, насправді вітчизняна туристична галузь розвивається вкрай повільно та фрагментарно, відповідно наша держава має мізерні надходження від туризму. Так, за даними Всесвітньої туристичної організації ООН у 2010 році на Україну припадало лише 0,9 % від загальноєвропейських надходжень, пов'язаних з туристичними подорожами.

За розрахунками Всесвітнього Економічного Форуму за індексом туристичної конкурентоспроможності Україна у 2007 р. посідала 78 місце із 130-х країн світу, а у 2011 р. її рейтинг понизився до 85 місця. Зазначений індекс формується із субіндексів, які визначають рівні розвитку нормативно-правової бази, умови для бізнесу та наявність інфраструктури, а також наявність людських, культурних та природних ресурсів. Розрахунки цих субіндексів для нашої країни дали такі результати: законодавство – 64 місце, бізнес-середовище та інфраструктура – 77 місце, а за наявністю людських, природних та культурних ресурсів – 118 місце [5].

Красномовним підтвердженням низького рівня туристичної галузі в Україні є переорієнтація внутрішніх туристичних потоків на виїзні. Так, за даними НБУ у 2011 році вперше за 11 років Україна мала негативний торгово-економічний баланс за статтею «Подорожі». І це відбулося через значне зростання обсягів виїзного туризму, що є імпортом туристичних послуг. Так, у 2011 році кількість українців, що подорожували за кордон, склала 19,8 млн. осіб. В той же час, вартість послуг, що були надані українцям за кордоном є нижчою, аніж вартість послуг, що були надані приблизно такій самій кількості іноземних туристів в Україні.

На думку Онисько М.Б., ще однією проблемою, яка заважає нормальному розвитку вітчизняного туристичного сектору, є вкрай непослідовна державна політика у сфері управління туристичною галуззю. Зокрема, протягом багатьох років місце центрального органу виконавчої влади у галузі туризму серед інших державних органів постійно змінювалося. Постійно змінювалися також назва цього органу та його компетенція. Ще у 2005 році з метою забезпечення тісного зв'язку з культурною спадщиною та пропаганду її засобами туризму було утворено Міністерство культури і туризму України. Проте понад п'ятирічний досвід перебування у складі одного міністерства засвідчив, що культурна спадщина і туризм

функціонували абсолютно окремо, нічим не сприяючи розвитку один одного. Аргументи прибічників такого поєднання з посиланням на світову практику об'єднання культури і туризму в одне міністерство – при детальному вивченні виявилися хибними. Так, переважна більшість із понад 50 країн, де існують єдині міністерства культури і туризму, це країни Азії та Африки, які відносяться до країн «третього світу» і, більше того, є мусульманськими країнами, у традиціях яких чітко прослідковується релігійний вплив на культуру і, як наслідок, у деяких з цих країн введені значні обмеження для туристів [6].

Отже, 9 грудня 2010 р. було видано указ Президента України №1085/2010 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади», відповідно до якого туристична галузь була підпорядкована міністерству інфраструктури. За твердженням Онисько М.Б., хоча транспортна складова у туризмі відіграє важливу роль, іноді навіть досягаючи 50% вартості турпаketу, в організаційному плані транспорт, як і культурна спадщина, є лише окремими компонентами при здійсненні туристичної діяльності. Тому лише при чіткій організації взаємодії всіх компонентів (а їх більше 10), які створюються як безпосередньо туристичною діяльністю, так і суміжними сферами, туризм як галузь буде успішною. В Україні такої взаємодії практично немає.

Цікаво, що у переважній більшості країн, які є «старими» членами ЄС (серед них і лідери європейського туризму), центральним органом виконавчої влади з питань туризму є департаменти у складі Міністерств економіки. Більше того, європейськими керівними органами було рекомендовано новим країнами-членам ЄС поступово здійснити реорганізацію структури управління на основі уніфікованих в рамках Співтовариства підходів.

Проте, у питанні реорганізації органів управління в галузі туризму позитивний європейський досвід було вкотре проігноровано. Отже, відповідно до чергового Указу Президента України від 6 квітня 2011 р. №370/2011 [7] було створено новий центральний орган виконавчої влади в галузі туризму – Державне агентство з туризму і курортів.

Таким чином, очевидно, що наша держава наразі не приділяє належної уваги розвитку туризму, як потенційно найпотужнішого сектора вітчизняної економіки. Безперечно, такий підхід до регулювання відносин у сфері туризму має бути якнайшвидше змінений.

Неабияке значення має той факт, що окрім суто економічного туризм має й соціальний аспект. Перш за все, йдеться про забезпечення соціально-рекреаційної функції. Так, ст.24 «Загальної декларації прав людини», прийнятої та проголошеної Генеральною асамблеєю ООН 10 грудня 1948 р., передбачає, що «кожна людина має право на відпочинок та дозвілля, включно з правом на розумне обмеження робочого дня та на оплачувану періодичну відпустку» [8]. Дійсно, сама природа людини передбачає необхідність відновлення витрачених життєвих сил, рекреації розумової та фізичної енергії, розширення можливостей та здібностей людини.

Стаття 45 Конституції України [9] гарантує право на відпочинок кожного, хто працює. Право на відпочинок забезпечено наданням вихідних та святкових днів, щорічної оплачуваної відпустки. Право на відпочинок, включаючи щорічну оплачувану відпустку, передбачено, зокрема, Кодексом законів про працю України [10]. Відповідно до ст.74 КЗпП право на щорічну відпустку мають всі працівники, незалежно від місця роботи та організаційно-правової форми підприємства, а також ті, що працюють у фізичної особи.

Права на відпочинок та відпустку, забезпечені та гарантовані чинним міжнародним та вітчизняним законодавством, тісно пов'язані із правом на туристичні подорожі, адже у переважній більшості випадків протягом щорічної відпустки люди подорожують за внутрішніми або зовнішніми туристичними маршрутами.

Крім того, туризм, як соціальне явище, сприяє створенню глобального дружнього середовища, розвитку культури, взаємопорозумінню між народами, формує глобальний соціо-культурний простір.

Отже, туризм посідає важливе місце у соціально-економічному житті сучасного суспільства.

Що ж являє собою туризм як такий? Відповідно до ч.2 ст.1 Закону України «Про туризм», туризм – тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає. Зазначена дефініція повністю відповідає рекомендаціям ВТО ООН.

Отже, більшість туристів у сучасному світі виступають споживачами туристичних послуг.

На жаль, чинний ЦК України не дає чіткого легального визначення поняття «послуги». Досліджуючи визначення договору про надання послуг, що міститься у ст.901 ЦК України, можемо зробити висновок, що вітчизняне цивільне законодавство визначає послугу як дію (діяльність), результати якої, як правило, не мають матеріального вираження. Якщо ж матеріальні результати такої діяльності виникають, то вони повністю споживаються у процесі здійснення самої діяльності.

В той же час, в юридичній літературі досі існують різні підходи до розуміння сутності послуги. Так, в радянській доктрині цивільного права існувало два протилежні підходи до розуміння сутності послуги. Зокрема, деякі дослідники вважали «послугу» складовою частиною «роботи» (Калмиков Ю.Х., Кабалкін О.Ю., Брауде І.Л. та ін.). Інші вважали «послуги» самостійним об'єктом цивільних прав (Іоффе О.С., Брагінський М.І., Яковлев В.Ф.). Крім того, навіть визнаючи послуги окремим об'єктом цивільним прав, деякі вчені вважали, що першорядне значення для розуміння сутності послуги має діяльність, а інші – уречевлений результат діяльності. Так, С.С. Алексєєв стверджував, що послуги – це «не сама по собі діяльність, а результат, що її визначає» [11, 100]. Очевидно, що наявність результату має ключове значення для визначення відповідної діяльності роботою. Якщо ж уречевлений результат діяльності не має самостійного значення, то відповідна діяльність може бути визнана послугою. Отже, наявність або відсутність уречевленого результату діяльності є основним критерієм для відмежування поняття «послуга» від поняття «робота».

На сьогоднішній день панівною в доктрині цивільного права, як і на законодавчому рівні, є концепція, відповідно до якої послуга визнається діяльністю, яка не має уречевленого результату.

Таким чином, послуга, як об'єкт цивільних прав має такі специфічні особливості:

- є діяльністю або дією виконавця. Результат послуги невіддільний від самої діяльності або дії;
- надання послуг, як правило, не створює уречевленого результату. За наявності у ряді випадків матеріально-уречевленого результату, матеріальний субстрат виконує допоміжну, другорядну роль. Корисний ефект послуги при цьому буде визначатися якістю та змістом всього комплексу послуг, що надаються;
- надання більшості видів послуг співпадає у часі і в просторі з їх споживанням;
- послуги не піддаються зберіганню з метою їх подальшої реалізації;
- відсутній гарантований заздалегідь результат надання послуги.

На жаль, вітчизняне законодавство не містить окремого визначення туристичних послуг, включаючи ці послуги до складу так званого «туристичного продукту».

Зокрема, туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

У зв'язку із використанням терміну «продукт» у літературі подекуди зустрічаються висловлювання, що туристичний продукт являє собою не комплекс послуг, а право на комплекс послуг або, навіть, сукупність товарів туристичного призначення. Такі підходи видаються хибними, оскільки саме туристичні послуги являють собою сутність туристичного продукту і істотно нічим не відрізняються від інших послуг, як об'єктів цивільних прав. В той же час, туристичні послуги мають свою специфіку, що відбиває мету та зміст відповідних дій.

Отже, туристичні послуги являють собою діяльність суб'єктів туристичної сфери, спрямовану на задоволення потреб туристів. При наданні туристичної послуги співпадають у часі та просторі її «виробництво», «реалізація» та «споживання».

Найбільш ефективним правовим засобом регулювання комплексу відносин, що виникають у процесі надання та споживання туристичних послуг є відповідний договір про надання туристичних послуг.

Відповідно до ст.20 Закону України «Про туризм» договором на туристичне обслуговування визнається такий договір, за яким одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт). До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Законодавець не досить чітко розмежує поняття обслуговування та послуги. Підтримуємо 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. Таким чином, поняття «обслуговування» є більш широким, ніж поняття «послуга» (останнє є складовою частиною першого) [12]. А оскільки договір надання туристичних послуг оформлює тільки одне зобов'язання, в силу якого виконавець зобов'язується надати туристу весь комплекс послуг з перевезення, розміщення тощо, то для визначення дій, спрямованих на задоволення потреб туристів, доцільно використовувати термін «туристичні послуги», а не «послуги з туристичного обслуговування». Отже, й договір, що оформлює відносини з надання туристу комплексної туристичної послуги, повинен називатися договором про надання туристичних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ключові аспекти туризму в 2012 р.» (UNWTO Tourism Highlights, 2012 Edition [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mkt.unwto.org/en/publication/unwto-tourism-highlights-2012-edition>;
2. Прес-реліз Всесвітньої туристичної організації ООН від 13.12.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://media.unwto.org/en/press-release/2012-12-13/unwto-welcomes-world-s-one-billionth-tourist>;
3. Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002 – 2010 р.р.: Постанова Кабінету міністрів України № 583 від 29.04.2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002 р. – № 18. – Ст. 143.
4. Про туризм: Закон України № 324-95 ВР від 15.09.1995 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.
5. Звіт про конкурентоспроможність у галузі подорожей та туризму – 2011 р. (Travel & Tourism Competitiveness Report 2011) [Електронний ресурс] // Всесвітній економічний форум (World Economic Forum). – Режим доступу: <http://www.weforum.org/reports-results?fq=report^issues%3A%22Competitiveness%22>;
6. Онисько М.Б. Міжнародний туризм: світові тенденції та українські реалії [Електронний ресурс] / М.Б. Онисько. – Режим доступу: <http://sd.net.ua/2012/05/24/turizm-ukraine-mir.html>
7. Питання оптимізації центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України № 370/2011 від 06.04.2011 р. // Офіційний вісник України. – 2011. – №29 – Ст. 17.
8. Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 р. [Електронний ресурс] // Генеральна асамблея ООН. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_015;
9. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
10. Кодекс законів про працю УРСР: Закон УРСР від 10.12.1971 р. // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1971. – Додаток № 50.
11. Алексеев С.С. Об объекте права и правоотношения / С.С. Алексеев // Вопросы общей теории советского права. – М.: Государственное издательство юридической литературы, 1960. – 297 с.
12. Стригунова Д.П. Соотношение «услуга» и «обслуживание» в сфере туризма [Електронний ресурс] / Д.П. Стригунова // Современное право. – 2005. – № 4. – Режим доступу: http://www.juristlib.ru/book_3581.html.