

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра міжнародного приватного, комерційного та цивільного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Студентки 2 курсу, 5 групи,
спеціальності 081 «Право»
спеціалізації
«Комерційне право»

підпис
студента

Бондаренко Софії
Олександрівни

Науковий керівник
кандидат юридичних наук,
доцент

підпис
керівника

Микитенко Людмила
Андріївна

Гарант освітньої програми
доктор юридичних наук,
доцент

підпис
керівника

Мазаракі Наталія
Анатоліївна

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ГЕНЕЗИС ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТУРИЗМУ	
1.1. Поняття та сутність підприємницької діяльності у сфері туризму.....	6
1.2. Аналіз та вдосконалення правового регулювання туристичної діяльності..	13
РОЗДІЛ 2. ПЕРСПЕКТИВИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	
2.1. Особливості правового регулювання міжнародної туристичної діяльності.....	24
2.2. Захист прав споживачів в сфері туристичної діяльності	33
2.3. Вдосконалення та перспективи розвитку туристичної діяльності.....	44
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53

ВСТУП

Однією з важливих проблем сучасної правової системи України є забезпечення належного правового регулювання туристичної підприємницької діяльності. В умовах орієнтації зовнішньої та внутрішньої політики нашої країни на досягнення загальносвітових стандартів, в тому числі і в сфері туризму, необхідно звернути увагу і на відповідне регулювання цього питання. Туризм як галузь народного господарства змінюється разом з розвитком цивілізації, вбирає в себе усі позитивні і негативні фактори сучасного суспільного життя з урахуванням процесів глобалізації. Правова регламентація підприємницької діяльності у сфері туризму, у тому числі шляхом формування відповідного понятійного апарату, є єдиним способом відмежування організованого туризму від неорганізованого. Крім того, важливу роль у процесі регулювання відіграє ефективність застосування чинного законодавства уповноваженими органами державної влади, зокрема об'єктивність та своєчасність обраних ними способів впливу на суб'єктів туристичного ринку. Тому дослідження питання правового регулювання підприємницької діяльності у сфері туризму є досить актуальним.

Існує значна кількість наукових праць вітчизняних та зарубіжних авторів, безпосередньо присвячених туризму та правовому регулюванню туристичної діяльності. До них можна віднести доробки О. А. Беяневича, О. М. Вінник, Г. Л. Знаменського, В. В. Резнікової, О. П. Підцерковного, В. С. Щербини, а також в роботах і багатьох інших вітчизняних та зарубіжних вчених.

Мета й завдання дослідження. Мета полягає в аналізі правової регламентації підприємницької діяльності в сфері туризму, а також у виявленні можливих прогалин у чинному законодавстві про туристичну господарську діяльність та внесенні пропозицій щодо перспективних напрямків розвитку.

Для досягнення поставленої мети основна увага зосереджена на вирішенні наступних завдань :

- розглянути та систематизувати сучасні тенденції, теорії та концептуальні підходи щодо підприємницької діяльності у сфері туризму;

- визначити механізми вдосконалення правового регулювання туристичної діяльності;
- визначити особливості правового регулювання міжнародної туристичної діяльності;
- окреслити правові проблеми захисту прав споживачів в туристичній сфері;
- висвітлити напрями вдосконалення та перспективи розвитку туристичної діяльності, а також можливі шляхи оптимізації ведення господарської діяльності в вітчизняній туристичній сфері.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, пов'язані із здійсненням підприємницької діяльності у туристичній сфері України.

Предметом дослідження є правове регулювання підприємницької діяльності у сфері туризму.

Методи дослідження. Методи, використані в дослідженні, обґрунтовують ся специфікою предмета дослідження, властивостями матеріалу, що вивчається, метою і завданнями. Методологічною основою дослідження є загальні та спеціальні методи наукового пізнання. Їх застосування зумовлено системним підходом, що дає можливість вивчати проблеми в єдності їх соціального змісту та юридичної форми.

За допомогою логіко-семантичного методу поглиблено категорійно-понятійний апарат, визначено місце поняття підприємницької діяльності у сфері туризму, його сутність. Для розуміння розвитку закріплення поняття такої підприємницької діяльності в законодавстві України використано історико-правовий метод. Порівняльно-правовий метод широко використовувався при аналізі міжнародного досвіду у сфері туристичної підприємницької діяльності.

Для повного та ґрунтового дослідження, в роботі було застосовано загальнонаукові і спеціально-наукові методи пізнання, які використовуються в сучасній правовій доктрині, а саме індукції й дедукції, аналізу й синтезу, єдності історичного й логічного.

Наукова цінність дослідження полягає в тому, що результати дослідження дають розширене уявлення про підприємницьку діяльність у сфері туризму, її поняття і сутність, особливості впровадження на практиці власне в нашій країні та в інших, висвітлює проблемні аспекти та прогалини, що потребують вдосконалення в умовах приведення відповідності українського законодавства до європейських стандартів.

Практична цінність. Матеріали, положення і висновки даного дослідження можуть бути використані в процесі викладання навчальної дисципліни «Господарське право України», «Туристичне право України» в юридичних навчальних закладах та на юридичних факультетах. Також можливо застосувати інформацію отриману в ході написання цієї наукової роботи для аналізу сучасного стану господарської діяльності у сфері туризму.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у науковій статті «Поняття та сутність господарської діяльності у сфері туризму», що опублікована у збірнику «Правове забезпечення підприємницької діяльності» Частина 1.-К.: Київ.нац.-торг.економ.ун-т.-2019., с. 60-64.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (71 найменування). Загальний обсяг роботи становить 60 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ГЕНЕЗИС ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

1.1. Поняття та сутність підприємницької діяльності у сфері туризму

Визначення поняття та сутності підприємницької діяльності у сфері туризму є надзвичайно важливим відповідно до сьогоденних потреб суспільства. Попит на таку галузь як туризм зростає майже з геометричною прогресією, а отже для цього необхідно чітко визначати правові аспекти в даній сфері.

Як зазначає О. М. Шуплат, формування поняття «туризм» відбувається паралельно з розвитком його як галузі народногосподарського комплексу у світі. Туризм спочатку не був об'єктом наукового дослідження і в первинному змісті суспільного усвідомлення трактувався як переміщення та тимчасове перебування людей поза постійним місцем проживання. Необхідність більш чіткого визначення туризму виникла в середині ХХ століття, коли туристичні потоки значно збільшились, відповідно як і їх вплив на економіку держав. Ініційоване в цей час наукове осмислення туризму як виду діяльності потребувало встановлення його чіткого категорійного апарату [62].

Однак ми розглядаємо туризм з точки зору здійснення відповідної підприємницької діяльності. Від так оптимальною є думка І. В. Зоріна, який вважає, що туризм слід розглядати як єдину динамічно функціонуючу систему послуг, яка включає діяльність різних суб'єктів господарювання, а саме:

- підприємства-туроператори (організації, які створюють і реалізують туристичний продукт);
- підприємства-турагенти (організації, які реалізують турпродукт, сформований туроператорами);
- підприємства готельного господарства (готелі, санаторії, пансіонати, будинки відпочинку, мотелі, кемпінги);

- транспортні підприємства (залізничні, авіаційні і автопідприємства, підприємства морського і річкового транспорту);
- підприємства торгівлі (організації, які спеціалізуються на продажах різних товарів для туристів);
- підприємства сфери дозвілля (кінотеатри, концертні зали, дискотеки, нічні клуби, казино);
- рекламно-інформаційні установи (рекламні агентства, інформаційно-туристичні центри);
- державні підприємства (національні, регіональні, муніципальні, які здійснюють туристичну діяльність на комерційній або соціальній основі) [25, с.158].

Аналізуючи туристичну господарську діяльність, А. А. Ляшенко приходить до висновку, що таке соціально-економічне явище, як туризм, є перш за все індустрією, тобто міжгалузевим господарським комплексом, який у відповідності з чиним в Україні правовим господарським порядком спеціалізується на створенні туристичного продукту, здатного задовольняти специфічні потреби населення під час подорожі шляхом виробництва та реалізації різноманітних послуг та товарів туристичного призначення [36, с.130].

Як сфера господарської діяльності туризм являє собою міжгалузевий комплекс із забезпечення потреб подорожуючих і відповідний сегмент ринку із задоволення попиту в туристичних і супутніх послугах і товарах. Нині туризм є одним із найбільших і найшвидше прогресуючих секторів світової економіки. Л. Ткачук також вказує на те, що туризм як вид господарської діяльності є природоорієнтованим, оскільки краса і різноманіття природних ландшафтів, чисте повітря і вода є основними туристичними благами [69].

Слушною є думка Н. А. Опанасюк, котра зазначає, що туристична діяльність – це врегульована нормами права господарська діяльність суб'єкта підприємництва з організації (формування), просування, продажу та виконання окремих або комплексних туристичних послуг (типових і нетипових) та/або туристичного продукту, що провадиться на підставі ліцензії. Авторка пояснює

це, оскільки за змістом туристична діяльність є особливим видом господарської діяльності, оскільки її предметом є надання специфічних послуг – туристичних, комбінування яких призводить до формування певного продукту(туристичного). Ця діяльність проводиться за винагороду, постійно та на професійних засадах [47, с.99].

Підприємництво в туризмі виступає як поєднана в часі і просторі система виробництва і споживання послуг, необхідних для задоволення потреб туристів і представляє собою сукупність різних видів діяльності, що покликані задовольнити комплекс туристичних потреб і забезпечувати отримання прибутку підприємцям. Характеризуючи підприємницьку діяльність у сфері туризму, Т. Ю. Шафранська та К. В. Ворчук виділяють також особливості туристичної галузі, зважаючи на які, можна виділити низку проблем, що заважають активізації підприємництва, а саме: темпи інфляції залишаються на значно вищому рівні, ніж у країнах Західної Європи і США; низька купівельна спроможність значної частини населення зменшує потенційні обсяги реалізації туристичного продукту; невисокий рівень розвитку інфраструктури, яка могла б забезпечити швидкий оперативний зв'язок України з іншими країнами світу.

Виокремлюючи підприємницьку діяльність у туризмі, автори зазначають, що необхідно виходити з того, що природним середовищем успішного його розвитку є ринкова економіка з притаманними їй нормативно-правовими та економічними регуляторами і відповідною інфраструктурою. Сучасне підприємництво в туризмі швидко адаптується до змін в навколишньому середовищі: у політиці, економіці, суспільстві, технологіях. Ефективний розвиток підприємництва сприяє соціально-економічному розвитку країни, удосконаленню господарського механізму, постійному оновленню економіки суб'єктів господарювання, створенню інноваційного поля діяльності, розвитку конкуренції і, в кінцевому підсумку, підвищенню добробуту нації [60].

Доцільно привести визначення М. В. Семенової, яка включає сюди декілька елементів, а саме визначає туризм як господарсько-правова категорія – це сфера господарської діяльності, яка будується на соціально-економічних

відносинах за участю: по-перше, подорожуючих, що тимчасово виїжджають з місця їх постійного проживання (тимчасовий виїзд особи з місця проживання без зайняття в місці перебування оплачуваною діяльністю), по-друге, суб'єктів туристичної діяльності при наданні туристичних послуг подорожуючим, по-третє, уповноважених державних органів та недержавних організацій, що здійснюють регулювання відносин, які виникають при здійсненні туристичної діяльності та туризму. Окрему увагу науковець приділяє туристичній послугі як центральній складовій туристичної господарської діяльності. Наголошує, що послуга з тимчасового розміщення має свої особливі сутнісні ознаки та визначається як складова туризму та туристичної діяльності – послуга з надання місця для розміщення туриста або іншої особи, яка здійснює поїздку, у спеціалізованому засобі розміщення на термін не більше одного місяця, що включає в себе розміщення і одну або декілька додаткових послуг, пов'язаних з обслуговуванням особи-споживача такої послуги, яка надається юридичною особою або фізичною особою-підприємцем на щодобовій або потижневій основі [53, с.38].

Описуючи поняття туристичної підприємницької діяльності, Т. А. Коляда надає такий перелік організаційних рис як:

- 1) провадити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, тільки за наявності відповідної ліцензії;
- 2) надавати туристичні послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації, після проведення такої сертифікації в установленому порядку;
- 3) залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають кваліфікаційним вимогам, що визначені Ліцензійними умовами, а у випадках, визначених чиним законодавством України, мають відповідні дозволи на право здійснення туристичного супроводу;
- 4) надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором про туристичне обслуговування;
- 5) виконувати вимоги чинного законодавства України щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України і довкілля [30, с.83].

Найбільш прийнятний і оптимальний, юридичний підхід до діяльності знаходимо в деяких важливих міжнародних стандартах. Так, Статистична комісія ООН дає наступне уніфіковане визначення туристичної діяльності – це діяльність суб'єктів туристичного підприємництва з надання комплексної турпослуги (турпродукту), а також надання інших послуг у сфері туризму.

Необхідно також з'ясувати поняття господарської діяльності в сфері туризму з точки зору нашого вітчизняного законодавця. Відтак, відповідно до ст.1 Закону України «Про туризм», під туризмом розуміється, що туризм вживається в такому значенні як тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає [3].

Однак, слід зазначити, що не дивлячись на те, що в Законі України вживаються терміни «туристична діяльність», «інша діяльність у сфері туризму», на жаль, конкретного визначення терміну господарської туристичної діяльності не вказано. Як бачимо, це може породжувати певні теоретичні та практичні розбіжності та вказує на прогалину в законодавстві та його низький рівень опрацювання.

Аналізуючи це питання з правової точки зору вважаємо, що держава вкладає в сутність підприємницької діяльності у сфері туризму наступні ознаки, а саме:

1. Наявність відповідних суб'єктів, таких як турист (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); суб'єкти туристичної діяльності (туристичні оператори; туристичні агенти; інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг; гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним

супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування; фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання, харчування тощо);

2. Обов'язкове нормативне регулювання відносин у галузі туризму та ліцензування такої діяльності, здійснення стандартизації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу;

3. Надання відповідних туристичних послуг у вигляді туристичного продукту, перелік яких міститься в законодавстві, включаючи супутні, призначені для задоволення потреб споживачів.

Окрім галузевого Закону України «Про туризм», специфічні вимоги до туристичної діяльності закріплені в Ліцензійних умовах провадження туроператорської діяльності [5], в яких можна знайти суміжне визначення до туристичної господарської діяльності, а саме туроператорську діяльність.

Відповідний нормативно-правовий акт розтлумачує це поняття як діяльність туристичних операторів з організації та забезпечення створення туристичного продукту, реалізації та надання туристичних послуг щодо виїзного, в'їзного та внутрішнього туризму

Таким чином, позиції, котрі закладає законодавець в визначення туристичної діяльності хоч і відсутні в Законі України «Про туризм» цієї галузі, однак простежуються через інші статті закону та допоміжні акти Кабінету Міністрів України як суб'єкта, який здійснює державне регулювання та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму.

Щодо ж до сутності туристичної господарської діяльності, то необхідно зазначити, що головна мета господарської діяльності в сфері туризму полягає в розробленні маршрутів, формуванні туристичних потоків за обраними маршрутами, у виробництві туристичних товарів і наданні туристичних послуг, комплектуванні туристичного продукту відповідно до попиту споживачів з вигодою (прибутком) для себе.

Не дивлячись на те, що тема роботи стосується підприємницької діяльності в сфері туризму, варто зазначити, що якщо діяльність не передбачає одержання прибутку, то вона не відноситься до підприємницької.

Найбільш оптимальним визначенням туристичної діяльності є товарно-грошові відносини між туристами, туристичними підприємствами, сферою гостинності та обслуговування. При цьому, туристична діяльність є поєднаною в часі і просторі системою надання і споживання послуг, необхідних для задоволення потреб туристів, а господарська діяльність в туризмі - це сукупність різних видів діяльності, що покликані задовольняти комплекс потреб туристів і забезпечувати отримання прибутку підприємцям. Таким чином, туристична господарська діяльність розкривається як діяльність, яка здійснюється з метою отримання прибутку від надання послуг, необхідних для задоволення потреб туристів.

Отже, туристична діяльність є однією з найбільш прогресуючих і прибуткових галузей. Поява і ствердження цього соціально-економічного феномену упродовж ХХ-го століття об'єктивно зумовлена бурхливими глобалізаційними та євроінтеграційними процесами, форсованою урбанізацією, стрімкими міграційними процесами, зростаннями рівня добробуту населення розвинених країн світу тощо.

Проаналізувавши правові регламентації відносин, можемо зазначити, що у чинному законодавстві присутні прогалини, а саме: відсутність законодавчого визначення туристичної діяльності, принципу його реалізації спричиняє суттєві розбіжності між практикою та нормативною базою. Необхідно негайно впровадити існуючі пропозиції стосовно поняття господарської діяльності у сфері туризму, оскільки це допоможе вирішити одну з ключових проблем – закріплення в чинних законах України такої діяльності.

1.2. Аналіз та вдосконалення правового регулювання туристичної діяльності

Питанню регулювання туристичної діяльності в Україні присвячено значну частину національного законодавства. Умовно їх всіх можна поділити на дві групи. Першу групу складають нормативно-правові акти загального значення такі як Конституція України, Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Земельний кодекс України, Кодекс законів про працю України, Податковий кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України», Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність», Закон України «Про оплату праці», Закон України «Про охорону навколишнього середовища», Закон України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства», Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Конституція України як Основний Закон нашої держави визначає основи правового статусу людини й громадянина в Україні, зокрема гарантує кожному право на відпочинок, право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди (ст. 50 Конституції України), право на підприємницьку діяльність, право на працю тощо.

Кожен має право на підприємницьку діяльність, яка не заборонена законом. Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів (ст.42 Конституції України). Туристична діяльність є різновидом підприємницької діяльності. Кожен має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає, або на яку вільно погоджується (ст. 43 Конституції України).

Вищезазначені нормативно-правові акти визначають загальні засади правового регулювання туристичної діяльності, не вдаючись у специфіку, зокрема: врегульовують питання створення та діяльності суб'єктів господарювання, особливості трудових відносин на підприємствах, порядок

сплати суб'єктами туристичної діяльності податків та зборів, укладання цивільно-правових та господарських договорів, а також зовнішньоекономічних договорів, загальні засади земельних відносин суб'єктів господарювання, порядок отримання ліцензії для здійснення визначених законодавством видів господарської діяльності, порядок перетинання державного кордону особами, які отримують туристичні послуги тощо.

Закон України «Про захист прав споживачів» також відіграє значну роль у здійсненні туристичної діяльності, оскільки визначає права та обов'язки всіх суб'єктів, які отримують (надають) послуги в сфері бізнесу, зокрема, і в туристичній сфері. Кожен споживач туристичного продукту повинен отримати тільки якісну послугу, що підтверджено спеціальними документами. При цьому туристичне підприємство повинно гарантувати своїм клієнтам надання якісних послуг та продукції.

Проте вищезазначені нормативно-правові мають певні недоліки, оскільки не визначають особливості господарської діяльності у сфері туризму. Так, в Цивільному кодексі України та Господарському кодексі України не визначені особливості укладання, зміни та розірвання договорів про надання туристичних послуг, в Господарському кодексі України не визначені особливості здійснення господарювання у сфері туризму тощо.

Другу групу складають нормативно-правові акти, що відносяться до спеціального законодавства з питань регулювання туристичної діяльності, зокрема Закон України «Про туризм». Особливе місце в правовому забезпеченні туризму займають підзаконні нормативно-правові акти. Це насамперед Укази Президента України, Постанови Верховної Ради України, Постанови Кабінету Міністрів України, накази міністерств та відомств.

Закон України «Про туризм» як спеціальний нормативно-правовий акт визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я

довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

Проте Закон України «Про туризм» містить і деякі недоліки, які заважають повноцінно та ефективно врегулювати туристичну діяльність суб'єктів господарювання в Україні, а також забезпечити повноцінний захист їх прав та законних інтересів.

Так, Закон України «Про туризм» досить поверхово регламентує процес створення туристичного продукту. Господарська діяльність туроператора спеціальним законом не тільки не врегульована, але й практично не згадується в ньому. Істотною обставиною є той факт, що туроператор, як правило, не в змозі надати згадані послуги самостійно, тому вимушений у зв'язку з цим укладати господарські договори з контрагентами, здатними безпосередньо надати послуги туристові. При цьому саме туроператори і тільки вони відповідно до положень частини 3 статті 5 Закону України «Про туризм» мають право надавати туристові комплекс туристських послуг, що утворюють туристський продукт, оскільки саме туроператори наділені виключною господарською компетенцією з організації та забезпечення створення туристського продукту [15, с. 111].

Також, Закон України «Про туризм» не визначає поняття «туристична діяльність». На думку автора, доцільно було б надати визначення цієї категорії з точки зору господарського законодавства, а саме: туристична діяльність – це господарська діяльність, яка пов'язана із наданням суб'єктами туристичної діяльності туристичних послуг їх споживачам.

Норми Закону України «Про туризм», що стосуються фінансового забезпечення діяльності туроператорів/турагентів, теж мають значні недоліки. Перш за все, це проявляється у неспроможності відшкодування шкоди, яку може бути заподіяно споживачам туристичних послуг у зв'язку із неплатоспроможністю суб'єктів туристичної діяльності, із законодавчо

встановленим розміром фінансового забезпечення. По-друге, недосконалим є механізм повернення коштів туристам, у зв'язку з ненаданням їм туристичних послуг, що значно ускладнює реалізацію споживачами туристичних послуг їх законних прав.

Ще одним проблемним питанням є регламентації вжиття туроператором альтернативних заходів при організації туристичної подорожі.

У ч.11 ст. 20 Закону України «Про туризм» встановлено, що якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

Таким чином, законодавець установлює три умови, за яких туристів може бути забезпечено альтернативними туристичними послугами:

1. туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди;
2. туроператор вживає альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста;
3. туроператор відшкодовує туристу різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані як альтернативні.

Слід визнати, що законодавець ні у Законі України «Про туризм», ні у жодному іншому нормативно-правовому акті не роз'яснює, що слід розуміти під терміном «альтернативні заходи», яким критерієм конкретна туристична послуга повинна відповідати, аби вважатися альтернативною у розумінні Закону України «Про туризм». При цьому зауважимо, що якщо у випадку надання альтернативних послуг з тимчасового розміщення загальне розуміння так званої «альтернативи» наявне, а саме: альтернативний варіант поселення

повинен бути забезпечений у готелі такої чи вище категорії, що був первинно замовлений/погоджений, у номері такого ж чи вище класу, із відповідним типом харчування. То як бути із авіап перевезенням: чи може за альтернативного варіанту авіап перевезення бути змінена дата вильоту/прибуття (і, відповідно, скорочена/продовжена туристична подорож), чи може бути наданий варіант авіап перевезення із необхідністю пересадки чи зупинки повітряного судна з метою дозаправки, чи може бути змінений тип повітряного судна та/або авіакомпанія, яка виконує рейс, тощо.

Законодавство чітких відповідей на ці запитання не надає, і суди вимушені у кожному випадку приймати рішення, виходячи з конкретних обставин справи, застосовуючи загальноправові принципи, спираючись на власне суб'єктивне розуміння наданого законодавцем терміну «альтернативні заходи» [20].

Не роз'яснює законодавець і того, що слід розуміти під виразом «не в змозі надати», яке вжито у ст.20 Закону України «Про туризм», тобто не визначено, яким критерієм/умовам/вимогам певна обставина повинна відповідати, аби на її підставі туроператор мав право вжити альтернативних заходів. Така прогалина призводить до зловживань своїми правами з боку туроператорів, адже у випадку, коли туроператор не в змозі надати заброньований турпродукт з власної вини та/або ініціативи (невірне бронювання з боку працівника туроператора та/або несвоєчасна оплата туроператором послуг іноземного партнера та/або скасування туроператором чартерного рейсу з підстав його недостатньої завантаженості тощо), вжиття туроператором альтернативних заходів не повинно вважатися правомірним. В останньому випадку первинно замовлений турпродукт неможливо надати не з об'єктивних, незалежних від волі сторін договору на туристичне обслуговування причин, а за односторонньою ініціативою туроператора, зумовленою різного роду суб'єктивними факторами, зокрема, його комерційним інтересом. При цьому, стаття 525 ЦК України не допускає

односторонню зміну умов зобов'язання, якщо інше не встановлено договором або законом [20].

Також заслуговує на увагу питання форми укладання договорів про надання туристичних послуг. Досить невинувато виглядало розуміння законодавцем укладення договору про надання туристичних послуг шляхом видачі туристу ваучера без складання окремого документа-договору, що було допустимим на підставі ч. 3 ст. 20 Закону України «Про туризм» у попередній редакції, яка зазначала, що договір на туристичне обслуговування може укладатися шляхом видачі ваучера. На сьогодні законодавець виключив цю норму Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» від 09.02.2012 р.

Незважаючи на ці зміни, законодавець цю ідею не втілює у життя повністю, адже залишив норму, передбачену ч. 1 ст. 23 Закону України «Про туризм», яка гласить, що ваучер – це форма письмового договору на туристичне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону [4, с. 84-84].

Підзаконні нормативно-правові акти, що регулюють туристичну діяльність, мають різну спрямованість. Наприклад, встановлюють вимоги при здійсненні туристичної діяльності спеціальними суб'єктами господарювання у туристичній сфері Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 та Інструкція про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 6 червня 2005 р. № 50.

Ліцензійні вимоги визначають вичерпний перелік вимог, обов'язкових для виконання ліцензіатами, які провадять господарську діяльність, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії.

Інструкція про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг визначає поняття ваучера, особливості заповнення та використання бланка ваучера, відповідальності за правильність оформлення ваучера.

Постанова Кабінету Міністрів «Порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію» визначає процедуру доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію [46]. Зазначеним Порядком передбачено, що інформація до споживачів доводиться шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі реєстру свідоцтв про встановлення категорій об'єктам.

Нормативно-правовими актами, що встановлюють вимоги у готельній сфері є Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) від 29 липня 2009 р. № 803 та Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16.03.2004 N 19. Порядок здійснення рятувальних заходів на об'єктах туристичних відвідувань, затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. №507 встановлює вимоги та гарантії безпеки при здійсненні туристичної діяльності.

Розвитку нормативного регулювання туристичної діяльності може також сприяти її реалізація на практиці, особливо, під час здійснення розгляду судових справ.

Велике значення мають програми розвитку туризму, які затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму і становлять комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристичної галузі. Однією з таких є Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Метою реалізації Стратегії є формування сприятливих умов для активізації розвитку сфери туризму та курортів згідно з міжнародними стандартами якості та з урахуванням європейських цінностей, перетворення її на високорентабельну, інтегровану у світовий ринок конкурентоспроможну сферу, що забезпечує прискорення соціально-економічного розвитку регіонів і держави в цілому, сприяє

підвищенню якості життя населення, гармонійному розвитку і консолідації суспільства, популяризації України у світі [6].

Важливою складовою нормативно-правового забезпечення розвитку сфери туризму в Україні є стандарти, що регламентують вимоги до якості туристичних послуг. На теперішній час в Україні використовуються п'ять основних стандартів, що регулюють правила надання послуг в туристичній сфері, та велику групу загальних. Ці стандарти прийняті Міждержавною радою країн СНД зі стандартизації, метрології і сертифікації у 1995 р., і необхідно зазначити, що вони вже морально застаріли та потребують вдосконалення з урахуванням сучасних тенденцій розвитку туристичної сфери.

Стандарти мають більше рекомендаційну, ніж нормативну спрямованість, роз'яснюючи представникам туристичної сфери принципи формування туристичного продукту та окремих екскурсійних послуг. Ці стандарти зазвичай не містять конкретного механізму реалізації зазначених правил і вимог. Також стандарти не визначають принципи та механізм контролю за додержанням вимог окремих туристичних послуг.

Також при здійсненні правового регулювання туристичної діяльності в Україні застосовуються міжнародно-правові норми.

Основними міжнародними нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері туризму, є: Загальна резолюція Конференції ООН з міжнародного туризму і подорожей (1963), Манільська декларація зі світового туризму (1980), Хартія туризму (1985), Гаазька декларація з туризму (1989). У цих документах сформульовані основні принципи, що використовуються, як при створенні відповідних національних нормативних документах, так і для укладання міждержавних угод країнами-членами Всесвітньої туристичної організації.

Очевидно, що досягнення вагомих результатів у туристичній діяльності можливо лише за умови вирішення комплексу проблем. Найголовнішою з них є створення відповідної розвиненої нормативно-правової бази, ґрунтованої на міжнародно-правових і європейських стандартах з обов'язковим урахуванням

вітчизняного позитивного досвіду правового регулювання туристичної діяльності. На сьогодні, законодавство України демонструє значні прогалини в цьому питанні, оскільки відповідно курсу зближення в рамках євроінтеграційних процесів, терміново необхідно привести галузеві нормативно-правові акти до актуального стану. Так, вважаємо першочерговими заходами для виправлення цієї ситуації, наступні кроки законодавця:

1. Передбачити в Законі України «Про туризм» поняття «туристична діяльність» з подальшим тлумаченням і використанням цього поняття у всіх галузевих підзаконних нормативних актів;

2. Відобразити господарсько-правовий аспект в чинному законодавстві України про туризм, особливо в частині правового регулювання процесу створення і реалізації туристичного продукту.

3. Вдосконалити господарське законодавство як основний інструмент правового регулювання туристичної діяльності з одночасним вирішенням питання його спеціалізації (доповнення Господарського кодексу України нормами, що регулюють господарську діяльність у сфері туризму).

Сприяти покращенню нормативного регулювання може також і судова практика, оскільки в цій сфері також можемо спостерігати значні прогалини як наслідок недоопрацювання законодавця. На сьогодні, відсутня єдина політика розгляду такої категорії справ. Найчастіше зустрічаються такі порушення законодавства в галузі туризму, які стають предметом судового спору:

- провадження туроператорської діяльності без отримання відповідної ліцензії або недодержання ліцензійних умов;
- залучення до надання туристичних послуг осіб, які не відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;
- ненадання, несвоєчасне надання або надання туристові інформації, що не відповідає дійсності;
- порушення вимог стандартів, норм і правил у галузі туризму;
- порушення умов договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг;

- розголошення відомостей, що становлять конфіденційну або іншу охоронювану законом інформацію [34].

Порушення умов туристичного договору між суб'єктом туристичної діяльності та туристом як споживачем цієї послуги як позовна вимога зустрічається дуже часто. Однак, нестача законодавчого обґрунтування цієї ситуації обертає роз'яснення від букви закону до представників судової влади. Зокрема, у Витягу із Узагальнення судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.) Верховного Суду України є параграф присвячений туристичним послугам. Саме в нього було проаналізовано рішення судів нижчих інстанцій з проблемного питання визначення належного відповідача, оскільки існувала неоднозначність у питанні розподілу зобов'язань та відповідальності між туроператором і турагентом перед замовником туристичних послуг. Також було доведено твердження, що на правовідносини між туристом і туроператором у разі відмови туриста від отримання туристичного продукту розповсюджується дія Закону України «Про захист прав споживачів» [11].

Через судові рішення можливо зрозуміти тлумачення понять, які використовуються законодавчим органом для регулювання туристичної діяльності. Схвально, що після судової реформи 2016 р. оновлені судові органи приділяють увагу цим питанням, поступово закладаючи основи для покращення законодавства. Так, Правова позиція Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду згідно з Постановою від 17 квітня 2019 року у справі № 643/14429/14-ц надала роз'яснення щодо наявності підстав для відшкодування майнової і моральної шкоди при наданні туристичних послуг неналежної якості. Як було зазначено нами раніше, належна якість туристичних послуг є невід'ємною частиною підприємницької діяльності у сфері туризму. Але доцільного тлумачення, як для туроператорів, як суб'єктів, що здійснюють таку діяльність, так і для туристів як споживачів не закріплено.

У своїй позиції Касаційний цивільний суд розглянув обставини справи та дійшов висновку, що, зокрема, доводи щодо одноманітності харчування,

оплатність послуг за сейф та рушники не є наданням послуг неналежної якості та не є підставою для переселення до іншого готелю, а є суб'єктивною оцінкою якості наданих послуг та бажанням позивача отримання послуг більшої якості, що не може свідчити про надання суб'єктом туристичної діяльності послуг невідповідної якості, визначеної договором [10].

Для вдосконалення правового регулювання туристичної господарської діяльності, окрім законодавчого визначення цього поняття, особливостей механізму реалізації, захисту як туроператора, так і туриста, необхідно розвивати єдиний судовий підхід до розгляду такої категорії справ. На сьогодні, спостерігаються певні позитивні кроки у цьому напрямі, але вони повинні розвиватися і надалі, закладаючи основи для всього судового процесу у справах, пов'язаних з туристичними послугами.

РОЗДІЛ 2

ПЕРСПЕКТИВИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Особливості правового регулювання міжнародної туристичної діяльності

Міжнародна туристична діяльність є досить багатограним поняттям, яке потребує належного та високоефективного правового регулювання. Таке правове регулювання здійснюється за рахунок правових актів зарубіжних країн та міжнародно-правових актів.

Незважаючи на прагнення зробити туристичне законодавство уніфікованим, у кожній країні використовуються власні підходи щодо регулювання туристичної діяльності. Зазвичай основні зусилля спрямовані на регулювання відносин між «туристичне підприємством» і «державою».

Досить часто певні аспекти правового регулювання туристичної діяльності за кордоном відрізняються від вітчизняних і мають певні переваги, що є підставою для розгляду питання запозичення таких підходів.

Так, в Іспанії діє Закон «Про комбіновані подорожі», яким чітко визначаються права та обов'язки як споживача, так і виробника туристичних послуг. У цьому документі вказані основні складові туристичного продукту та комбінованих подорожей, а також затверджений перелік відомостей у інформаційних каталогах туристичних підприємств: тривалість подорожі, засоби транспорту, види розміщення, вартість подорожі, додаткові пропозиції, умови та дії туриста у випадку відмови від подорожі.

У Великобританії до взаємовідносин між турфірмою і туристом застосовуються правила купівлі-продажу згідно із Законом «Про продаж товарів». За договором купівлі-продажу туру право власності на тур переходить від організатора подорожі до споживача з моменту початку туристичного обслуговування [15, с. 111].

В Китайській народній республіці основоположним нормативно-правовим актом, який регулює туристичну діяльність, є Закон «Про туризм», в якому закріплені основні поняття сфери туризму.

Важливою особливістю цього закону є введення в його понятійний апарат такого терміну як «виконавчий помічник (третя особа)» - юридична або фізична особа, що підписала з туристською компанією договір, яка сприяє туристичній компанії у виконанні обов'язків, прописаних у договорі, і яка здатна надати відповідні послуги [15, с. 112].

У Німеччині відповідно до положень параграфу 651а Німецького цивільного уложення на підставі договору оплатного надання послуг споживачеві надаються комбіновані послуги з перевезення і розміщення. Усі туристичні фірми є туроператорами і несуть всю повноту відповідальності за організацію мандрівки [15, с. 113].

У 2001 році в Італії був прийнятий Закон «Реформа національного законодавства про туризм». Його основна мета, з урахуванням стратегічного значення туризму для економічного та соціального розвитку країни, полягала у визначенні ролі територіальних адміністрацій різного рівня в управлінні галуззю, розробці та здійсненні державної політики, яка дозволить підсилити конкурентоспроможність країни на міжнародному туристичному ринку.

Головною новацією цього закону стало нормативне положення про місцеві туристичні системи. Така законодавча норма була спрямована на стимулювання ефективних господарських процесів з метою відновлення та розвитку туристичної діяльності на всій території Італії, вона також дозволила створити комплексний системний підхід до управління всіма територіями країни та її ресурсами [15, с. 112].

Провідні європейські держави проводять ефективну політику розвитку туризму, мають дієві механізми її реалізації, в основі яких лежить належне нормативно-правове забезпечення. Законодавство у сфері туризму в іноземних державах постійно вдосконалюється та оновлюється, провадиться ефективна

робота з врегулювання туристичної діяльності та захисту громадян, які користуються послугами туристичних підприємств.

Багато в чому удосконалення законодавства у туристичній сфері та його імплементація залежить від міжнародної співпраці. Така співпраця здійснюється на основі двосторонніх та багатосторонніх договорів.

Двостороння співпраця розкривається через погоджені двома країнами умови довготривалої співпраці у розвитку туризму скріплюються особливими договорами, які переважно називаються міждержавними угодами про співпрацю в галузі туризму. Така форма міжнародної співпраці є найдоступнішою та найефективнішою, оскільки для її реалізації не потрібно створювати жодних окремих організаційних структур [27].

Багатостороння співпраця передбачає координацію дій із розвитку міжнародного туризму між декількома країнами. Формами багатосторонньої співпраці є: міжнародні наради, форуми з питань туризму, а також співпраця через різноманітні міжнародні туристичні організації. Як раз багатостороння співпраця дає результати у створенні єдиних міжнародних норм туристичної діяльності.

Як слушно зазначають деякі вчені, розвиток нормативних актів, що регулюють міжнародний туризм зародився досить давно. Так, низка міжнародних договорів, конвенцій і декларацій міжнародних організацій формулюють основи міжнародно-правового регулювання системи туризму і міжнародних подорожей. Стаття 24 Загальної декларації прав людини, прийнята Генеральною асамблеєю ООН 10 грудня 1948 року, проголошує: «Кожна людина має право на відпочинок і вільний час, включаючи розумне обмеження робочого часу і періодичні оплачувані відпустки». Стаття 12 «Міжнародного пакту про громадянські і політичні права», прийнятого 6 грудня 1966 року Генеральною асамблеєю ООН, закріплює право кожної людини вільно залишати будь-яку країну, у тому числі власну [59, с.63].

Зупинимося на деяких нормативних актах детальніше. Серед основних міжнародно-правових документів, що регулюють правовідносини з надання

туристичних послуг, найважливішим слід назвати Загальну резолюцію Конференції ООН з міжнародного туризму і подорожей, яка проходила у Римі 21 серпня – 5 вересня 1963 р. Резолюцію можна вважати витоком правового регулювання туристичних послуг на міжнародному рівні. На конференції були розглянуті такі питання, як умови розвитку співробітництва у міжнародному туризмі, у тому числі про участь країн у реалізації спільних проектів, надання консультативної допомоги, підготовці виконавців туристичних послуг, обмін інформацією, правове забезпечення іноземних туристів та надання рекомендації для всіх країн щодо спрощення формальностей для іноземних туристів [43, с.21].

Першим спеціальним міжнародно-правовим актом, присвяченим правовідносинам з надання туристичних послуг, стала Манільська декларація зі світового туризму, прийнята на Всесвітній конференції з туризму, яка проходила в Манілі 27 вересня – 10 жовтня 1980 р. У Декларації було закріплено, що туризм, як діяльність, має важливе значення у житті народів, оскільки безпосередньо впливає на культурну, соціальну, освітню та економічну сфери життя держав та їх міжнародні відносини.

У цій Декларації зазначалось, що туризм виступає у якості позитивного й постійного фактору, що сприяє взаємному пізнанню та розумінню, а також підставою для високого рівня поваги та розуміння між народами світу. Було зроблено загальний висновок про те, що туризм є істотним фактором світового економічного розвитку. При практиці туризму духовні цінності повинні мати перевагу над елементами матеріального й технічного характеру [68].

Черговим міжнародно-правовим документом, який значно вплинув на правове регулювання правовідносин з надання туристичних послуг, слід вважати Документ Акапулько, який було прийнято 21–27 серпня 1982 р. на Всесвітній нараді з туризму в Акапулько (Мексика). Всесвітня нарада з туризму є важливим кроком із впровадження положень, принципів і критеріїв Манільської декларації. Саме цей документ визначав першочергові завдання щодо подальшого втілення у життя рекомендацій ВТО відносно розвитку сфери

туризму. Для цього пропонувалося здійснювати спрощення формальностей, пов'язаних з подорожами; спрощення виїзду й в'їзду за межі території; митних формальностей; медичних правил; поліпшення умов перевезень (повітряних, залізничних, морських, автошляхових; розробку пільгових тарифів для деяких категорій туристів (молоді, пенсіонерів, інвалідів та ін.); охорону навколишнього природного середовища, історичної та культурної спадщини держави [67].

Результатом розвитку міжнародно-правового регулювання правовідносин з надання туристичних послуг стало прийняття Хартії туризму і Кодексу туриста, схвалених резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї Всесвітньої туристичної організації, яка відбулась у Софії 22 вересня 1985 р. У Хартії туризму в концентрованому вигляді були закріплені положення попередніх міжнародних форумів з питань туризму. Хартія підкреслила право кожної людини на відпочинок і дозвілля і вказала на обов'язки держав щодо сприяння цьому: розробка і проведення політики, спрямованої на забезпечення гармонійного розвитку внутрішнього й міжнародного туризму; сприяння організації відпочинку на користь усіх, хто ним користується.

Завдяки положенням Кодексу туриста були розкриті питання стосовно обов'язків туриста, що мали велике значення для забезпечення безпеки туризму та гарантій прав туристів, оберігання туристичних об'єктів, сприяння взаєморозумінню та дружнім відносинам між народами як на національному, так і на міжнародному рівні та зберіганню миру [70].

На Міжпарламентській конференції з туризму, що відбулася в Гаазі 10–14 квітня 1989 р., була прийнята Гаазька декларація з туризму. Це документ, у якому вагомо оцінюється розвиток правовідносин з надання туристичних послуг у світі. У Гаазькій декларації, керуючись принципами Манільської декларації зі світового туризму, Кодексу туриста і Хартії туризму, які виділяли гуманістичний аспект туризму, було закріплено такі основні положення, які стосуються правовідносин з надання туристичних послуг:

- наголошено на необхідності включити в учбові плани шкіл та вищих учбових закладів дисципліну стосовно сфери надання туристичних послуг;
- доведено забезпечення підвищення престижу професій у сфері надання туристичних послуг;
- підкреслення важливості створення мережі учбових закладів, здатних надавати освіту у сфері надання туристичних послуг на основі стандартизовано го на міжнародному рівні учбового плану;
- обґрунтовано ефективність сприяння процесу освіти і проведення курсів підвищення кваліфікації для виконавців туристичних послуг або викладачів цієї сфери;
- проголошено визнання найважливішої ролі засобів масової інформації у розвитку правовідносин з надання туристичних послуг;
- зазначено, що державному і приватним секторам слід прийняти ефективні заходи з розширення можливостей процесу подорожування, поїздок і перебування шляхом спрощення туристичних формальностей;
- розглянута необхідність сприяння лібералізації юридичних положень, що застосовуються до туристів та виконавців туристичних послуг [7].

Всесвітньою конференцією міністрів з туризму в Осаці (Японія) була прийнята Осацька декларація з туризму 1994 р. Декларація присвячена зростанню і значенню туризму, розвитку індустрії туризму, впливу міжнародного туризму на суспільство і довкілля, співвідношенню міжнародного туризму та миру на землі [51, с.104].

Згодом, через 7 років, знову ж таки в Осаці відбулося зібрання Конференції лідерів туризму тисячоліття в рамках сесії Генеральної асамблеї Всесвітньої туристичної організації. Конференція була присвячена регулюванню розвитку туризму як є одного з провідних секторів економіки, особливо в найменш розвинених країнах, де сприяння туристичним напрямкам може значно підвищити прожитковий рівень населення та допомагати боротися з бідністю. Ще тоді було акцентовано увагу, на важливості безпеки туристів, а також про необхідність надання населенню точної та релевантної інформації

про стан безпеки в туристичних центрах та місцях. Підтверджено потребу як у співпраці з місцевим населенням, так і з досвідченими спеціалістами яких, відповідно, варто забезпечувати освітою і професійною підготовкою в області інформаційних технологій та електронного бізнесу для виконавців туристичних послуг. В результаті обговорень, протягом 30 вересня – 1 жовтня, члени Конференції склали та ухвалили Осацьку декларацію тисячоліття.

Характеризуючи дані нормативні акти, зазначимо, що норми, які входять в даний інститут, забезпечують найбільш ефективне співробітництво держав у галузі туризму й закріплюють взаємну зацікавленість в їх розвитку учасників туристського обміну. У зв'язку з цим більшість норм міжнародного права в галузі туризму було прийнято на міжнародних конференціях та нарадах з туризму [13, с.15].

Якщо говорити про міжнародну туристичну діяльність, то враховуючи орієнтованість України на європейський вектор, то безумовно законодавство ЄС стає взірцем таких норм, що регулюють дану сферу діяльності. Є всі підстави казати про створення в Європі цілого масиву уніфікованих матеріально-правових норм у галузі туризму.

Такий нормативний масив формують положення Конвенції УНІДРУА про туристичні договори 1970 р. та проекту Конвенції про готельний договір 1978 р., Конвенції Ради Європи про відповідальність власників готелів за майно своїх гостей 1962 р., Міжнародної конвенції УФТАА про контракт на подорож 1970 р., Міжнародної готельної конвенції МГА/ УФТАА щодо контрактів між власниками готелів з турагентами 1979 р., Директив ЄС про свободу надання послуг перевізниками та турагенціями № 82/470, про недоброякісну рекламу № 84/450, про договори укладені поза звичайних місць ведення торгівлі № 85/577, про продаж турів з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг № 90/314, про план співтовариств з сприяння туризму № 92/421, про недобросовісні умови в договорах із споживачами № 3/13, про міжнародний таймшерінг № 94/47, про статистику туризму № 95/57, про заходи захисту прав споживачів № 98/27. ЄС став взірцем регіонального вирішення більшості

існуючих у галузі проблем, досвід якого обов'язково має бути врахованим у якості мінімального стандарту при кодифікації приватного (цивільного) права України [35, с.27].

Однією з проблем, що існує на сьогодні як і за кордоном, так і на теренах нашої держави є відсутність сталої судової практики. Адам Лазовські було підготовано Огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС, в якому вчений аналізує судову практику відповідно до положень нормативних актів, які захищають ті чи інші правовідносини, які можуть бути предметом спору. На жаль, судова статистика абсолютно невідома [14].

До Директиви Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 року про пакетний туризм, пакетний відпочинок і пакетні тури (ПРИМІТКА: замінено Директивою Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2015/2302 від 25 листопада 2015 року про пакетний туризм і пов'язані туристичні послуги і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС та скасування Директиви Ради 90/314/ЄЕС) - відповідна судова практика відсутня станом на 31 липня 2016 року. Щодо Директиви Європейського Парламенту і Ради 2008/122/ЄС від 14 січня 2009 року про захист споживачів щодо деяких аспектів договорів таймшер, договорів про довгострокові туристичні продукти, перепродаж і обмін - відповідна судова практика відсутня станом на 31 липня 2016 року.

Директива Ради 85/577/ЄЕС від 20 грудня 1985 року про захист споживачів щодо договорів, укладених поза приміщенням підприємства (ПРИМІТКА: замінено Директивою Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року про права споживачів, внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄЕС і Директива Європейського Парламенту і Ради 1999/44/ЄС і скасування Директиви Ради 85/577/ЄЕС і Директиви Європейського Парламенту і Ради 97/7/ЄС) також не має відповідної судової практики.

Отже, аналізуючи основні положення, що закріплені у міжнародно-правових актах у сфері правовідносин з надання туристичних послуг, можна зробити висновок, що регулювання туризму на міжнародному рівні передбачає надання споживачу певного комплексу гарантованих прав та законних інтересів, таких як:

- проголошення права людини на відпочинок, відпустку та свободу пересування;
- сприяння державами створенню кращих умов праці для виконавців туристичних послуг;
- закріплення загальних прав та обов'язків туриста, а також виконавців туристичних послуг;
- поліпшення організації переміщення туристів через державні кордони;
- забезпечення безпеки туристів;
- надання точної і вичерпної інформації туристам;
- сприяння поширенню інформації про звичаї місцевого населення, його традиційну і релігійну діяльність, місцеві заборони;
- забезпечення працівниками у сфері туристичної діяльності високої якості надаваного туристичного продукту;
- планування туристичної діяльності таким чином, щоб забезпечити оберігання культурної спадщини;
- впровадження у туристичну сферу інформаційних технологій;
- підвищення якості життя всіх народів і найважливішого чинника зміцнення світу і міжнародного взаєморозуміння за допомогою туризму.

Членство України у Всесвітній туристичній організації значно підвищило імідж і авторитет нашої держави у туристичному співтоваристві, створило передумови подальшого розвитку національного туризму відповідно до тенденцій світового туристичного ринку із залученням до інформаційної мережі, інвестиційних пропозицій, системи підготовки кадрів, наукових досліджень, відкрило нові можливості налагодження взаємовигідної співпраці з країнами-членами на всіх рівнях.

Співробітництво України з Центрально-Європейською ініціативою в галузі туризму здійснюється відповідно до Комплексного плану співробітництва України. Результатом такої співпраці є постійне зростання обсягів туристичного обміну між Україною та іншими країнами – членами Центрально-Європейської ініціативи через удосконалення спільної діяльності щодо використання природнорекреаційного потенціалу Балканського регіону.

Розвитку міжнародного туристичного співробітництва сприяє активне створення в Україні різноманітних недержавних громадських туристичних організацій (турагентств, туроператорів, виставкових організацій, туристичних видань, тощо), їх входження до світових об'єднань, міжнародних організацій та асоціацій різного спрямування, результатом чого є розширення туристичних напрямів, запровадження міжнародних стандартів якості туристичних послуг, розвиток рекламної діяльності та бізнесових партнерських стосунків.

Ще одним важливим напрямом співробітництва між країнами в галузі туризму є постійний обмін інформацією щодо туристичних можливостей України, Турецької Республіки, Китаю, Польщі, Таїланду, Італії, участь зацікавлених підприємств цих країн у туристичних виставках, ярмарках, салонах і біржах, що проводяться на їх територіях, спільні інвестиційні проекти тощо, в тому числі, й за рахунок підвищення привабливості українського туристичного продукту для іноземного споживача.

2.2. Захист прав споживачів в сфері туристичної діяльності

Проблема захисту прав споживачів вже давно отримала міжнародне значення і актуальність її теоретичного дослідження навряд чи може викликати сумнів. У світовій практиці вироблений цілий комплекс основоположних прав споживачів, до яких належать права на отримання якісних і безпечних товарів (робіт, послуг), на освіту, інформацію, повне відшкодування заподіяної шкоди, на судовий захист, право на об'єднання в громадська організації і ряд інших.

Нормотворча активність у сфері захисту прав споживачів протягом останніх років свідчить про важливість цього напрямку для суспільства.

У той же час аналіз судової практики свідчить про те, що в судах розглядається значна кількість спорів, пов'язаних з порушенням законодавства про захист прав споживачів, зокрема, і в туристичній сфері. При цьому суди зазнають значних труднощів, пов'язаних, в першу чергу, із проблемою визначення кола відносин, що регулюються законодавством про захист прав споживачів.

Враховуючи відсутність усталеної практики розгляду зазначеної категорії спорів, відсутність ефективного механізму захисту прав споживачів у туристичній діяльності, а також недостатню врегульованість питання відповідальності суб'єктів туристичної діяльності, споживач залишається найбільш незахищеним суб'єктом у туристичних відносинах.

Тому захист прав споживачів і має отримати також пріоритет з боку органів влади.

На міжнародному рівні також варто згадати загальні норми захисту прав споживачів. Зокрема, у Керівних принципах із захисту прав споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН (Резолюція № 39/248 від 09.04.85), було закладено міжнародні основи цивілізованої споживчої політики, закріплено основні права споживачів: на безпеку товарів; інформацію; вибір товарів; вираження своїх інтересів; задоволення основних потреб; відшкодування збитків; споживчу освіту; здорове навколишнє середовище, для захисту інтересів споживачів. З ухваленням цих принципів, споживчі права отримали міжнародне визнання і законність. У них передбачені положення, якими повинні керуватися уряди при визначенні політики і розробці законодавства у сфері захисту інтересів споживачів [8].

Стаття 42 Конституції України встановлює, що держава гарантує захист прав споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт [1]. Ця норма Основного Закону безпосередньо стосується і споживачів туристичних послуг.

Цивільний кодекс України, Закони України «Про захист прав споживачів», «Про туризм» 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.

Споживач у сфері надання туристичних послуг має ті ж права, що і споживач в інших сферах діяльності.

В ст. 20 Закону України «Про туризм» передбачено, що якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів» [2].

Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів» відповідно до яких споживач має змогу відстоювати порушені права у сфері туризму, це ст. 1, 10, 22. Згідно ч.1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором. Відповідно до ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) надання послуги згідно з договором, за кожний день прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості послуги. У разі коли вартість послуги не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків вартості замовлення. Відповідно до ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій формі [2]. Крім цього, відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» до укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів (найменування суб'єкта господарювання, розрахунковий документ, адреса суб'єкта господарювання).

У літературі дискутується питання про те, чи застосовуються положення Закону України «Про захист прав споживачів» при відмові туриста від послуг, оскільки при цьому відсутня туристична послуга як така. Висловлена думка, що за таких обставин слід виходити із визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (ст. 901 ЦК України). Тобто, якщо фізична особа уклала договір на туристичне обслуговування, між цією особою і туроператором виникли правовідносини, які регулюються ЗУ «Про туризм», і складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання (ст. 20 Закону України «Про туризм») [24, с. 56].

Існують також стандарти у цій галузі, котрі також встановлюють норми захисту прав споживачів.

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» надає класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Часто на практиці виникають питання з недотримання цих положень, тому ці стандарти також працюють на захист споживача, котрий має можливість оцінювати якість продукту від того, що мав бути йому наданий. Крім того, на офіційних сайтах Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства закордонних справ України, Міністерства інфраструктури України, Державної авіаційної служби України, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів розміщені пам'ятки для українських туристів, які вказують про факти, на які потрібно звернути увагу споживачам при укладенні договору на туристичне обслуговування, документи, які потрібно взяти з собою у подорож, а також

права пасажирів у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки авіарейсів.

Моніторинг стану захисту прав споживача має бути на особливому контролі у держави. В Україні діє орган, уповноважений здійснювати контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, зокрема, і у туристичній сфері. Проте поки що конкретних результатів роботи Держпродспоживслужби у туристичній сфері не видно, оскільки, навіть у річному звіті за 2018 рік не зазначено, що проводились які-небудь перевірки суб'єктів господарювання у сфері туризму.

Можемо зазначити, що певні кроки з боку виконавчої влади дійсно здійснюються та направлені на покращення роботи цього механізму на місцях. Так, 19 березня 2019 року у відбулася розгорнута прес-конференція начальника Головного управління захисту споживачів в Дніпропетровській області Кіслейка Юрія Валерійовича щодо захисту прав споживачів на ринку туристичних послуг в Україні та порушень законодавства в галузі туризму. Управління захисту споживачів за дорученням Прем'єр-міністра України протягом року перевірило 5 туроператорів, один з яких був також турагентом. Предметом перевірки було наявність терміналів, які були присутні у всіх крім одного, для якого термінал був необов'язковим в зв'язку з нормами законодавства (спрощена система оподаткування). Також до управління надійшло 2 звернення від споживачів щодо порушення їх прав, як споживачів туристичних послуг. Питання порушені у зверненнях стосувалися неправильно оформлених туристичних ваучерів [63].

Однак це не вирішує питання захисту прав споживачів туристів повністю, оскільки перевірки мають сприяти виявленню причин та обставин проблем, а не тільки середніх показників їх розповсюдженості в країні.

Як свідчить практика, права споживача туристичних послуг зі сторони туристичної фірми нерідко порушуються. Більшість скарг на якість наданих

послуг і порушення прав споживачів пов'язано із зовнішнім туризмом. Можна виділити такі типи порушень:

- наявність умов договору, що суперечать чинному законодавству;
- непередбачена договором заміна програми перебування туристів;
- відсутність необхідної і достовірної інформації про тур і послуги в місцях відпочинку;
- невідповідність умов проживання і місць розміщення, вказаних в попередній інформації;
- неякісне обслуговування, що не відповідає стандартам, недоброчливість і брутальність персоналу турфірми.

Причиною виникнення конфліктів між споживачем і туристичною фірмою є правова некомпетентність обох сторін. Так, туристичні фірми з метою спрощення та звуження кола обов'язків перед туристом надають мінімум інформації про тур, а споживачі, в свою чергу, не знають про наявність права отримати необхідні відомості.

Переважає більшість таких спорів може бути вирішена у позасудовому порядку. Позасудовий порядок вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг передбачає наступні етапи: звернення безпосередньо до туристичної фірми; звернення до фірми-страховика; звернення до відповідної державної установи чи іншої структури, яка може сприяти вирішенню суперечки.

I. М. Станкова пропонує поділяти позови та скарги із захисту порушених прав у сфері туризму наступним чином:

- 1) невиконання або неналежне виконання послуг, обіцяних турфірмою;
- 2) несвоєчасне 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 [56, с.56].

Як зазначає Є. В. Козловський, аналіз судових суперечок між туристичними підприємствами і туристами свідчить про те, що більшість позовів у суди подається у зв'язку з неналежною якістю наданих послуг і недостовірною інформацією про них. Саме право споживача на якість та право на достовірну інформацію найчастіше порушуються туристичними підприємствами.

Виграш справи у суді або її програш, насамперед, залежить від того, чи визнав суд туристичну послугу або надану інформацію про послугу неналежною. На рішення суду суттєво впливають надані двома сторонами фактичні докази, отже, туристу завжди слід доводити документально неналежну якість послуги або надання невірної інформації. У випадку, якщо такі докази відсутні або визнаються судом недостатніми, туристу в більшості випадків відмовляється у позові [28, с.77].

Досить розповсюджені позови у зв'язку з ненаданням туристу всього комплексу послуг або частини послуг. Типовими прикладами подання таких позовів є випадки, коли туристичне підприємство навмисно (йдеться про випадки шахрайства) або через непередбачені обставини не може організувати туристу подорож взагалі або у встановлений договором термін.

Вивчаючи це питання варто зазначити, що відсутність чіткого визначення туристичної послуги як продукції в Законі України «Про захист прав споживачів» хоча і є прогалиною в законодавстві, але все одно направлена на забезпечення максимального забезпечення цього права особі. Це стосується усіх туристичних послуг та суміжних з ними понять. Зокрема, туристичні послуги за родовою ознакою включають в себе надання готельних послуг. Судова практика захисту прав споживачів готельних послуг включає в себе в загальному належне надання таких послуг, спори щодо виконання зобов'язань готелів (інших засобів розміщення) зі збереження грошей, інших цінностей, переданих готелю на зберігання [31, с.156].

Надзвичайно важливо також розглянути захист прав споживачів у сфері туризму через призму європейського законодавства. Зважаючи на сучасні

тенденції вітчизняного зовнішньополітичного вектору, необхідно і у подальшому продовжувати процес впровадження у законодавство України положень директив та інших актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів.

Як зазначає М. М. Микієвич, загальна політика ЄС у сфері захисту прав споживачів носить комплексний характер, хоча і являє собою часткову гармонізацію, однак є доволі глибокою і далекоглядною, охоплюючи значну кількість її суб'єктів. Так, акти вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів охоплюють широке коло питань, якими є:

- уніфіковані вимоги до виробників продукції та надавачів послуг;
- вимоги щодо реалізації прав споживача на етапі придбання продукції, отримання послуг;
- положення, які передбачають захист прав споживача у випадку їх порушення;
- реалізовані державою-членом заходи у разі виявлення небезпеки, негативного впливу продукції на навколишнє середовище, безпеку людей [40, с.44].

Цікавим є взаємовідношення у судових інстанціях. Визначальним у цьому питанні є Директива 2009/22/ЄС від 23.04.09 р. про судові заборони щодо захисту інтересів споживачів. Ст. 1 передбачає, що адаптація законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів, що стосуються позовів щодо судової заборони, зазначених у статті 2, мета яких полягає у захисті колективних інтересів споживачів, включених у Директиви, що перелічуються у Додатку I, (наприклад, Директива Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 року про комплексні мандрівки, комплексний відпочинок та комплексні тури (ОВ L 158, 23.6.1990, с. 59) [9].

Комітет ЄС з питань захисту прав споживачів Ради Міністрів активно розробляє акти європейського законодавства у сфері туризму та його захисту. Зокрема, було прийнято Директиву № 90/314/ЄЕС про продаж турів із задалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг 13.06.1990 р., а

пізніше - Директиву № 93/13/ЄЕС про несумлінні умови в договорах зі споживачами.

Зазначену вище Директиву щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне було розроблено з метою захисту інтересів споживачів, які укладають контракти стосовно організованих туристичних мандрівок у межах ЄС. Її дія поширюється на продажі заздалегідь обумовлених комбінацій. Директива містить певні правила щодо зобов'язань організаторів комплексних турів і роздрібних продавців, які повинні брати на себе відповідальність за надання пропонованих послуг [66]. В 2015 році цю Директиву було замінено новою, а саме Директивою 2015/2302. Оновлений акт звертає більше уваги на захист права інформації споживача. Туристи отримують всю суттєву інформацію про пакетний тур до моменту заключення договору про його реалізацію, передбачено відповідальність як мінімум одного оператора за належне виконання туристичних послуг, має бути наданий телефон термінового зв'язку або інша контактна інформація [65].

Значне регулювання здійснює також Директива щодо електронної комерції, яка підтверджує заходи, спрямовані на захист прав споживачів, які містяться в інших директивах, зокрема:

- про недобросовісні умови у споживчих контрактах;
- про оманливу та порівняльну рекламу;
- про організовані туристичні мандрівки, тури та комплексні турне;
- про позначення ціни;
- про діяльність в мережі Інтернет [65].

О. М. Туник наголошує, що практично всі розвинені країни зіткнулися з проблемою несумлінних умов у договорах із споживачами, що з'явилися в стандартних, типових договорах набагато раніше, ніж було розроблено спеціальне туристичне законодавство. Згідно чинного законодавства ЄС будь-яка описова інформація про подорож, тур не повинна містити відомостей, що вводять в оману. Підприємства мають поширювати чітку, вичерпну та достовірну інформацію про ціну продукту та про: транспортні засоби та їх

місце прибуття; тип розміщення та харчування; маршрут поїздки; загальні відомості про отримання візи; сума чи відсоток від неї, які мають бути сплачені на рахунок та визначення дат сплати вартості продукту; чи необхідна мінімальна кількість учасників туру [57, с.36].

Окрім нормативного забезпечення, споживачі країн-членів Європейського Союзу також можуть звернутися за захистом і в позасудові інституції, такі як:

- European Extra Judicial Network – «EEJ –Net»;
- «ICPEN-Європа» – підгрупу, створена Європейською Комісією;
- Європейську асоціацію координації споживчого представництва у процесах стандартизації (ANEC, Брюссель);
- Європейську мережу споживчих центрів.

З огляду на ситуацію, яка склалася щодо неефективного державного захисту споживачів в Україні, вважаємо за доцільне проаналізувати досвід Німеччини щодо позасудового врегулювання окремих спорів між мандрівниками як споживачами та компаніями транспортної галузі. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (далі SÖP) - є незалежною арбітражною комісією споживачів. Вона визнана на Федеральному урядом згідно із Законом про врегулювання спорів споживачів (VSBG) та визнається ЄС. Основним завданням SÖP є позасудове врегулювання окремих спорів між туристами як споживачами та компаніями транспортної галузі, проте з жовтня 2019 року він врегульовуватиме спори за участю і туроператорів.

SÖP - нейтральний, незалежний та неупереджений. Це також відповідає вимогам арбітражної ради споживачів відповідно до § 6 Закону про захист прав споживачів (VSBG). Федеральне міністерство юстиції та захисту прав споживачів інтенсивно перевіряло SÖP на предмет його фінансової та правової незалежності та засвідчило його, визнавши SÖP як споживчу арбітражну раду. Робота Söp супроводжується незалежною консультативною радою під головуванням Вербаушерцентрального Бундесвербанда eV (vzbv). SÖP

підтримує у своїй роботі консультативну раду, засідання якої проводяться двічі на рік. До Консультативної ради належать представники транспортних та споживчих асоціацій / асоціацій / фондів, транспортних компаній та представники Федерального уряду, Бундестагу Німеччини, федеральних штатів.

SÖP працює як «інтермодальний перевізник», застосовує підхід, орієнтований на обслуговування та практику: Оскільки мандрівники дуже часто пов'язують різні транспортні засоби (наприклад, «автобус-потяг-аеропорт») під час поїздки від А до В. У випадку виникнення спірних питань, споживачу потрібно було б відслідковувати весь транспортний ланцюжок (транспортних компаній або підрядників). Щодо зборів та комісій за користування послугами цього органу, то варто відмітити, що для туристів погоджувальна процедура на SÖP, як визнаний державою орган вирішення спорів щодо споживачів, є безкоштовною. На відміну від постачальників комерційних послуг, SÖP не стягує платників за обробку чи плату за випадок надзвичайних ситуацій, тому мандрівники отримують усі свої претензії безпосередньо від компанії.

Враховуючи те, що сталої практики в розгляді судами спорів про захист прав споживачів у туристичній сфері немає, і звернення до суду за захистом порушених прав і свобод є не завжди економічно доцільним та затратним по часу, варто звернути увагу на альтернативний позасудовий спосіб вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів як медіація.

У Європейському Союзі медіація розглядається як добровільне волевиявлення сторін залучити незалежну сторону з метою самостійного вирішення виниклого спору, під час якого медіатор зберігає власну неупередженість і конфіденційність інформації.

У державах ЄС медіація як спосіб вирішення спору (конфлікту), що виник у результаті будь-яких правовідносин, застосовується набагато частіше у порівнянні з іншими позасудовими альтернативними способами врегулювання спорів, наприклад, такими як переговори, примирення сторін, міні-процес, досудова нарада або спрощений суд присяжних.

Враховуючи те, що в Україні зазначений позасудовий спосіб врегулювання спорів ще є не досить поширеним, важливо створити всі умови для його ефективного запровадження.

2.3. Вдосконалення та перспективи розвитку туристичної діяльності

Для багатьох країн світу туристична індустрія є найбільш прибутковою, такою, що динамічно розвивається та є основним джерелом доходів до бюджету. Туризм стимулює розвиток майже всіх галузей економіки, а саме: промисловості, торгівлі, будівництва, транспорту, сільського господарства, побутового обслуговування, малого і середнього бізнесу, виступаючи каталізатором соціально-економічного розвитку країни. Саме тому питання вдосконалення та перспектив розвитку туризму в Україні стоїть особливо актуально.

Європейська інтеграція України є найважливішою сучасною тенденцією, що має потужний вплив на процеси реформування туристичної галузі. Не менш важливим є процес глобалізації. Сучасний етап розвитку туристичної сфери позначається прагненням політичних сил відповідати образу провідників євроінтеграції, що позначається і на діяльності органів державної влади. Проте нерідко показове позитивне ставлення до євроінтеграційних тенденцій супроводжується відсутністю реальних реформ, зокрема, спостерігається збереження перешкод і ускладнень ведення бізнесу, практична відсутність позитивних змін у залученні інвестицій і бюджетному фінансуванні соціальних програм, пов'язаних із розвитком туризму [12, с. 77].

Сьогодні стримують розвиток туризму багато факторів, серед яких і недосконалість законодавчої бази, і обмеженість асортименту запропонованих послуг, і відсутність коштів на реконструкцію пам'яток історії та архітектурного мистецтва та повноцінної інформації щодо можливих туристичних маршрутів тощо.

Задля вирішення поставлених проблем необхідна міцна підтримка держави. Спочатку потрібно створити належні умови для роботи туристичних підприємств, установ та організацій. Потребують розробки й впровадження прогресивні методи і стандарти туристичного обслуговування; потрібно пропонувати вигідні умови для підприємців малого та середнього бізнесу; підвищувати ефективність використання рекреаційних ресурсів та об'єктів культурної спадщини; зміцнити матеріально-технічну базу туризму. Серед важливих напрямків роботи з питань розвитку туризму є потужна інформаційна політика [12].

З метою вдосконалення правового регулювання та розвитку туристичної сфери в Україні уповноважені державні органи постійно розробляють та приймають нормативно-правові акти. Так, на сьогодні діє затверджена Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, у якій визначені основні стратегічні цілі розвитку сфери туризму та курортів з урахуванням сучасного стану і тенденцій розвитку України на період до 2026 року, зокрема: створення конкурентоспроможного національного туристичного продукту; забезпечення ефективного і комплексного (економічного, соціального, екологічного та інноваційного) використання наявного туристичного та курортно-рекреаційного потенціалу; системне підвищення якості інфраструктури курортів та рекреаційних територій; удосконалення інформаційної інфраструктури рекреаційних та туристичних послуг; забезпечення відповідності ціни та якості туристичних продуктів; організація системи якісної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу та обслуговування, інших професій сфери туризму та курортів [6].

Аналізуючи Стратегію варто також звернути увагу на досить розгорнуту її Дорожню карту. Дорожня карта включає в себе напрями «Безпека туристів», «Нормативно-правова база сфери туризму та курортів», «Розвиток туристичної інфраструктури», «Розвиток людських ресурсів», «Маркетингова політика розвитку туризму та курортів України». Особливо виділяються такі завдання як

проведення моніторингу інвестиційних пропозицій щодо господарської туристичної діяльності, збір інформації щодо використання туристичних ресурсів та її аналіз, залучення спеціалістів до комплексного дослідження ринку туристичних послуг.

Держава всіляко намагається розвиватися та відповідати стандартам сучасності, зокрема, орієнтується на цифровий ринок також. Яскравий приклад позитивного впливу це пріоритет створення та ведення іноземними мовами туристичного Інтернет-порталу «Відвідай Україну» («Visit Ukraine») із представленням у єдиному форматі достовірної та актуальної інформації про туристичні можливості регіонів та міст України.

Р.О. Мірошник акцентує увагу розвитку туризму за рахунок інвестиційних надходжень. Автор підтримує думку, що інвестиції у туристичній сфері потрібно розглядати в окремих та загальних обсягах інвестування (враховуючи інвестиції у суміжні галузі). Одним із важливих чинників привабливості інвестицій в інноваційну діяльність туристичної галузі є розроблення чіткої стратегії конкурентоспроможності України та підприємств. Під інноваціями в туризмі необхідно розуміти системні заходи, які мають якісну новизну та призводять до позитивних зрушень, що забезпечує стійке функціонування і розвиток галузі у регіоні. Так, ідея створення і реалізація туристичних проектів, навіть якщо вони не приносять спочатку істотного прибутку, може дати поштовх розвитку туризму і тим самим активно сприяти створенню додаткових робочих місць та зростанню доходів населення [42].

Однак слід зазначити, що існує й ряд інших інновацій, які істотно трансформують туристичну індустрію і визначають подальший розвиток туризму:

- 1) динамічне пакетування і ціноутворення турів;
- 2) автоматизовані системи контролю за туристами;
- 3) стандарти соціальної відповідальності туристичного бізнесу;
- 4) інтерактивне обслуговування туристів;

Вдосконалення в законодавчій базі також може суттєво покращити розвиток господарської туристичної діяльності. Зокрема, О. Давидова пропонує вводити в туристичне законодавство одну із форм державно-приватного партнерства (ДПП) – концесію, що є перспективним інструментом залучення інвестицій у державний сектор на довгостроковий термін (до 49 років). Згідно з вітчизняним законодавством, концесійна угода поєднує в собі окремі елементи оренди, лізингу та інших угод, що дає змогу врахувати інтереси обох сторін-учасників, розподіливши можливі ризики між собою. В основі такої форми ДПП – налагодження оптимальних умов стабільних і взаємовигідних стосунків між державою та приватним сектором, який виступає у ролі інвестора. Так, приватна сторона концесійного договору має доступ до вигідних проектів у туристичній та рекреаційній сферах, зниженні податкового тиску зі сторони партнера, залучаючись підтримкою держави як гаранта кредитування [22, с.66].

Безумовно, потребують уваги оновлення та приведення до єдиного стандарту нормативні акти, що регулюють питання здійснення господарської туристичної діяльності; поняття, види та норми туристичних послуг; захисту споживачів туристичних послуг; інформаційного та технічного забезпечення населення щодо туристичних об'єктів тощо. В сфері туристичного законодавства існує близько 500 нормативних актів, котрі на сьогодні жодним чином не упорядковані та не кодифіковані. Існує також необхідність подальшого впровадження та адаптації законодавства Європейського Союзу. Окрім цього, потрібно покращити механізми податкового регулювання туристичної діяльності, оскільки нові плани з можливими податковими преференціями чи іншими податковими пільгами дали б змогу залучити іноземних інвесторів та збільшити площину вітчизняного туристичного ринку.

Напрямки вдосконалення та розвитку туристичної діяльності в Україні віддзеркалюють і сучасні загальносвітові тенденції. При цьому варто враховувати зовнішньополітичні зв'язки між державами щодо налагодження системи туристичних об'єктів. Неабияку роль відіграє законодавче та фінансове

забезпечення належних умов не тільки для споживачів туристичних послуг, а й для підприємств, які таку діяльність здійснюють.

Як зазначають деякі вчені, з метою забезпечення стабільних темпів росту міжнародного туризму слід визнати цей вид відпочинку пріоритетним; забезпечувати його міжвідомчу координацію; покращувати безпеку туристів; розвивати інфраструктуру й транспортні зв'язки; спрощувати формальності; створювати та реалізовувати продукти й послуги, які мають попит на світовому ринку; розвивати та впроваджувати швидшими темпами нові технології, у тому числі максимально використовувати можливості мережі Інтернет [49, с.30].

Аналізуючи перспективи розвитку туристичного бізнесу в Україні, насамперед необхідно підкреслити, що сучасний туризм - це сфера економіки та життєдіяльності суспільства, яка загалом тією чи іншою мірою інтегрує практично усі галузі. Саме це і повинно стати головним у формуванні нового державного підходу до туризму як галузі, пріоритетний розвиток якої може позитивно вплинути на економічний і соціальний стан країни, стимулювати важливі галузі економіки, сприяти зміцненню позитивного іміджу України на світовій арені.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті нашого дослідження, виконаного на основі аналізу чинного законодавства України та практики його застосування, теоретичного осмислення ряду наукових праць в різних галузях знань, нами сформульовано ряд висновків, пропозицій та рекомендацій, спрямованих на удосконалення правового регулювання підприємницької діяльності у туристичній сфері. Основні з них такі:

1. Законодавчі напрямки регулювання послуг у сфері туризму, в першу чергу, полягають у розробці і прийнятті ефективної, діючої нормативно-правової бази, що містить норми щодо організації діяльності туристичних агенцій, механізмів їх об'єднання шляхом налагодження партнерських відносин. Мають бути вдосконалені існуючі процедури ліцензування, сертифікації і стандартизації туристичних послуг, оскільки вони є недостатньо прозорими і об'єктивними, характеризуються наявністю певних обмежень і умовностей, не відповідають міжнародним нормам. Доцільним є визначення на державному рівні необхідності здійснення ліцензування суб'єктів туристичного ринку відповідно до виду туризму. З метою активізації туристичної діяльності в межах країни необхідно передбачити норму щодо видачі суб'єктам ліцензій на право надання послуг виїзного туризму лише за умов досягнення певного обсягу реалізації послуг у напрямках внутрішнього і в'їзного туризму.

2. До недоліків правового регулювання туристичної сфери ми віднесли: недосконалість законодавчої та нормативно-правової бази щодо захисту прав туристів; відсутність правової регламентації якості послуг засобів розміщення, які відповідають міжнародним стандартам та сертифікаційним вимогам; неадекватне правове регулювання щодо забезпеченості професійними кадрами в галузі туризму.

3. Туристична діяльність – це вид підприємницької діяльності, спрямованої на надання туристичних послуг, а також виробництво і реалізацію товарів, призначених для осіб, які здійснюють туристичні послуги.

4. Адаптація законодавства України до законодавства ЄС є пріоритетною складовою процесу інтеграції України до Європейського Союзу, що, у свою чергу, є пріоритетним напрямом української зовнішньої політики. На даному етапі поживлюється процес приведення законів України та інших нормативно-правових актів у відповідність з вимогами ЄС, у тому числі відбувається адаптація стандартів надання туристичних послуг. Спроба імплементації відповідного європейського законодавства закладена в проекті Закону України «Про туризм» в якому закріплено поняття комплексної туристичної послуги (пакету) та визначає його як впорядкований програмою і взаємопов'язаний технологією надання комплекс туристичних типових і нетипових послуг, а також робіт і товарів (у цілому – тур), який пропонується для надання споживачеві (туристові) за встановленою загальною ціною і включає, як мінімум, дві складові: послуги з перевезення та розміщення, інші туристичні та окремі послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням

5. Світова практика виділяє чотири моделі державного регулювання розвитку туристичної діяльності. Першій моделі притаманний принцип саморегулювання, друга модель характеризується наявністю централізованого органу управління в державі, де туризм є основним джерелом надходження в бюджету країн; третя модель ґрунтується на взаємодії державного і приватного партнерства, що є досить актуальним для України; четверта модель характеризується поєднанням елементів другої та третьої моделей – наявність централізованого органу управління галуззю, визнання туристичної діяльності як пріоритетної галузі для країни

6. У відносинах між туристичними агенціями та споживачами туристичних послуг досить часто виникають конфлікти, спричинені порушеннями прав споживачів, зокрема: наявність умов договору, що суперечать чинному законодавству; непередбачена договором заміна програми перебування туристів; відсутність необхідної і достовірної інформації про тур і послуги в місцях відпочинку; невідповідність умов проживання і місць розміщення, вказаних в попередній інформації; неякісне обслуговування, що

не відповідає стандартам, недоброзичливість і брутальність персоналу турфірми тощо. Тому питання захисту прав споживачів є досить актуальними, враховуючи те, що діяльність уповноваженого органу на здійснення контролю у цій сфері є не досить ефективною.

Проведеним дослідженням не вичерпуються всі аспекти проблеми правового регулювання підприємницької діяльності у туристичній сфері. З огляду на це, вважаємо за доцільне, внести зміни та доповнення до Закону України «Про туризм».

1. Доповнити статтю 1 Закону України «Про туризм» термінами «відвідувач», «екскурсант», «комплекс туристичних послуг (туристичний пакет)»; послуга з тимчасового розміщення (проживання).

2. Конкретизувати в статті 1 Закону України «Про туризм» терміни: «турист», «туристична послуга», «супутні туристичні послуги та товари», «характерні туристичні послуги та товари»; «готельна послуга».

3. Створити сприятливі умови для залучення іноземних інвестицій в туристичну сферу, зокрема:

- надавати пільгові кредити на будівництво та реконструкцію об'єктів туристичної інфраструктури (готелі, мотелі та ін);

- ввести зменшений розмір ПДВ для туристично-рекреаційних послуг, що сприятиме конкурентоспроможності турпродуктів та турпослуг;

- запропонувати відтермінування сплати податку з прибутку в разі реалізації великих інвестиційних проектів у сфері розвитку туризму та рекреації (будівництво готелів, відпочинкових комплексів з облаштування навколишньої території та збереженням екології та ін.);

- скористатися досвідом Туреччини щодо надання державою в оренду землі під будівництво відпочинково-готельних комплексів на узбережжі Чорного та Азовського морів з чітко виробленим механізмом передачі та повернення землі, здійснення платежів, збереженням природних ресурсів та дотриманням екологічної безпеки;

- з метою розвитку туристично-рекреаційної інфраструктури (будівництво готелів, відпочинкових баз, культурно-розважальних центрів та закладів тощо) та просування українських туристичних продуктів на міжнародний туристичний ринок сприяти створенню, з використанням досвіду іноземних держав, неурядової туристичної організації, яка б здійснювала пошук інвесторів, надавала їм консультації з питань організації бізнесу в Україні, інформацію щодо існуючих інвестиційних проектів, популяризувала та рекламувала туристичні можливості України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР.
URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
Дата звернення 01 листопада 2019 року.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-ХІІ.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. Дата звернення 01 листопада 2019 р.
3. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. №324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.
4. Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.07.2013 р. № 470. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/470-2013-%D0%BF>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.
5. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.
6. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.
7. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції по туризму: Декларація від 14.04.1989 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_904. Дата звернення 08 листопада 2019 р.
8. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів: Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

9. Про судові заборони на захист інтересів споживачів: Директива ЄС від 23 квітня 2009 №2009/22/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

10. Постанова Верховного Суду від 17 квітня 2019 року №81425476 у справі № 643/14429/14-ц. URL : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/81425476>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

11. Аналіз судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.) Верховного Суду України, 01.02.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

12. Альошинський Є. С., Балака Є.І., Сіваконева Г.О., Світлична С.О. Передумови створення транспортнологістичних кластерів у межах міжнародних транспортних коридорів. Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України: матеріали дев'ятої Міжнародної науковопрактичної конференції. Коктебель : УкрДАЗТ, 2013. С. 87–89.

13. Альфер О.В. Міжнародне регулювання туристичної діяльності. Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Луцьк, 8.12.2016 р. Луцьк: Луцький НТУ. 2016. Ч. 2. С.14-16.

14. Васіцька І. Верховний Суд України про захист прав споживачів (аналіз судової практики за 2009-2012 роки). Бухгалтерія. 2013. № 11. С. 54-59.

15. Волченко А. Про вжиття туроператорами альтернативних заходів при організації туристичних подорожей (стаття 20 Закону України «Про туризм»). URL: <http://jurblog.com.ua/2017/04/pro-vzhittya-turoperatorami-alternativnih-zahodiv-pri-organizatsiyi-turistichnih-podorozhey-stattya-20-zakonu-ukrayini-pro-turizm/>. Дата звернення 25 жовтня 2019 р.

16. Гоблик-Маркович Н. М., Ільтьо Т.І. Аналіз динаміки та актуальних проблем розвитку сфери туризму. Освіта і наука. 2018. Вип. 24(1). С.16-22.

17. Гудима М. М. Визначення предмету договору про надання туристичних послуг. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : зб. наук. статей. 2010. № 22. С. 94–97.

18. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: дис. ... канд. юрид. наук за спеціальністю 12.00.03. Національна академія правових наук України, НДІ приватного права і підприємництва. Київ, 2012. 247 с.

20. Гудима М. Тонкощі порядку укладення договору про надання туристичних послуг. Збірник наукових статей. 2014. № 5. С. 78-87.

21. Гук Н. А. Інструменти регулювання міжнародного туризму в Україні. URL : http://tourlib.net/statti_ukr/guk1.htm. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

22. Давидова О. Напрями вдосконалення державного регулювання туристичної діяльності в Україні. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. 2014. Вип. 8. С. 65-70.

23. Димінська О.Ю. Особливості захисту прав споживачів туристичних послуг за законодавством України та ЄС. Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. 2014. № 5. С. 15-19.

24. Зікеєва С. Г. Туристична галузь України в період євроінтеграції: соціально-економічний аспект. Економіка і менеджмент культури. 2013. № 1. С. 74–82.

25. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности: учебник для студентов высш. учебн. заведений / И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов. 2-е изд., перераб. Москва: Финансы и статистика, 2008. 286 с.

26. Камінська Н. Відшкодування моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання умов договору про надання туристичних послуг. Підприємництво, господарство і право. 2017. №12. С. 30-34.

27. Ковтуник І.І. Міжнародна діяльність та співпраця в галузі туризму. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2016. №5. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=970>. Дата звернення 20 жовтня 2019 р.

28. Козловський Є. В. Культура обслуговування та захист прав споживачів у сфері туризму. Питання культурології. 2014. Вип. 30. С. 72-78.

29. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 272 с.

30. Коляда Т.А. Правове регулювання туристської діяльності: навч.посіб. (для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 0504 «Туризм») / Т.А.Коляда. Харків: ХНАМГ, 2008. 182 с.

31. Коросташивець Ю. Захист прав споживачів готельних послуг. Юридичний вісник. 2013. № 1. С. 155-160.

32. Коросташивець Ю. Спільні та відмінні риси понять «туристична послуга» та «туристичний продукт» за законодавством України та інших держав. Підприємництво, господарство, право. 2010. № 7. С. 105–108.

33. Лазовські А. Огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС. Проект ЄС «Підтримка впровадження Угоди про асоціацію між Україною та ЄС», 2016. URL: <https://eu-ua.org/sites/default/files/imce/ohliad-pretседentnoho-prava-sudu-yeuropeiskogo-soiuzu-sferi-shcho-rehuliuuutsia-uhodoiu-pro-asotsiatsiiu.pdf>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

34. Лисенко Я. Правові аспекти туристичної діяльності в Україні. Захист прав та інтересів туристів. Протокол. Юридичний інтернет-ресурс. URL: https://protocol.ua/ua/pravovi_aspekti_turistichnoi_diyalnosti_v_ukraini_zahist_prav_ta_interesiv_turistiv/. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

35. Лютак О. М. Особливості нормативно-правового регулювання міжнародних туристичних зв'язків України. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 12(1). С. 27-30.

36. Ляшенко А.А. Господарська діяльність як визначальна ознака туризму: аналіз існуючих доктринальних підходів. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Юридичні науки. 2016. Випуск 5. Том 1. С.128-133.

37. Ляшенко А. Особливості господарсько-правового регулювання туристичної діяльності в Україні та в зарубіжжі: досвід євроінтеграції та міжнародного співробітництва. *Jurnalul juridic național: teorie și practică*. 2016. № 10. С. 110-115.

38. Мазаракі Н.А. Механізми вирішення спорів у рамках Угоди про Асоціацію між Україною та Європейським Союзом. *Право і суспільство*. 2018. №5. С. 212-216.

39. Матвієнко А.Т., Приянчук І.В., Лесик М.А., Андрейцев В.В. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм». Київ: Науково-дослідний інститут туризму та курортів, 2006. 212 с.

40. Микієвич М. М., Яворська І.М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках європейського союзу. *ScienceRise. Juridical Science*. 2017. № 1. С. 42-46.

41. Мініч І. М. Туризм як соціально-економічне та соціокультурне явище. *Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права: зб. наук. праць*. 2010. Вип. 7. С. 159-180.

42. Мірошник Р.О., Щир І.В. Розвиток туристичної галузі України: особливості та проблеми. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка"*. Проблеми економіки та управління. 2013. № 754. С.41-46.

43. Міщенко А.Г. Міжнародне співробітництво у сфері туризму. *Науковий вісник Київського гуманітарного інституту. Серія «Економічні науки»*. – 2008. № 1. С. 18–24.

44. Монастирський В. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. *Вісник львівського університету*. 2013. Випуск 43. Ч. 2. С. 249–254.

45. Новосельська І. Теоретико-правові питання імплементації конвенцій Міжнародної організації праці у сфері туризму. *Підприємництво, господарство і право*. 2011. № 12. С.84-85.

46. Огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС. URL: <https://eu-ua.org/sites/default/files/inline/files/review-of-the-case-law-of-the-eu-court-of->

justice-fields-covered-by-the-association-agreement-2018.1.1.ukr_1.pdf Дата звернення 23 жовтня 2019 р.

47. Опанасюк Н. А. Поняття туристичної діяльності: практико-правові аспекти визначення. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2014. № 10. С. 92-102.

48. Петриченко П.А. Інноваційні складові розвитку світового туризму. Туризм: реалії та перспективи сталого розвитку: матеріали доп. Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 23–24 жовт. 2014 р. Київ. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 418 с.

49. Поворознюк І. М. Перспективи розвитку європейського ринку туристичних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 2. С. 27-30.

50. Рябова Т. А. Стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. Ефективна економіка. 2018. № 4. С.1-4.

51. Савченко В.А. Дослідження генези міжнародно-правового регулювання туристичних послуг. Порівняльно-аналітичне право. 2015. №1. С.102-105.

52. Селецький С.І. Правове регулювання туризму в Україні: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2012. 186 с.

53. Семенова, М. В. Господарсько-правове регулювання туристичної діяльності: дис. ... канд. юрид. наук за спеціальністю 12.00.04. Національний юридичний ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків, 2017. 209 с.

54. Середницька Л.П., Гуменна Т.В. Пріоритетні напрями розвитку туристичних послуг України. Економіка і суспільство. 2018. №18. С. 695-701.

55. Соловійов Д. І. Нормативно-правове та методичне забезпечення державного регулювання туристичної сфери. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. 2013. №3(23). С.48—54.

56. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. Часопис цивілістики. 2017. Вип. 23. С. 53-57.

57. Туник О. М. Захист прав туристів в країнах ЄС. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів:

міжнародна науково-практична Інтернет-конференції, Київ, 13 березня 2014 р.
Київ: КНТЕУ, 2014. С.35-38.

58. Туристичний потік до Чорнобильської зони за 5 місяців зріс майже на 40%. 18.06.2019. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric/tourism/2723499-turisticnij-potik-do-cornobilskoj-zoni-za-5-misaciv-zris-majze-na-40.html> Дата звернення 08 листопада 2019 р.

59. Федорюк А. Л., Пилипець О. В. Міжнародне регулювання туристичної діяльності: стан та перспективи розвитку. INTERNATIONAL SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE WORLD SCIENCE. 2016. June. № 6(10), Vol.4. P.62-64.

60. Шафранська Т.Ю., Ворчук К.В. Сутність та особливості підприємницької діяльності в туризмі. URL: http://www.rusnauka.com/36_PWMN_2014/Economics/10_181478.doc.html Дата звернення 25 жовтня 2019 р.

61. Шульга Р. Р. Проблемні питання відповідальності суб'єктів туристичної відповідальності. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». 2014. Випуск 2. Т.2. С. 80-84.

62. Шуплат О. М. Формування поняття «туризм» у сучасній економічній науці. Ефективна економіка: електр. наук. фах. вид. 2015. № 12. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2015/57.pdf Дата звернення 08 листопада 2019 р.

63. Щодо захисту прав споживачів на ринку туристичних послуг в Україні та порушень законодавства в галузі туризму. URL: <http://dp.consumer.gov.ua/51665> Дата звернення 02 листопада 2019 р.

64. COUNCIL DIRECTIVE on package travel, package holidays and package tours of 13 June 1990 (90/314/EEC). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31990L0314> Дата звернення 01 листопада 2019 р.

65. DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU

of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC. URL: <https://eurlex.europa.eu/legalcontent/en/TXT/?uri=CELEX:32015L2302> Дата звернення 08 листопада 2019 р.

66. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce). URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj> Дата звернення 08 листопада 2019 р.

67. ACAPULCO DOCUMENT (27 August 1982). URL: <http://docs.cntd.ru/document/901813697>. Дата звернення 08 листопада 2019 р.

68. Manila Declaration on World Tourism 10 October 1980 / [Електронний ресурс]. Режим доступу : https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3860997/mod_resource/content/1/MANILA_DECLARATION_OMT.pdf

69. Tkachuk L. Tourism as a multidimensional phenomenon. *Visnyk Kyivskogo natsionalnogo universytetu*, 2018. 1-2 (66-67). P. 109-113.

70. Tourism Bill of Rights and Tourist Code 26 September 1985: Compilation of UNWTO Recommendations, 1975–2015, Madrid. 2016. P.16-22. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417797>

71. Travel and Tourism Competitiveness Report 2017. World Economic Forum. Davos 2017. URL: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017>