

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра міжнародного, цивільного та комерційного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

студентки 2 курсу, 6 м групи,

спеціальності 081 «Право»,

спеціалізації

«Комерційне право»

Мельник Аміни Віталіївни

Науковий керівник

к.ю.н., доц.

Микитенко Людмила Андріївна

Гарант освітньої програми

д.ю.н., доцент

Гончаренко Олена Миколаївна

Київ-2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ	
1.1. Правові засади туристичної діяльності в Україні	6
1.2. Співвідношення понять «туристична послуга» та «туристичний продукт».....	15
1.3. Зарубіжний досвід та стандарти ЄС щодо врегулювання відносин за участю споживача у туристичній сфері.....	20
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ	
2.1. Практика розгляду справ за позовами про захист прав споживачів в туристичній сфері.....	27
2.2. Цивільно-правова відповідальність виконавця при порушенні прав споживачів туристичних послуг.....	33
2.3. Шляхи подолання проблем щодо захисту прав споживачів в туристичній сфері.....	41
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. З кожним роком туристична сфера активно розвивається, набуває дедалі більшого значення для розвитку економіки країни та соціальної сфери. Розвиток внутрішнього та в'їзного туризму є важливим чинником для підвищення якості життя в Україні, поповнення валютних запасів, створення додаткових робочих місць та підвищення рівня авторитету країни в цілому. Тому саме ця галузь потребує ефективного правового регулювання.

Відмітимо, що наразі в Україні існує низка негативних факторів в нормативно-правовому забезпеченні туристичної галузі, а саме: недосконалість законодавства, суперечливість окремих положень, недостатність розробленості понятійного апарату, відсутність ефективного механізму щодо регулювання туризму та захисту споживачів. Незважаючи на прогрес у пошуку проблем щодо якості надання туристичних послуг, питання щодо захисту прав споживачів туристичних послуг залишаються малодослідженими. Недостатня обізнаність споживачів туристичних послуг щодо вимог законодавства та нормативних документів призводить до негативних наслідків, зокрема до порушення захисту прав споживачів в цій сфері.

У юридичній науці наявні певні напрацювання щодо захисту прав споживачів у цілому, а також захисту прав споживачів туристичних послуг. Зокрема, можна виділити роботи: О. О. Ахмедова [23], У.П. Гришко [28], І.О. Дудли [31], Л. А. Микитенко [43], Н. А. Опанасюк [47], Н.В. Притульської [48], Шелеметьєва Т. В. [58] та інших.

Мета дослідження. Метою дослідження є визначення особливостей захисту прав споживачів у туристичній сфері та надання практичних рекомендацій щодо удосконалення чинного законодавства.

Досягнення цієї мети підпорядковане вирішенню таких завдань:

- проаналізувати чинне законодавство України у сфері надання туристичних послуг;

- визначити співвідношення понять «туристична послуга» та «туристичний продукт»;
- вивчити досвід та стандарти ЄС та інших держав щодо регулювання відносин за участю споживача у туристичній сфері;
- проаналізувати судову практику вирішення судами спорів за позовами про захист прав споживачів в туристичній сфері;
- виявити недоліки, суперечності, прогалини, колізії в законодавстві України, які стосуються захисту прав споживачів у туристичній сфері;
- окреслити нові тенденції правового регулювання захисту прав споживачів у туристичній сфері, які вирішать проблему з колізіями, прогалинами правових норм та сприятимуть чіткому розумінні законів споживачами туристичних послуг.

Об’єктом дослідження є правовідносини щодо захисту прав споживачів у туристичній сфері.

Предметом дослідження є захист прав споживачів у туристичній сфері.

Методи дослідження. У процесі роботи використовувались такі методи: метод вимірювання та порівняння було використано при аналізі судової практики, метод аналізу та синтезу при формулюванні основних понять «туристичний оператор», «туристичний агент», «туристичний продукт», «туристична послуга» (пп.1.1.-1.3.). Із застосуванням формально-логічного методу, опрацьовано наукову літературу стосовно теми дослідження й аналізувалась практика Верховного Суду та інших судів України з питань позовів про захист прав споживачів в туристичній сфері (пп.2.1.-2.3.). Функціональний метод використано при написанні висновків та пропозицій.

Наукова новизна дослідження полягає в комплексному вивченні основних проблем захисту прав споживачів у туристичній сфері, виявленні недоліків, розбіжностей законодавства щодо норм і наведенні пропозицій щодо удосконалення українського законодавства про захист прав споживачів у туристичній галузі.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у статті «Права споживачів туристичних послуг у разі скасування туру через COVID-19» що опублікована у збірнику наукових статей «Правове забезпечення господарської діяльності / відп. ред. Н.А. Мазаракі, О. М. Гончаренко, Г.Б. Бабаджанян. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ут.-т, 2021. С. 33-40».

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що їх зміст у багатьох аспектах доповнює наукові знання з законодавчої регламентації захисту прав споживачів у туристичній сфері. Зібраний матеріал і узагальнення можуть бути використані для підготовки узагальнюючих праць, при підготовці лекційних занять та спецкурсів у вищих навчальних закладах.

Структура випускної кваліфікаційної роботи обумовлена метою і предметом дослідження. Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, які включають в себе п'ять підрозділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 59 сторінок, із яких основна частина роботи займає 49 сторінок. Список використаних джерел складається 73 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

1.1. Правові засади туристичної діяльності в Україні

Захист прав споживачів є однією із пріоритетних сфер в Україні. Серед основних напрямів можна виокремити туристичні послуги, оскільки ринок туристичних послуг постійно розвивається та є динамічним. Тому забезпечення належного рівня захисту прав споживачів туристичних послуг та розробка ефективного механізму захисту їх прав має важливе значення.

У статті 45 Конституції України, закріплено право громадян на відпочинок [1]. Громадяни України реалізують його за допомогою туристичного ринку. Після військових дій на сході та анексії Криму більшість громадян планують свою відпустку за межами України. Тому зростає попит на звернення до туристичних операторів. Відповідно до статті 25 Закону України «Про туризм» туристи і екскурсанти мають право на реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок та на отримання туристичних послуг, передбачених у договорі [11].

Чинне національне законодавство визначає правові аспекти реалізації державної політики у сфері туризму, регламентує туристичну діяльність в Україні та регулює процес розвитку туризму. Основним нормативно-правовим актом, який регулює відносини, що виникають в сфері туризму є Закон України «Про туризм» [11].

Крім того, відносини, що виникають у туристичній сфері регулюють і загальні нормативно-правові акти. У статті 626 Цивільного кодексу України (далі-ЦК України) наведено загальне визначення цивільно-правового договору, статті 901-907 врегульовують виконання договору про надання послуг, плату за договором, відшкодування витрат, строк договору, відповідальність за порушення договору та його розірвання [9]. Агентські відносини регулюються главою 31 Господарського кодексу України (далі – ГК України) [6]. Порядок

оподаткування туроператорської та турагентської діяльності врегульовує стаття 207 Податкового кодексу України [8] Стаття 16 Закону України «Про туризм» передбачає, що страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями [11]. Трудові правовідносини, що виникають між споживачами туристичних послуг врегульовує Кодекс законів про працю України [5]. Правила страхування, обов'язки страховика та страхувальника, наслідки та інше врегульовує Закон України «Про страхування» [12].

Про визнання вагомого значення туризму, його впливу на розвиток життя в Україні, позитивний вплив на економіку країни свідчать укази Президента України від 02.03.2001 р. «Про підтримку розвитку туризму в Україні» та від 14.12.2001 р. «Про заходи щодо забезпечення реалізації державної політики у сфері туризму», Розпорядження Кабінету міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 р.», Розпорядження Кабінету міністрів України «Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму» та інші [15, 16, 17, 18].

Основними міжнародно-правовими документами, які встановлюють правові стандарти здійснення туристичної діяльності, є Хартія туризму, Глобальний етичний кодекс туризму, Манільська декларація зі світового туризму, Документ Акапулько за підсумками обговорення дій з поступового досягнення цілей, передбачених Манільською декларацією зі світового туризму (далі – документ Акапулько) та інші [14, 7, 13, 3].

Центральний орган виконавчої влади у сфері туризму визначає перелік посад фахівців, які здійснюють туристичний супровід, кваліфікаційні вимоги та порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу. На сьогодні таким документом є Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу, затвержене наказом Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. № 83 [21]. Дане Положення спрямоване на забезпечення якісного туристичного супроводу та якісного надання екскурсійних послуг туристам та

екскурсантам, створення бази даних про наявні в країні кадри туристичного супроводу, ступінь фахової підготовки екскурсоводів, гідів-перекладачів, спортивних інструкторів та інших фахівців туристичного супроводу.

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (транспорт, тимчасове проживання, харчування, екскурсійні, курортні, спортивні, розважальні та інші послуги) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність [11].

У ст. 5 Закону України «Про туризм» визначено правовий статус суб'єктів туристичної діяльності). До таких відносяться, туристичні оператори - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність [11]. Крім того, туроператор може займатись і турагентською діяльністю без отримання ліцензії.

Відповідно до цієї ж статті туристичні агенти - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг [11].

До набрання чинності Закону України «Про туризм» статус туристичної фірми міг змінюватись залежно від обставин, оскільки не був належним чином закріплений у документах. Проте, в новій редакції Закону було здійснено чіткий розподіл туристичних компаній на туроператорів та туристичних агентів.

Основною відмінністю між ними є те, що туроператор створює власний продукт, і, як правило, реалізовує його через посередників, а туристичне

агентство виступає посередником між туроператором та туристом, тобто реалізовує туристичний продукт створений туроператором.

Тобто, проаналізувавши норми Закону України «Про туризм» можна зробити висновок, що туроператор, на відмінну від туристичного агентства, не обмежений у виборі видів туристичних послуг, оскільки може реалізовувати як власне створений туристичний продукт, так і тур продукт, створений іншими постачальниками туристичних послуг. Проте, він обмежений у виборі організаційно-правової форми господарювання, оскільки може бути виключно юридичною особою та займатись лише діяльністю, пов'язаною з туризмом, про що має зазначатись у відповідних документах.

Туристичного агента обмежено у виборі видів туристичних послуг, що реалізуються (не має права формувати та реалізовувати власний туристичний продукт), але не обмежено у виборі організаційно-правової форми господарювання (може бути як юридичною, так і фізичною особою – суб'єктом підприємницької діяльності) [39].

Не менш важливим фактором, який впливає на вибір туристичної компанії бути туристичним агентом чи туроператором полягає в мінімальному розмірі гарантії. Відповідно до статті 15 Закону України «Про туризм» мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро [11].

Фінансова гарантія створена задля того, щоб захистити права та інтереси туристів, у разі, якщо постачальники туристичних послуг причинять збитки, що можуть бути заподіяні у разі неплатоспроможності чи банкрутства. У цьому випадку банк чи інша фінансова установа, яка видала гарантію зобов'язана відшкодувати туристу вартість послуг не наданих за договором.

Запровадження механізму фінансових гарантій та встановлення туроператорського виду діяльності як виключного проведено з метою досудового захисту прав туриста як споживача в багатьох країнах світу, у тому числі і в Україні. Це пов'язано з тим, що замовлення, оплата та користування туристичними послугами можуть бути припинені за місцем і в часі, зазвичай, місце продажу та місце надання туристичних послуг не збігається і спочатку відбувається оплата, а потім споживання туристичних послуг. Тобто турист виступає своєрідним кредитором туроператора. А така специфіка діяльності потребує певного законодавчого захисту туриста [39].

Отже, суттєва різниця між туроператором та туристичним агентом полягає у їх відповідальності перед туристом. Туроператор несе відповідальність перед туристом за ненадані або неналежно надані туристичні послуги, незалежно від того, з чієї вини ці послуги не були надані. Туристичне агентство в свою чергу несе відповідальність лише за власні дії перед туристом, і не несе жодної відповідальності за якість туристичного продукту створеного туроператором чи іншими постачальниками туристичних послуг.

Законом України «Про туризм» передбачено обов'язкове страхування туристів. Відповідно до статті 16 Закону страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи туристичному агенту наявність належним чином укладеного договору страхування. Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. За вимогою туриста туроператор чи туристичний агент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі [11].

З появою пандемії з'явився новий вид страхування від COVID-19. Наприклад, якщо турист оформив даний вид страхування, у разі неможливості здійснити подорож через захворювання – турист та його туристичний агент

може не хвилюватися через штрафні санкції. Оскільки страхова компанія в такому випадку покриває витрати туристу.

Порядок звернення за медичною допомогою, а також за страховими виплатами через COVID-19 такий саме, як і при настанні будь-якого іншого страхового випадку. Потрібно зателефонувати або надіслати повідомлення в цілодобову службу підтримки за номерами, вказаними в полісі. Після дати закінчення поїздки страхова компанія здійснює виплати у визначені строки в порядку черги.

Однак в умовах карантину права споживачів постійно порушуються. Суб'єкти господарювання користуються необізнаністю та складним становищем споживачів, постійно порушуються норми законодавства, а механізми захисту на практиці виявились практично бездієвими.

Опинившись в даній ситуації, туристи не знають куди звертатись та яким чином вирішити питання з повернення коштів та неотримання туристичної послуги. Проаналізувавши діюче законодавство нами буде розкрито дане питання та шляхи його вирішення.

Оскільки пандемія COVID-19 внесла свої корективи у функціонування туристичної сфери в цілому, внаслідок чого споживачі туристичних послуг опинилися в складній ситуації, варто визначити чим повинні керуватися споживачі у своїх діях, задля відстоювання свої прав та інтересів.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися на момент укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;

- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) домовленості сторін [11].

Особливістю договірних відносин між туристом та туристичною організацією є те, що туристична організація продає клієнту не послугу як таку, а лише право одержати в певний час і в певному місці послуги, що надаватимуться іншими організаціями. Таке право оформлюється у вигляді туристичного ваучера, який турист купує [35]. Виходячи з цього, можна зробити висновок, що туроператор виступає посередником надання послуг, і його зобов'язання мають організаційний характер.

Відповідно до частини 7 статті 20 Закону України «Про туризм» турист має право відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (туристичному агенту) фактично понесених ними витрат, які мають бути документально підтверджені, пов'язаних із відмовою [11].

Запровадження карантинних заходів, зумовлених COVID-19 ускладнює діяльність туристичної сфери, тому укладений договір на туристичне обслуговування втрачає своє основне призначення – забезпечення прав і задоволення інтересів туриста. Тому туроператор чи туристичний агент з об'єктивних причин втрачає можливість належно чи в повному обсязі виконати свої зобов'язання за договором на туристичне обслуговування, а карантинні заходи ускладнюють навіть прогнозування. Отже, в разі розірвання укладеного договору на туристичне обслуговування реальність настання передбачених договором правових наслідків суттєво знижується чи просто унеможливується. Зважаючи на це, необхідно впровадити в українське законодавство таку підставу для розірвання договору на туристичне обслуговування, як його невиконання чи неналежне виконання [42].

Більш детальні положення щодо розірвання договору закріплені в статті 188 Господарського кодексу України:

- Одностороння зміна та розірвання торгових угод не допускається, якщо інше не передбачено законом або договором..
- Сторона договору, яка вважає за необхідне змінити або розірвати договір, повинна повідомити про це другій стороні за договором.
- Сторона договору, яка отримала пропозицію про зміну або розірвання договору, протягом двадцяти днів з дня отримання пропозиції повідомляє іншу сторону про результати її розгляду.
- Якщо сторони не домовилися про внесення змін до договору або не отримали відповіді у встановлений строк, враховуючи затримку поштового відправлення, заінтересована сторона має право звернутися до суду.
- Якщо договір змінено або розірвано за рішенням суду, договір вважається зміненим або розірваним з дня набрання цим рішенням законної сили, якщо інше не встановлено рішенням суду [3].

З моменту набуття незалежності, Україна шукала раціональну систему управління туризмом. В останні роки в країні відбувається постійна реорганізація відомств, які здійснюють державне регулювання туристичної галузі. Так, сфера туризму України за період з 1991 по 2011 роки зазнала сім змін державних органів, відповідальних за її розвиток. У результаті адміністративної реформи, що триває в Україні, з грудня 2010 року туристичний регіон підпорядкований Міністерству інфраструктури. З 2014 року контроль у цій сфері здійснює Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів.

Тобто, якщо туристичні послуги були надані неналежним чином або не були надані взагалі, споживачі мають право звернутися до Головного управління Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів. Після отримання заяви, фахівці проведуть перевірку, і в разі виявлення порушень, винні особи будуть притягнуті до відповідальності.

Проте даний механізм захисту в нашій державі є неефективний, оскільки ні Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та

захисту споживачів, ні суб'єкти господарювання не приділяють значної уваги проблемам захисту прав споживачів.

З метою захисту своїх прав відповідно до ст.23 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право в письмовій формі звернутися до туристичного агентства (туроператора) з яким було укладено договір з вимогою повернути сплачені кошти [8]. Дану вимогу рекомендується відправляти на юридичну адресу туроператора й туристичного агентства. Також варто продублювати вимоги на електронну пошту.

Державне агентство розвитку туризму України рекомендує громадянам спершу звернутися до свого туристичного оператора, пояснивши ситуацію та висунути свої вимоги, а суб'єктам туристичної діяльності – найбільш вигідні умови для споживача [52].

При цьому, слід зауважити чи є сенс споживачам звертатися до суду? Якщо сума завданих збитків є значною або туроператор (туристичний агент) не надає інформації щодо фактично понесених витрат – так. Оскільки в такому випадку зростає імовірність отримання даної інформації.

Однак, необхідно враховувати судові витрати, наприклад на правову допомогу, що можуть бути значними. Варто зазначити, що судовий захист для споживача є обтяжливою, довготривалою, а подекуди й недоступною процедурою. За змінами, що внесені в Цивільний процесуальний кодекс України в січні 2020 року, споживачі позбавлені права подати касацію. Відповідно до ст. 389 цього кодексу, касаційному оскарженню не підлягають судові рішення у малозначних справах, ціна позову в яких не перевищує 250 розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб, на сьогодні це 506 750 грн [43].

Тому, вирішити спір мирним способом за допомогою медіації, запропонувавши власні умови щодо повернення сплачених коштів для споживачів буде більш дієвим механізмом, оскільки альтернативне вирішення спору не потребує значних фінансових, організаційних та технічних витрат з боку сторін спірних правовідносин.

1.2. Співвідношення понять «туристична послуга» та «туристичний продукт»

Туристична індустрія є взаємопов'язаною системою суб'єктів господарської діяльності, що надають туристам всі необхідні до споживання у процесі туризму та достатні для здійснення власне процесу туризму туристичні послуги, роботи та товари. У системі суб'єктів туристичної індустрії особливе місце посідають організатори туризму, тобто суб'єкти господарювання, які не надають безпосередньо туристичних послуг, а лише виконують функції посередника між споживачем туристичної послуги (туристом) та безпосереднім послугонадавачем. Діяльність організаторів туризму – це також послуга (посередницька). У туристичному законодавстві деяких країн світу ці підприємства так і називають, відповідно до їх призначення і характеру функцій, – організаторами туризму [51].

Туристичну послугу не можна прирівнювати до туристичного продукту, оскільки туристичний продукт є більш широким поняттям, а послуга є лише його складовою. Туристична послуга здатна задовольнити тільки одну конкретну потребу споживача, а не комплекс вимог, як це притаманно туристичному продукту.

У процесі надання туристичного обслуговування надаються окремі види послуг, які спрямовані для задоволення потреб туристів під час подорожі і входять у комплексну туристичну послугу. Саме тому поряд з поняттям «туристична послуга» вживають термін «туристичний продукт».

Зобов'язання з надання туристичних послуг визначається самим фактом надання послуги, а не реалізації туристичного продукту, тому туристичний продукт не можна вважати предметом договору про туристичне обслуговування, яким є певного роду дія або певна діяльність туроператора (туристичного агента), спрямована на задоволення потреб фізичної особи, що здійснює подорож, тобто сама послуга [24].

Головним елементом в системі правового регулювання туристичних послуг є договір на туристичне обслуговування. Відповідно до статті 20 Закону України «Про туризм» за договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через туристичного агента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його [11]. Туристичні послуги надаються споживачам відповідно до попередньо підписаного договору на туристичне обслуговування. За договором одна сторона (туроператор) за встановлену плату зобов'язується надати іншій (споживачу) комплекс туристичних послуг, тобто туристичний продукт. Договір на туристичне обслуговування укладають в письмовій (електронній) формі відповідно до законодавства. Перш ніж підписувати такий договір, споживачу слід уважно вивчити його і за потреби наполягати на коригуванні. У договорі повинна бути інформація щодо місця призначення, дат початку і завершення подорожі, назва готелю (готелів), тип харчування, вартість в гривні та в іноземній валюті (по курсу на момент підписання договору) та інше. Крім того, сторони можуть вимагати розірвання та внесення змін до договору, якщо на те були істотні обставини (наприклад погіршення умов подорожі, різка зміна вартості тощо).

Суттєвою умовою договору є комплекс туристичних послуг, тобто сформований туристичний продукт. Водночас, як показує практика туроператори та туристичні агенти в договорах на туристичне обслуговування використовують поняття «туристичний пакет», а не туристичний продукт.

Договір про надання туристичних послуг є основним регулятором взаємовідносин, які складаються між туроператором і туристом. Предметом договору є діяльність туроператора, спрямована на надання туристичної послуги, а не на реалізацію туристичного продукту, тому запропоновано внести зміни до законодавства замінивши категорію «туристичний продукт» на поняття «туристична послуга» [24].

Закон України «Про туризм» не містить дефініцій «тур пакету», «послуг по тур пакету» або «туристичних послуг», а використовує лише термін «туристичний продукт».

Головною відмінністю між туристичною послугою та туристичним продуктом є те, що послуга може бути спожита лише за місцем її виробництва, а туристичний продукт можна придбати в будь-якому місці, однак спожити лише в місці виробництва туристичних послуг, тобто в країні призначення.

В законодавстві України у відповідних нормативних документах поняття «туристична послуга» та «туристичний продукт» закріплено наступним чином. Відповідно до п. 17 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» послуга – це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [13].

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про туризм» туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо) [11]. Дана норма визначає мінімальний набір послуг, що повинні бути надані споживачу, однак не встановлено чи можна розглядати дві туристичні послуги, які не пов'язані з проживанням та перевезенням, як готовий туристичний продукт.

Питання щодо захисту прав споживачів та відшкодування збитків за невиконання договору про надання туристичних послуг, проаналізуємо на основі судової практики.

Наприклад, в постанові розглянемо цивільну справу № 521/6321/15-ц Млинівського районного суду м. Одеси розкрито питання про захист прав споживача та відшкодування збитків за невиконання договору про надання

туристичних послуг. Відповідно до умов договору позивачем було замовлено туристичний продукт у вигляді туру на двох осіб до В'єтнаму, що включав розміщення в готелі, авіапереліт та груповий трансфер. У рішенні Малинівського районного суду м. Одеси від 28 вересня 2016 року було встановлено, що субагентом здійснювалося надання послуг із реалізації туристам інших товарів і послуг: авіаквітки, бронювання готелів тощо. Отже, ці послуги трактувались судом не як єдиний туристичний продукт, а як набір різних видів послуг. Водночас Апеляційний суд Одеської області у своєму рішенні від 24 січня 2017 року вказав про помилковість таких тверджень суду першої інстанції та необхідність розглядати послуги перельоту, а також розміщення і заселення в готелі як один туристичний продукт [70]. Отже, суд по-різному тлумачить умови договору на туристичне обслуговування, саме тому практика свідчить про необхідність конкретизації понять «туристичний продукт» та «туристичний пакет».

Варто звернути увагу на статтю 1 Закону України «Про туризм» в якій, що туристичний продукт це безпосередньо розроблений комплекс туристичних послуг, тобто споживач може обирати із декількох варіантів подорожей, які сформував туроператор. Однак, варто зазначити що туристичний пакет споживач може створити самостійно за допомогою інтернет ресурсів.

Наприклад, турист забронював авіаквиток онлайн та отримав на електронну пошту лист-підтвердження бронювання авіаквітка, що містив також пропозицію оформити прокат автомобіля та гіперпосилання на неї. Якщо турист використає це гіперпосилання та здійснить бронювання прокату автомобіля, то відповідно до Директиви ЄС 2015/2302 про пакетні тури такі туристичні послуги, замовлені у двох різних суб'єктів (авіакомпанії та компанії з прокату автомобілів), будуть вважатись єдиним туристичним пакетом, а права туриста будуть захищатись згідно з положеннями цієї Директиви ЄС [53].

У своїх роботах науковці по-різному трактують поняття туристичний продукт та туристична послуга. Наприклад, В.Я. Брич, В.С. Мазаур у своїх роботах трактують поняття туристична послуга наступним чином: «...послуги

щодо розміщення, харчування, транспортні, інформаційно-рекламні послуги, а також а також культурні, спортивні, побутові, розважальні тощо послуги, призначені для задоволення потреб туристів (відвідувачів)». Варто зазначити, що практично жодна туристична компанія не в змозі самостійно організувати тур, забезпечити клієнтів усіма необхідними транспортними засобами, забезпечити проживання, організувати харчування тощо. Для цього зазвичай укладаються відповідні угоди зі спеціалізованими підприємствами, тобто постачальниками туристичних послуг, які забезпечують такі ланки в комплексному обслуговуванні: засоби розміщення; транспортні засоби; екскурсійні бюро та інші фірми, що надають послуги супроводу й інформаційного забезпечення туристів; посередницькі туристичні підприємства; торгові підприємства; підприємства громадського харчування; надання специфічних послуг тощо [26].

В.М. Зайцева та Корнієнко О.М. стверджують, що туристична послуга – це цілеспрямована виробнича діяльність компаній по задоволенню специфічних потреб туристів, особливістю якої є збіг процесів виробництва, реалізації і туристичного споживання [33].

С.І. Шепелюк, О.М. Лютак, Д.Л. Романчук, трактують поняття туристичної послуги як сукупність дій туристичної галузі, які спрямовані на задоволення потреб споживача (туриста) [41].

М.М. Гудима стверджує, що туристична послуга – це один із видів послуг, сферою якого є суспільні відносини, в яких громадяни для задоволення своїх особливих потреб отримують особливу споживчу вартість у вигляді набору послуг, що входять до складу комплексної туристичної послуги і надаються спеціалізованими підприємствами (перевізниками, готелями, підприємствами громадського харчування, екскурсійними бюро і так далі [29]. Саме тут проявляється підміна понять, оскільки вищезгадане трактування характеризує туристичний продукт а не туристичну послугу.

Сутністю реалізації туристичного продукту, а також сутністю договору, спрямованого на надання туристичної послуги є виникнення в однієї особи (туриста) право по відношенню до контрагента вимагати надання останнім

туристичної послуги; визначення є предмета договору на туристичне обслуговування як оплатної передачі товару (або немайнових прав) не тільки не відповідає сутності договору, самій туристичній діяльності, але й фактично спотворює співвідношення вказаних категорій [51].

Отже, проаналізувавши визначення можна зробити висновок, що туристичний продукт являє собою комплект туристичних послуг, а туристична послуга – це окремий елемент, який входить до туристичного продукту. Туристична послуга, тобто розміщення, харчування, послуги з перевезення та інші задовольняє лише конкретну потребу споживача під час подорожі, а не комплекс вимог. Кожна з туристичних послуг є самостійною, та має своє правове регулювання. У складі туристичного продукту послуги об'єднуються в одне ціле задля досягнення єдиної мети, а саме задоволення потреб туриста під час подорожі.

Варто зазначити, що у сфері туризму використовуються поняття, без визначення яких не завжди є можливість з'ясувати зміст та функцію терміну. Помилкове визначення понять ускладнює як тлумачення так і застосування відповідних правових норм. Тому, можна зробити висновок, що чинне законодавство у сфері туризму є не досконалим та потребує опрацювання та подальшого вдосконалення. Потребує також подальше дослідження дискусійного питання щодо змісту та співвідношення термінів «туристична послуга», «туристичний продукт».

1.3. Зарубіжний досвід та стандарти ЄС щодо врегулювання відносин за участю споживача у туристичній сфері

Важливим фактором стимулювання розвитку туристичної сфери була і залишається проблема неузгодженості вимог чинного законодавства країн щодо захисту прав туристів.. Захист прав споживачів є пріоритетною сферою адаптації національного законодавства України до законодавства ЄС.

З набуттям чинності 1 вересня 2017 року Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом розпочався новий етап економічного співробітництва між ними. Однак, на відміну від законодавства України у сфері туризму, законодавство ЄС завжди було в центрі уваги.

Перші кроки у напрямку захисту прав споживачів було зроблено ще всередині 1970-х років, коли глави держав та урядів вперше закликали до політичних дій в цій сфері під час Паризького саміту в 1971 року Єдиний Європейський Акт, що набув чинності 1 липня 1987 року, ввів в Договір поняття «споживач»: згідно статті 100 а Комісія мала право пропонувати заходи, спрямовані на захист прав споживачів, беручи за основу «високий рівень захисту» [4].

Позитивні зміни щодо захисту прав споживачів були підтримані Маастрихтським договором, відповідно до якого захист прав споживачів став повноцінною політикою Співтовариства. Загальною метою якого є захист здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, гарантування їхнього права на інформацію, освіту тощо [2].

Основним засобом регулювання захисту прав споживачів як і в інших сферах, в яких повинно бути гармонізовано право держав-членів Європейського Союзу є директиви. Держави-члени мають право встановлювати більш суворі вимоги, ніж ті, що викладені в директивах у сфері захисту прав споживачів. Вони містять мінімальні стандарти захисту. У деяких випадках зазначені відмінності перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку. Установчі договори визначають ці сфери, регулювання в яких здійснюється за допомогою директив [44].

Досить розвинутим є і інституційний механізм захисту прав споживачів в ЄС: існує позасудова мережа:

- European Extra Judicial Network – «EEJ –Net»;
- «ICPEN-Європа» – підгрупа, створена Європейською Комісією;
- Європейська асоціація координації споживчого представництва у процесах стандартизації (ANEC, Брюссель);

– Європейська мережа споживчих центрів [44].

Широко застосовуються також й позасудові способи вирішення спорів між постачальником та споживачем.

Поряд із цим розвивається законодавство окремих європейських країн. Особливу увагу привертає питання змісту та порядку укладення договору про надання туристичних послуг.

Туристична послуга є результатом діяльності туристичного підприємства із задоволення потреб туристів під час подорожі. До складу таких послуг входять: оформлення пакету документів (ваучер на проживання, авіаквитки, страхування), харчування, екскурсійне обслуговування, супровід гідів та перекладачів та інше. Доцільно зазначити, що договір на туристичне обслуговування не має загальноприйнятого найменування як в національній так і європейській практиці. Комітетом ЄС з питань захисту прав споживачів Ради Міністрів 13.06.1990 року була прийнята Директива № 90/314/ЄЕС про продаж турів за заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг [61], а пізніше – Директива № 93/13/ЄЕС про несумлінні умови в договорах зі споживачами [62]. Саме в цей час і почався процес гармонізації законодавства держав-членів ЄС в туристичній сфері в рамках захисту прав споживачів. Створення спеціального туристичного законодавства відбулося шляхом встановлення нижньої межі вимог для суб'єктів туристичного бізнесу, при порушення яких застосовуються норми для захисту прав туристів, як споживачів туристичних послуг.

У 2006 році була затверджена «Стратегія розвитку політики ЄС у сфері прав споживачів на 2007 – 2013 роки». На реалізацію стратегії виділено 156,8 млн євро. Стратегія допомогла посилити роль споживачів у політиці ЄС шляхом створення спільного ринку та покращення інформації для споживачів. Особливу увагу було приділено розвитку сфери туризму. Споживчу політику в ЄС переглядали протягом кількох років, щоб краще реагувати на зростаючу

конкуренцію у світовій економіці, а також на потреби громадян у покращенні захисту своїх споживчих інтересів, особливо у транскордонній торгівлі. [22].

Згідно чинного законодавства ЄС інформація, що надається туристам про подорож не повинна містити оманливу інформацію. Туристичні підприємства мають надавати чітку та достовірну інформацію стосовно вартості продукту, його наповнення, тобто тип розміщення, харчування, транспортні засоби та місце їх прибуття, відомості про отримання візи та інше. Якщо є договір вже укладено, то будь-які зміни повинні здійснюватись за взаємною згодою сторін. Якщо ж споживач не дає згоди, то має повне право розірвати договір без будь-яких штрафних санкцій та з поверненням попередньо сплачених ним коштів.

Крім того, туристи мають право протягом встановленого терміну за додаткову плату переформити пакетний тур на іншу особу. Вартість такого туру може збільшитись лише в разі збільшення витрат (наприклад на паливо). Якщо збільшення вартості перевищує 8% від вартості пакетного туру, споживач має право відмовитись від умов договору.

Споживачі мають право розірвати договір без штрафних санкцій у разі, якщо в пункті призначення є серйозні проблеми з безпекою, які можуть вплинути на умови виконання туру. Також, туристи можуть розірвати договір до початку туру за умови сплати відповідного збору та у певні строки, які визначає постачальник туристичних послуг.

Якщо після початку туру істотні елементи його не можуть бути надані відповідно до договору, споживачу туристичних послуг повинні запропонувати альтернативні варіанти без будь-яких доплат. Крім того, споживач має право розірвати договір без будь-яких штрафних санкцій, якщо організатор не може усунути проблему.

Якщо організатор або роздрібний продавець (в деяких державах-членах ЄС) стають неспроможними, платежі будуть повернуті. Якщо організатор або, у разі необхідності, роздрібний продавець стають неспроможними після початку пакетного туру і якщо транспорт включений в пакетний тур, повернення туристів на батьківщину гарантується [55].

В Німеччині перші кроки на шляху створення спеціального правового регулювання міжнародних туристичних відносин були зроблені в 1979 році шляхом внесення змін та доповнень до статей BGB, що регулювали відносини між туроператорами та споживачами з приводу купівлі турів за задалегідь складеним маршрутом та комплексом послуг. Після другої модифікації МПрП – (Міжнародне приватне право) Законом «Про нове регулювання МПрП», що вступив в силу 01.09.1986 року, заслуговує на увагу стаття 29 та стаття 29а про договори зі споживачами. Стаття 29 безпосередньо стосується договору про туристичне обслуговування, оскільки відповідно до п. 4 ч. 2 на нього поширюється умови договорів споживання [34].

Під договором про туристичне обслуговування слід розуміти договір, відповідно до якого споживачам надаються комбіновані послуги пов'язані з перевезенням та розміщенням. Всі туристичні фірми в Німеччині розглядаються в якості туроператора з покладанням відповідної відповідальності на них та гарантуванням відповідних результатів поїздки.

У Німеччині не допускається, щоб стандарті умови договору обмежували права споживачів. Відповідно до договору не можуть порушуватись загальні принципи права чи змінюватись істотні умови договору. Договір на туристичне обслуговування повинен бути зрозумілим споживачу та легко читатись.

Франція, Данія, Швеція та інші країни не визначають поняття таких договорів, звертаючи увагу у своєму законодавстві увагу тільки на несумлінні умови в договорах зі споживачами. Слід зазначити, що майже всі розвинені країни зіткнулися з проблемою несумлінних умов у договорах із споживачами, які зазвичай містяться в типових договорах задовго до розробки спеціального туристичного законодавства.

Однією із перших країн, яка почала займатись правовим регулюванням відносин у сфері захисту прав споживачів була Італія. Цивільний кодекс Італії містить три статті – 1341, 1342, 1370, якими регулюються стандартні умови договорів. Зазначені статті носять загальний характер і не регулюють стандартні договори зі споживачами [61]. Позиція італійських суддів полягає в тому, що

стандартні положення визначаються дійсними в повному обсязі, якщо споживач ознайомився з їх змістом і усвідомлено прийняв рішення про укладення договору на запропонованих умовах.

У Великобританії з 1977 року діє Закон «Про несумлінні умови договорів», що поширюється як на договори, укладені між підприємствами так і на договори зі споживачами. Головною особливістю англійського законодавства є заборона «виключаючи застережень», тобто умов, що виключають або обмежують відповідальність за порушення договору. Відповідно до положень Закону недійсними визнаються декілька видів договірних умов, а саме ті що виключають або обмежують відповідальність за смерть або шкоду заподіяну споживачу в результаті недбалості, ті, що виключають відповідальність за порушення обов'язків продавця щодо відповідності опису товарів та послуг [63].

У Великобританії відповідно до Закону «Про справедливую торгівлю» (1973 р.) так само, як і у Франції, створений спеціальний орган – Генеральний директор по справедливій торгівлі – із відповідним апаратом державних службовців, що має повноваження контролювати комерційну діяльність, проводити переговори з підприємцями на предмет усунення виявлених порушень і погоджувати сумлінні і справедливі для споживачів стандартні договірні умови. Ця практика саморегулювання договірних умов цілком себе виправдала [34].

Отже, для створення умов щодо належного захисту прав споживачів у сфері туризму при розробці законодавчих актів головним завданням є врахування інтересів виробників і споживачів туристичних послуг.

В законодавстві України, що регламентує туристичну діяльність існують прогалини. В першу чергу, слід зазначити, що споживачам туристичних послуг певною мірою не надається інформація щодо запланованої поїздки. У законодавстві не вказаний спосіб доведення до відома такої інформації споживачу. В свою чергу туроператори чи туристичні агентства недобросовісно посилаються на те, що інформація була надана повною мірою, а в споживачів в такому разі відсутні докази, щодо ненадання інформації.

З огляду на це, вважаємо за доцільне законодавство України «Про туризм» доповнити положенням про обов'язкове надання інформації про вид діяльності, ліцензування, детальну інформацію про юридичну особу та виконавців послуг. Однак, цього недостатньо, оскільки, законодавство працювало, потрібно щоб споживачі знали свої права та могли їх відстоювати. Задля цього потрібно проводити пропаганду щодо захисту прав споживачів та посилити відповідальність за недостовірну чи неповну інформацію.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

2.1. Практика розгляду справ за позовами про захист прав споживачів в туристичній сфері

Захист прав споживачів є пріоритетною сферою розвитку в Україні, особливо у сфері туризму, оскільки ринок туристичних послуг є динамічним явищем, перебуває на стадії розвитку. Саме тому захист прав споживачів у цій сфері та ефективний правовий механізм захисту має важливе значення.

Аналіз судової практики дасть змогу всебічно дослідити проблематику питання захисту прав споживачів в туристичній сфері, виявити його складні й неоднозначні моменти.

До прикладу розглянемо справу № 750/9028/15-ц від 13 березня 2019 року [64]. В ході справи, суди встановили, що 19 червня 2015 року між ФОП (турагент, третя особа), яка діяла від імені ТОВ «Пегас Туристик» (туроператор, відповідач) на підставі субагентського договору, укладеного між турагентом та ТОВ «Мережа Агенцій «Гарячі Тури» (третя особа) та позивачем (турист) договір на туристичне обслуговування, за умовами якого туроператор за встановлену плату зобов'язується надати туристу комплекс туристичних послуг, а турист зобов'язаний прийняти ці послуги і оплатити їх відповідно до умов цього договору.

Позивач сплатив на рахунок ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» 19 920,00 грн та 19 917,00 грн, відповідно. За два дні до туру позивач звернувся до ФОП ОСОБА_4 з проханням надіслати йому пакет документів для туристичної поїздки до Туреччини, однак отримав відмову. Того ж дня він особисто звернувся до ФОП ОСОБА_4 з вимогою про повернення сплачених ним грошових коштів і також отримав відмову у їх поверненні.

З повідомлення ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» на адресу ФОП відомо, що останнього повідомлено про скасування запиту туриста з причини виникнення заборгованості ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» перед туроператором.

Наведені обставини і зумовили позов туриста, який рішенням районного суду задоволено. Було стягнуто з туроператора - ТОВ «Пегас Туристик» на користь туриста 39 837,00 грн, сплачених за договором на туристичне обслуговування.

Проте, ухвалою апеляційного суду наведене рішення районного суду скасовано і у задоволенні позову відмовлено з мотивів того що внаслідок винних дій ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури», які полягали у неперерахуванні коштів, сплачених ОСОБА_3 20 і 24 червня 2015 року в розмірі 39 837,00 грн ТОВ «Пегас Туристик», були порушені права позивача та заподіяні йому збитки. ТОВ «Пегас Туристик» позивачу збитків не заподіювало, вимог до ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» позивач не заявляв. Проте постановою Верховного Суду України це рішення апеляційного суду скасовано, тобто рішення суду першої інстанції набрало законної сили.

Історія справи тривала ще більше трьох з половиною років, з вересня 2015 року по 13 березня 2019 року і завершила достатньо категоричним висновком Верховного Суду, який зазначив, що саме туроператор, яким в цій справі є ТОВ «Пегас Туристик», несе відповідальність за невиконання умов договору про надання туристичних послуг у спірних правовідносинах. Правовідносини, які виникли між туроператором та третіми особами, в цій справі - ФОП та ТОВ «Мережа Агентцій «Гарячі Тури», що діяло від імені ТОВ «Пегас Туристик» на підставі субагентського договору не можуть впливати на права позивача, який належно виконав умови договору.

Отже, згідно зі ст. 902 ЦК України виконавець повинен надати послугу особисто. У випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним у повному обсязі перед замовником за порушення договору [9].

Слід зазначити, що пандемія COVID-19 внесла свої корективи в діяльність туристичної галузі. Відповідно до статті 29 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (далі – COVID-19), з урахуванням рішення Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 р. Кабінет Міністрів України постановив установити з 12 березня 2020 р. на всій території України карантин [20]. Саме в цей період на туроператорів та авіаперевізників надійшло сотні скарг. Їх можна поділити на:

- отримані через невиконання авіаперевізниками/туроператорами своїх зобов'язань щодо надання послуг через карантин, призупинення авіасполучення та закриття більшості туристичних напрямків;
- ті, що надійшли вже після початку туристичного сезону через скарги на якість надаваних послуг туроператорами, на внесення змін до польотної програми авіаперевізниками та інші [37].

В умовах карантину права споживачів постійно порушуються, а суб'єкти господарювання в свою чергу користуються необізнаністю та складним становищем споживачів. Для прикладу розглянемо справу № 750/3697/20 [69].

6 травня споживач звернувся до суду з позовом до ТОВ «Тревел Провешил Груп» про стягнення грошових коштів в розмірі 119720 грн за договором про надання туристичних послуг та 14000 грн витрат за надання юридичної допомоги.

Позов був обґрунтований тим, що 12 лютого 2020 року між позивачем та ТОВ «Тревел Провешил Груп» та ФОП, який діяв від імені туроператора, укладено договір на туристичне обслуговування, за якого туроператор зобов'язався надати замовнику пакет послуг до республіки Шрі-Ланка на період з 21.03-28.03.2020 року з розміщенням в готелі Blue Water 5* та переліт. Загальна вартість послуг складала 119720 грн, яку позивач сплатив в повному обсязі. Проте, особа, яка працювала ФОП 14 березня 2020 року повідомила, що тур не відбудеться. Позивач вимагав повернути кошти, однак йому було запропоновано

відкласти тур на інший строк. Позивача інший строк не влаштовував, оскільки він працює на державній роботі. Вважає, що його права були грубо порушені.

Відповідач просив відмовити в задоволенні позову, посилаючись на формальні обставини в зв'язку з закриттям кордонів. Регулярне пасажирське перевезення між Україною та Шрі-Ланкою припинилось з 00 год. 00 хв. 17.03.2020 року до 3 квітня 2020 року.

Відповідно до законодавства, якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не може надати значну частину туристичного продукту, про що відповідно до договору про туристичне обслуговування сторони домовилися, туроператору слід вживати альтернативних заходів для продовження туристичних послуг без додаткових витрат, і, якщо це можливо, відшкодувати йому різницю між пропонованими та наданими послугами. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний без додаткової оплати надати йому рівноцінний транспорт для повернення до місця відправлення, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

З наведеного, вбачається, що суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в сфері туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг.

Крім того, відповідач в порушення вимог ст. 20 Закону України «Про туризм» з метою продовження туристичного обслуговування відповідно до Договору не вжив альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на позивача, який не порушив його умов.

Позивач надав суду письмову переписку згідно якої вбачається, що 14.03.2020 позивача було повідомлено про відміну всіх регулярних рейсів, скоріше за все тур не відбудеться, Туроператор або запропонує перенести тур або поверне всі грошові кошти. На запитання щодо перенесення туру на

листопад або кінець жовтня позивач відповів про повернення коштів, оскільки у нього будуть проблеми по відпустці.

Одночасно з переписки вбачається, що Туроператор не надав точну інформацію, оскільки спілкується з авіакомпанією і готелем, на що позивач вказав, що зі сторони туристів вини не має, а тому нехай Туроператор вирішує вказане питання.

Відповідно до умов Договору, суд доходить висновку, що позовні вимоги позивача не пов'язані з невиконанням чи неналежним виконанням умов Договору, предметом якого є зобов'язання Турагента забезпечити надання Туристу(там) туру, сформованого Туроператором, на умовах визначених цим Договором, оскільки такі послуги взагалі не були надані, а стосуються повернення грошових коштів, які були сплачені позивачем на виконання умов Договору.

Тому суд прийшов до висновку, що позовні вимоги позивача є обґрунтованими та підлягають задоволенню.

Отже, актуальним є застосування Закону «Про захист прав споживачів», якщо є наявність претензій. Права споживачів в разі порушення договору закріплені у статті 10 Закону [13]. Якщо позов подають у межах захисту прав споживачів, то судовий збір в такому випадку позивачі не сплачують.

Варто зазначити, що постачальники туристичних послуг вправі пропонувати альтернативні варіанти, однак примушувати до обрання альтернативних заходів заборонено. За споживачем закріплено право вибору.

Схоже рішення було висловлено у справі №177/1522/17 від 2 грудня 2020 року [65]. У справі йдеться про те, що майнову відповідальність перед споживачами несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство та не виконав умови договору. Отже, споживач має право відмовитись від отримання туристичних послуг у разі змін політної програми, часу та місця. Відповідальність за завдані збитки в такому разі несе туроператор.

Аналогічна правова позиція міститься у справі № 758/8046/15-ц від 03.04.2019. Відповідальність за невиконання умов договору несе туроператор,

який формує туристичний продукт, а не туристичне агентство. Правовідносини, які виникають між третіми особами не можуть впливати на права позивача, який в повній мірі виконав умови договору [66].

Судова практика щодо питань правомірності чи неправомірності забезпечення туроператором альтернативних варіантів туристичних послуг розглянута нижче.

У рішенні Франківського суду м. Львова від 24.05.2016 у справі №465/6235/15-ц залишеного без змін ухвалою Апеляційного суду, встановлено, що наданий туроператором альтернативний готель Rosella замість замовленого та оплаченого Alperbey Hotel 3* не може бути альтернативою, оскільки право вибору готелю туроператор споживачу не надав, а натомість поставив перед фактом без розгляду інших варіантів. При розгляді справи суди дійшли висновку, що альтернативний варіант є гірший, за обраний туристами, у ньому немає категорії трьох зірок та у ньому незадовільні умови для проживання та відпочинку [71].

Про правомірне вжиття альтернативного заходу щодо забезпечення споживачів авіаційного перевезення суд дійшов висновку у справі № 761/35935/15-ц від 15 травня 2016 року. Через затримку рейсу зі сполученням м. Київ - м. Дубаї, споживачі туристичних послуг спізналися на посадку на стикувальний рейс зі сполученням м. Дубаї – м. Коломбо. Туроператор в якості вжиття передбачених Законом України «Про туризм» альтернативних заходів придбав для туристів місця на наступний найближчий рейс зі сполученням м. Дубаї – м. Коломбо. В результаті розгляду справи суд встановив, що в даному випадку туроператор належним чином вжив альтернативних заходів, незважаючи на те, що споживачі прибули до готелю пізніше на 9 годин, ніж планували, і що відповідальність за затримку рейсу в такому випадку несе авіакомпанія [72].

В результаті проведеного дослідження варто відмітити, що відсутність поняття «альтернативні заходи» в Законі України «Про туризм» є прогалиною, оскільки такі ситуації призводять до зловживань з боку недобросовісних

споживачів та виробників туристичних послуг. В результаті чого виникають ситуації, за яких виробники туристичних послуг порушують права споживачів.

З метою врегулювання судової практики щодо вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів загалом, і, відповідно, й у сфері надання туристичних послуг, позитивний вплив має постанова Верховного Суду України від 3 липня 2013 р. у справі № 6-42. Вона містить наступний правовий висновок: «За змістом ч.1, 2, 10 ст. 20, ч.2 ст. 30, ч. 1 та 2 ст. 32, ч.1 ст. 33 ЗУ «Про туризм», ч. 4 ст. 10 ЗУ України «Про захист прав споживачів», ст. 610 і 611, ч.5 ст. 653, ч.1 ст. 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. У разі встановлення судом фактів видачі туроператором туроператор в односторонньому порядку змінює істотні умови договору про надання туристичних послуг та не вживає необхідних заходів для повідомити туриста про таку зміну, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [68].

Такий висновок повною мірою відповідає положенням міжнародних актів, зокрема ст. 15 Міжнародної конвенції ООН щодо контракту на подорожування (1970 р.), де зазначено, що у разі порушення зобов'язань контракту посередник розглядається як організатор подорожі і несе відповідальність за збиток, що випливає з цього порушення [50].

2.2. Цивільно-правова відповідальність виконавця при порушенні прав споживачів туристичних послуг

В сучасних умовах захист прав споживачів набуває важливого значення оскільки невдоволення туристів зростає через те, що прибутки населення

скорочуються, а ціни на туристичні послуги зростають. Крім того, споживач туристичних послуг немає можливості повернути цю послугу виробнику.

Загальний перелік способів захисту цивільних прав та інтересів передбачений статтею 16 Цивільного кодексу України. Відповідно до ст. 23 Кодексу особа має право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок порушення її прав [9]. Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Згідно ст. 10 Закону, 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 або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим [13]. Відшкодування моральної шкоди передбачено ст. 23 Цивільного кодексу України. Вищевказані статті наділяють споживачів правами та обов'язками для забезпечення майнових та немайнових інтересів осіб у сфері туризму. Однак, залишаються невирішеними питання щодо притягнення до цивільно-правової відповідальності виконавця при порушенні прав споживачів туристичних послуг.

Відповідно до статті 42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [1]. Виникає потреба забезпечення реалізації даної норми.

У цивільному законодавстві передбачено два види шкоди, що підлягає відшкодуванню: моральна та матеріальна шкода. У статті 16 ЦК України визначено, що способами захисту цивільних прав та інтересів може бути відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової та моральної шкоди [9].

У юридичній літературі під моральною (немайновою) шкодою розуміють наслідки правопорушення, які не мають економічного змісту та вартісної форми,

і виражаються у душевних стражданнях, фізичному болі, приниженні честі й гідності особи [30].

Порушення договірних зобов'язань може стати підставою для відшкодування моральної шкоди. Немайнові збитки відшкодовуються у разі порушення договору позики, поставки, купівлі-продажу та інші. Підставою відповідальності є порушення договірної зобов'язання, а моральна шкода відображається в стражданнях, завданих через недотримання умов договору та необхідності звернення до суду. Відомо, що довгий час при порушенні цивільно-правового договору відшкодуванню підлягала лише матеріальна шкода. Така тенденція зберігається й на сьогодні.

Однак, моральна шкода за порушення договору компенсується споживачам незалежно від того чи зазначено це у договорі. Таку думку також висловили судді у постанові від 30 серпня 2021 року у справі № 755/3509/18. Позовні вимоги були обґрунтовані тим, що через неналежне виконання умов договору ТОВ «Тревел Профешнл Груп» позивачі не мали можливості повною мірою скористатись пакетом туристичних послуг. Позивач в повному обсязі сплатив вартість туру у розмірі 113 113 грн, до скалду туру входили: авіа переліт, трансфер, страхування, харчування та проживання в готелі. Однак, позивач отримав лише підтвердження від готелю. Виходячи з того, що вартість проживання складає 34 700 грн рішенням суду було стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь позивача збитки у розмірі 78 413 грн, пеня в розмірі 78 413 грн та відшкодування моральної шкоди у розмірі 5 000 грн [67].

Законодавство, не встановлює ні скорочені строки давності за позовами споживачів до туристичних компаній, ні обов'язковий досудовий порядок врегулювання претензій. Більш того, на вимоги споживачів про компенсацію моральної шкоди термін позовної давності взагалі не поширюється (ст. 268 ЦК України) [25].

Як показує практика, в Україні, в правовому регулюванні відносин по відшкодуванню моральної шкоди, завданої порушенням прав споживачів, причини компенсації різні. Визначення відповідальності у вигляді компенсації,

як цивільно-правової відповідальності, повинна бути закріплена в законодавстві, включаючи фактичний збиток, заподіяний потерпілому з існуючим зв'язком між порушенням і його негативними наслідками, завдання шкоди, протиправність порушення чужого суб'єктивного цивільного права, а також вина особи. Створення цих умов забезпечує дотримання справедливого балансу інтересів зацікавлених сторін [36].

Законодавство України встановлює юридичні способи та засоби забезпечення захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів та послуг неналежної якості. Споживачі у сфері туристичних послуг мають такі ж права, що і споживачі в будь-якій іншій сфері діяльності.

Право споживача на захист – це сукупність правових способів і засобів, спрямованих на відновлення або визнання прав споживача у випадку їх порушення, оспорення або невизнання. Право споживача на захист містить у собі ряд можливостей правоохоронного характеру, здатних гарантувати його суб'єктивне право на всіх етапах його здійснення [56].

Є два способи вирішення спорів у сфері туристичних послуг – судовий та позасудовий. Більшість спорів може бути вирішено у позасудовому порядку, наприклад за допомогою медіації. Якщо сума завданих збитків є значною або туроператор (туристичний агент) не надає інформації щодо фактично понесених витрат – варто звернутися до суду, оскільки в такому випадку зростає імовірність отримання даної інформації.

Однак, необхідно враховувати судові витрати, наприклад на правову допомогу, що можуть бути значними. Варто зазначити, що судовий захист для споживача є обтяжливою, довготривалою, а подекуди й недоступною процедурою. За змінами, що внесені в Цивільний процесуальний кодекс України в січні 2020 року, споживачі позбавлені права подати касацію. Відповідно до ст. 389 цього кодексу, касаційному оскарженню не підлягають судові рішення у малозначних справах, ціна позову в яких не перевищує 250 розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб, на сьогодні це 506 750 грн [10].

Тому, вирішити спір мирним способом за допомогою медіації, запропонувавши власні умови щодо повернення сплачених коштів для споживачів буде більш дієвим механізмом, оскільки позасудове врегулювання спорів не потребує значних фінансових, організаційних та технічних витрат з боку учасників спірних правовідносин.

До альтернативних способів вирішення спору відносять всі позасудові процедури врегулювання спору, тобто арбітраж, посередництво та інші. Також альтернативні способи вирішення спорів розглядають через такі категорії: переговори, медіація (посередництво), арбітраж, судове провадження. Крім того, вважається, що поняття альтернативного вирішення спорів охоплює такі механізми вирішення спорів, які можуть використовуватися окремо або в різних комбінаціях (наприклад, методи переговорів і посередництва можуть використовуватися окремо або разом, утворюючи новий метод – переговори/посередництво). Альтернатива в цьому випадку означає вибір можливих варіантів серед альтернативних методів вирішення спорів, а не вибір між цими методами та судовим процесом. [44].

Переважає більшість спорів може бути вирішена у позасудовому порядку. Позасудова процедура вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг передбачає такі етапи: безпосереднє звернення до туристичного агентства; зателефонувати в страхову компанію; звернення до компетентної державної установи чи будь-якої іншої структури, яка може допомогти у вирішенні спору.

Враховуючи неефективну державну ситуацію щодо механізмів захисту прав споживачів в Україні та позицію науковців, доцільно проаналізувати досвід Німеччині щодо альтернативних шляхів вирішення спорів, зокрема шляхом арбітражної комісії, для її подальшого впровадження в національну правову систему.

Дієвим механізмом щодо врегулювання спорів в позасудовому порядку в Німеччині є діяльність незалежної арбітражної комісії споживачів Sör (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.). Основним

завданням якої є позасудове врегулювання спорів між мандрівниками та компаніями в транспортній галузі й туристичній сфері. Основна функція Sör полягає в посередництві між постраждалим споживачем (мандрівником) і транспортною (або туристичною) компанією [43].

Позасудовий захист є додатковим засобом гарантування та захисту прав людини в демократичному суспільстві і жодним чином не може обмежувати права особи йти до суду. Тому, як тільки законодавець виправить власну помилку та зніме обмеження щодо можливості звернення арбітрів до суду, потреба у примусовому виконанні арбітражних рішень відпаде сама собою, оскільки арбітри будуть зацікавлені у прийнятті таких рішень у справі, які сторони виконуватимуть добровільно.

Суди в цивільному судочинстві розглядають справи за позовами про захист прав туристів як споживачів туристичних послуг, а також вирішують спори за позовами про стягнення коштів у господарському судочинстві.

Цивільно-правова відповідальність за договором про надання туристичних послуг – це застосування до сторони договору заходів державного примусу у вигляді додаткових цивільно-правових зобов'язань матеріального характеру (санкцій) у разі вчинення протиправних дій, пов'язаних з порушенням умов договору про надання туристичних послуг чи закону при виконанні договору. У туризмі договірна відповідальність настає у разі невиконання або неналежного виконання договору. Порушення або неналежне виконання зобов'язань може статися як з вини, так і внаслідок нещасного випадку [52].

Залежно від видів договорів, що укладаються у сфері туристичної діяльності, цивільну відповідальність суб'єктів туристичної діяльності можна розподілити на три групи:

- відповідальність туроператора (туристичного агента) перед туристом;
- відповідальність туроператора (туристичного агента) перед партнерами;
- відповідальність туриста, об'єднання туристів перед туроператором (турагентом).

Майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство у галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, тобто порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та з вини якого замовнику задано збитків [38].

Відповідальність перед споживачами туристичних послуг несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив норми чинного законодавства в галузі туризму при наданні туристичних послуг, тобто порушив умови договору про надання туристичних послуг та завдав збитків замовнику. Споживач туристичних послуг має право належного виконання послуг і від туроператора і від туристичного агента.

Правове регулювання відповідальності туроператора за договором про надання туристичних послуг здійснюється Цивільним кодексом України.

Загальні правові наслідки порушення зобов'язання визначено в статті 611 ЦК України [9]. Господарським кодексом України у сфері регулювання взаємовідносин туроператора та туристичного агента на підставі агентського договору (комерційне посередництво), де, зокрема, в статті 296 передбачено підстави виникнення агентських відносин [6]. Стаття 10 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає право споживача відмовитись від продукту неналежної якості [13].

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім окремо встановлених законом випадків. До прикладу – невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста [11].

У разі порушення зобов'язань згідно статті 611 ЦК України настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема:

- 1) припинення зобов'язання внаслідок односторонньої відмови від зобов'язання, якщо це встановлено договором або законом, або його розірвання;
- 2) зміна умов зобов'язання;

- 3) сплата неустойки;
- 4) відшкодування моральної шкоди та збитків [9].

Враховуючи те, що згідно договору про надання туристичних послуг туроператор бере на себе зобов'язання забезпечити належне надання послуг туристу визначених у договорі, а турист зобов'язаний оплатити ці послуги (туристичний продукт) то відповідальність за ст. 611 ЦК України настає у разі не дотримання умов щодо погодженої якості туристичного продукту.

Як відомо, туристична діяльність базується виключно на договірних взаємовідносинах. Тобто, договір, по суті, є єдиною правовою формою взаємин.

Необхідно зазначити, що відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі. Відповідальність за наявності вини несе саме туроператор, а не туристичний агент [11]. Договір може укладатись як безпосередньо туристом з туроператором так і туристичним агентом від імені туроператора з туристом на підставі агентського договору.

Як вважає Р.І. Яворський, вирішуючи питання про застосування відповідальності туроператора в судах, суди мають шукати причини неналежного надання туристичних послуг. Якщо причиною неякісного надання послуги стала недостовірна інформація, надана туристичним агентом, то відповідальність повинен нести не туроператор, а особа, на яку було покладено такий обов'язок – туристичного агента [59]. Щодо питання відшкодування моральної шкоди – необхідно довести наявність моральної шкоди внаслідок невиконання чи неналежного виконання умов договору.

Як показує практика, при вирішенні спорів, суд, як правило, стягує збитки саме з туроператора. Туристичний агент при цьому в справах беру участь як третя особа. До прикладу – справа № 752/11640/15-ц за позовом фізичної особи до туроператора, де третьою особою є туристичний агент. При розгляді справи, суд, незважаючи на те, що представник туроператора «Анекс Тур» заперечував проти позовних вимог у зв'язку з тим, що тур агент не виконав умов договору, що призвело до невиконання умов договору. Суд задовольнив позовні вимоги та

стягнув суму збитків з туроператора, оскільки, згідно умов договору про надання туристичних послуг, відповідальність несе туроператор, і туристичний агент перерахував грошові кошти на рахунок туроператора [73]. Тобто, туроператор несе відповідальність за дії чи бездіяльність третіх осіб, посередників (туристичні агентства). Слід зазначити, що відповідальність туроператора за договором про надання туристичних послуг регулюється статтею 10 Законом України «Про захист прав споживачів», яка надає споживачеві право розірвати договір на виконання робіт (послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо зобов'язання за договором або виконують роботу настільки повільно, що стає неможливим виконати її протягом визначеного терміну [13].

Можна зробити висновок, про те, що відповідальність туроператора за договором є цивільно-правовою та полягає у відшкодуванні матеріальної та моральної шкоди. Згідно статті 203, 215 ЦК України тягне за собою правовий наслідок, тобто обов'язок повернути іншій стороні все отримане за договором [9].

У випадку подачі позовної заяви до суду 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. Така обставина сприяє полегшенню реалізації споживачами наданих їм прав [32].

Підставами для звільнення від відповідальності за порушення умов договору про надання туристичних послуг можуть бути обставини, які прямо передбачені у договорі. Посилання на обставини, зазначені в переліку випадків непереборної сили недостатнє для звільнення сторін від відповідальності, тому що необхідно брати до уваги усі обставини справи [57].

2.3. Шляхи подолання проблем щодо захисту прав споживачів в туристичній сфері

Проаналізувавши законодавство в сфері туризму та судову практику можна зробити висновок, що його значним недоліком є колізійність,

безсистемність, невідповідність правового регулювання об'єктивним операціям реальної діяльності, що здійснюються туристичними суб'єктами, та відсутність єдиної системи, і, зрештою, нечіткість і невизначеність державної політики у цій важливій сфері. Надмірна кількість нормативних актів, які часто суперечать один одному, свідчить про слабкість правової бази. Ситуація ускладнюється відсутністю належного розподілу повноважень у сфері туризму між центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями.

Карантинні заходи, зумовлені пандемією COVID-19, призвели до незахищеності прав споживачів та відсутності дієвих механізмів їх захисту. Тому доцільно запровадити нові платформи для розв'язання правових проблем споживачів на безоплатній основі, а також сприяти розвитку споживчих організацій, які б підтримувала держава.

Варто зазначити, що подальший розвиток туристичної галузі гальмується через такі недоліки правового регулювання:

- 1) недосконалість чинного законодавства та нормативно-правової бази у сфері туризму та захисту прав туристів;
- 2) недостатній рівень розвитку туристичної інфраструктури та її відображення в законодавстві;
- 3) відсутність правового регулювання якості послуг розміщення, які відповідають міжнародним стандартам та вимогам сертифікації;
- 4) відсутність правового регулювання щодо забезпечення професійними кадрами у сфері туризму.

Таким чином, для більш чіткого визначення нормативно-правової бази в системі економічного та правового регулювання туристичної галузі необхідно внести зміни в основну термінологію у сфері туризму [40].

Вивчивши нормативно-правові акти України, які регулюють туристичну сферу, а також зарубіжний досвід інших країн, науковці дійшли висновку про необхідність створення кодифікованого акту – Туристичного кодексу України, мета якого полягає у визначенні шляхів та інструментів законодавчого

врегулювання відносин, що виникають у туристичній сфері. Він дозволить підвищити ефективність державного регулювання та покращити систему контролю у сфері захисту прав споживачів, чіткий розподіл обов'язків між основними суб'єктами туризму (туроператорами та турагентами), підвищить їхню відповідальність перед споживачами туристичних послуг, покращить якість надання туристичних послуг.

За умови ефективного правового регулювання відносин, що виникають у туристичній сфері можна оптимізувати відповідальність суб'єктів туристичної діяльності, забезпечити реальне гарантування державної підтримки розвитку туризму та сформувати конкурентне середовище в цій галузі. Найкращим шляхом вирішення проблеми є розробка та прийняття Туристичного кодексу України, який системно та комплексно визначав би правові та організаційні засади туризму, основи його державного регулювання, механізми реалізації державної політики у сфері туризму з інститутами громадянського суспільства.

Оскільки в законодавстві України, що регулює туристичну галузь відсутнє поняття «альтернативні заходи» це призвело до зловживання з боку недобросовісних дій з боку туроператорів та інших виробників туристичних послуг, а також споживачів. Тому, було б доцільно внести зміни до Закону України «Про туризм» щодо поняття та правомірності вжиття туроператором альтернативних заходів для забезпечення туристичних послуг, а також визначити яким чином такі заходи застосовувати на практиці.

Оскільки споживачі туристичних послуг вправі обирати один із варіантів вирішення спору – судовий та позасудовий, варто більш детально проінформувати споживачів щодо обрання того чи іншого способу, провести інформаційну роботу для споживачів туристичних послуг.

Щодо питання відповідальності, варто в договорі на надання туристичних послуг прописати всі можливі форс-мажорні обставини, де кожна сторона, яка порушила умови договору за тих чи інших обставин буде нести відповідальність. Чітке визначення відповідальності сторін зменшить ризики неотримання туристом бажаних послуг та визначить рівень відповідальності. Таким чином

виробники туристичних послуг зможуть зберегти свою репутацію та добросовісність. Якщо законодавчо буде передбачено повний пакет документів, що має гарантувати належне виконання послуг, то сторони матимуть можливість мінімізувати збитки. Наприклад, відповідальність туроператора настає за умов, що не залежать від його волі. Наприклад, через відмову у візі.

Отже, усвідомлення рівня відповідальності туристичного оператора та замовника послуг, що буде юридично закріплено у договорі, форму якого буде затверджено на законодавчому рівні, буде гарантувати повноту забезпечення виконання зобов'язання перед споживачами за туристичним договором.

А також підвищення рівня професіоналізму туристичних агентів що в подальшій роботі призведе до підвищення якості обслуговування споживачів туристичних послуг. Крім того, регулярне навчання туристичних агентів за рахунок сил і ресурсів туроператора, розрекламоване на туристичному ринку, може спонукати і нові агентства до спільної з туроператором роботи. Такі заходи покращать загальний рівень якості надання туристичних послуг [46].

Звісно, без активної підтримки та втручання держави в туристичну галузь ефективне функціонування туризму буде практично неможливим. Однак, варто зазначити, що державні органи є не завжди ефективними. Тому, варто запровадити програми, щодо консультації та надання правової допомоги споживачам громадськими організаціями. Законодавча база України потребує вирішення негайних проблем у сфері регулювання туристичної галузі. По-перше, ці проблеми пов'язані з тим, що більшість нормативно-правових актів було прийнято близько двадцяти років назад. Звісно, що за цей період змінилися як і органи, які здійснюють контроль туристичної сфери, так і соціально-економічні умови діяльності. По-друге, проблеми виникають у зв'язку з недосконалістю законів України. Це стосується як загального законодавства, так і законів, які безпосередньо регулюють відносини у сфері туризму [27].

Підсумовуючи вище вказане можна зробити висновок, що законодавча база у сфері туризму потребує вдосконалення та певних змін, задля ефективного функціонування туризму та захисту прав споживачів.

З появою пандемії COVID-19 права споживачів туристичних послуг часто порушуються. Споживачі не завжди розуміють, що можуть відстоювати своє право на отримання послуг. Під час пандемії їх почали вводити в оману, тому, на нашу думку, слід внести певні зміни, а саме:

- посилити санкції за порушення прав споживачів;
- ввести норму, щодо обов'язкового ознайомлення споживачів з карантинними вимогами країни відвідування;
- запровадити обов'язкове інформування щодо відповідальності сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору та можливі способи захисту своїх прав [49].

На нашу думку, виправлення зазначених недоліків у законодавстві дасть можливість змінити ситуацію, що виникла у туристичній сфері, а також позитивно вплине на споживання туристичних послуг споживачами та їх захист у разі неналежно отриманих туристичних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У результаті дослідження правових проблем захисту прав споживачів у туристичній сфері, виконаного на основі аналізу чинного законодавства України та практики його застосування, теоретичного осмислення ряду наукових праць в різних галузях знань, нами сформульовано висновки, пропозиції та рекомендації, спрямовані на удосконалення законодавства. Основні з них.

1. Законодавству у сфері туризму притаманні істотні недоліки: колізійність, неповнота та недостатня системність, невідповідність правового регулювання реальним об'єктивним операціям, що провадяться суб'єктами туристичної діяльності, та відсутність єдиного підходу до вирішення питань, пов'язаних з їх діяльністю у зазначеній сфері, – нечіткість і невизначеність державної політики на цьому напрямі. Оптимальним шляхом розв'язання цих проблем є розроблення та ухвалення Туристичного кодексу України, у якому системно й вичерпно визначити правові та організаційні засади провадження туристичної діяльності, основи її державного регулювання, механізми реалізації державної політики у сфері туризму за участі інститутів громадянського суспільства.

2. Туристичний продукт являє собою комплект туристичних послуг, а туристична послуга – це окремий елемент, який входить до туристичного продукту. Туристична послуга, тобто розміщення, харчування, послуги з перевезення та інші задовольняє лише конкретну потребу споживача під час подорожі, а не комплекс вимог. Кожна з туристичних послуг є самостійною, та має своє правове регулювання. У складі туристичного продукту послуги об'єднуються в одне ціле задля досягнення єдиної мети, а саме задоволення потреб туриста під час подорожі. Головною відмінністю між туристичною послугою та туристичним продуктом є те, що послуга може бути спожита лише за місцем її виробництва, а туристичний продукт можна придбати в будь-якому місці, однак спожити лише в місці виробництва туристичних послуг, тобто в країні призначення.

3. Усі туристичні фірми в Німеччині розглядаються в якості туроператора з покладанням відповідної відповідальності на них та гарантуванням відповідних результатів поїздки. У Німеччині не допускається, щоб стандартні умови договору обмежували права споживачів. Відповідно до договору не можуть порушуватись загальні принципи права чи змінюватись істотні умови договору. Договір на туристичне обслуговування повинен бути зрозумілим споживачу та легко читатись. Франція, Данія, Швеція та інші країни не визначають поняття таких договорів, звертаючи увагу у своєму законодавстві увагу тільки на несумлінні умови в договорах зі споживачами. Однією із перших країн, яка почала займатись правовим регулюванням відносин у сфері захисту прав споживачів була Італія. Позиція італійських суддів полягає в тому, що стандартні положення визначаються дійсними в повному обсязі, якщо споживач ознайомився з їх змістом і усвідомлено прийняв рішення про укладення договору на запропонованих умовах. Головною особливістю англійського законодавства є заборона «виключних застережень», тобто умов, що виключають або обмежують відповідальність за порушення договору.

4. Предметом договору на туристичне обслуговування є діяльність туристичного оператора чи туристичного агента, яка спрямована на задоволення потреб туристів. Інформація, що надається споживачам не повинна містити відомостей що вводять в оману. Споживач має право відмовитись від виконання договору, якщо до нього вносяться зміни після підписання, на практиці. Виробники туристичних послуг досить часто користуються необізнаністю споживачів. Слід забезпечити споживачів інформацією щодо відстоювання своїх прав та законних інтересів. Суди в цивільному судочинстві розглядають справи стосовно позовів про захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг, а також вирішують спори відносно позовів про стягнення коштів в порядку господарського судочинства.

5. Претензії та скарги про захист порушених прав у сфері туризму можна класифікувати наступним чином: 1) невиконання або неналежне виконання обіцяних туристичною компанією послуг; 2) несвоєчасне інформування туриста

про зміни, які були внесені в програму туру або надання неправдивої або помилкової інформації стосовно туру; 3) обмеження власної відповідальності туристичної компанії за зміну умов подорожі; 4) додаткові витрати в грошовій формі; 5) низький рівень обслуговування; 6) порушення прав споживачів на безпеку послуги.

6. Аналіз судової практики, свідчить про те, в законодавстві, що регулює туристичну діяльність, відсутнє поняття «альтернативні заходи», що призводить до зловживань з боку недобросовісних виробників та споживачів туристичних послуг. З метою уникнення порушення прав споживачів варто законодавчо закріпити дане поняття та максимально детально прописати їх використання в договорі на надання туристичних послуг.

Позасудова процедура вирішення цивільно-правових спорів у сфері туристичних послуг передбачає наступні етапи: безпосереднє звернення до туристичного агентства; зателефонувати в страхову компанію; звернення до компетентної державної установи чи будь-якої іншої структури, яка може допомогти у вирішенні спору.

Проведеним дослідженням не вичерпуються всі аспекти проблем використання договору на туристичне обслуговування та забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг. З метою вдосконалення чинного законодавства України з питань регулювання туристичної сфери пропонуємо внести наступні **зміни** та **доповнення** до деяких законодавчих актів України, а саме:

- доповнити ст. 19 Закону України «Про туризм» нормою такого змісту: *«надання повної інформації щодо запланованої поїздки, вид діяльності, ліцензування та інформацію про юридичну особу (виробника туристичної послуги)»;*

- доповнити ч. 7 ст. 20 Закону України «Про туризм» пунктом 6, який би встановлював ще одну підставу розірвання договору на туристичне обслуговування – *«його невиконання чи неналежне виконання»;*

- передбачити в Законі України «Про туризм» норму, стосовно часткового повернення здійснених платежів за ненадані туристичні послуги й туристичне обслуговування, передбачені договором на туристичне обслуговування, розірваний внаслідок його невиконання чи неналежного виконання за умов глобального форс-мажору (COVID-19), у наступній пропорції: *«50% сплаченої суми повертається туристу протягом 14 днів, 25% – перераховується на наступну подорож під час укладення нового договору на туристичне обслуговування із цією ж туристичною організацією протягом строку в 3 роки, решта 25% – залишається туристичній організації задля недопущення її банкрутства»*;

Зазначені пропозиції щодо удосконалення правового регулювання туристичного обслуговування можуть бути внесені до законодавства, яке буде сприяти детальному забезпеченню захисту прав споживачів туристичних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 № 254к/96-ВР. *Верховна Рада України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 29.07.2021 року).
2. Договір про заснування Європейської Спільноти від 01 січня 2005 р. 994_017 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017#Text. (дата звернення: 24.07.2021 року).
3. Документ Акапулько за підсумками обговорення дій щ поступового досягнення цілей, передбачених Манільською декларацією зі світового туризму від 27 серпня 1982 р. URL: <https://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/66.%20Асаpulco.PDF> (дата звернення: 24.07.2021 року).
4. Єдиний Європейський Акт від 17.02.1986 року. 994_028 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_028#Text. (дата звернення: 24.07.2021 року).
5. Кодекс законів про працю України від 23.07.1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>. (дата звернення: 18.08.2021 року).
6. Господарський кодекс України. Кодекс від 16 січня 2003 р. № 436-IV. *Верховна Рада України*. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>. (дата звернення: 03.09.2021 року).
7. Глобальний етичний кодекс туризму від 01.10.1999 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text. (дата звернення: 08.08.2021 року).
8. Податковий кодекс України. Кодекс від 02 грудня 2010 р. № 2755-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>. (дата звернення: 08.08.2021 року).

9. Цивільний кодекс України. Кодекс від 16 січня 2003 року. 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>. (дата звернення: 04.07.2021 року).
10. Цивільний процесуальний кодекс України. Кодекс від 18 березня 2004 року. 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#n8795>. (дата звернення: 04.07.2021 року).
11. Про туризм: Закон України від 16 вересня 1995 р. № 324/95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 16.08.2021 року).
12. Про страхування: Закон України від 07.03.1996 р. 85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 16.08.2021 року).
13. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 року. 1023-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>. (дата звернення: 16.08.2021 року).
14. Манільська декларація зі світового туризму від 10 жовтня 1980 р. URL: <https://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>. (дата звернення: 24.07.2021 року).
15. Хартія туризму від 01 січня 1985 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_640. (дата звернення: 24.07.2021 року).
16. Про заходи щодо забезпечення реалізації державної політики у сфері туризму. Указ Президента України від 09 грудня 2010 р. 1213/2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1213/2001#Text>. (дата звернення: 08.06.2021 року).
17. 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#Text>. (дата звернення: 08.06.2021 року).
18. Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму. Розпорядження Кабінету міністрів України від 27 червня 2003 р.

№ 390-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/390-2003-%D1%80>. (дата звернення: 08.06.2021 року).

19. 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#Text>. (дата звернення: 08.06.2021 року).

20. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.06.2021 року).

21. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. № 83. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04#Text>. (дата звернення: 08.06.2021 року).

22. Стратегія розвитку політики ЄС у сфері прав споживачів на 2007 – 2013 роки від 13.03.2007 року. URL: http://cpk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=287. (дата звернення 02.06.2021 року)

23. Ахмедова О. О., Сущенко О. А. Державне управління туристичною діяльністю. *Методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 242 "Туризм"*. 2021. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/26238/1/2021%D0%90%D1%85%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E%20%D0%9E%2C%20%D0%A1%D1%83%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%9E%20%D0%90.pdf>. (дата звернення 15.09.2021 року).

24. Андрусів У. Б. Договір про надання туристичних послуг: понятійно-категоріальний апарат і правова природа. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2019. URL:

<http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2881/1/%D0%90%D0%BD%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%81%D1%96%D0%B2.%D0%9F%D0%A7.2019.34.pdf>.

(дата звернення 15.09.2021 року).

25. Бенецький С. Д. Окремі аспекти цивільно-правової відповідальності за порушення договірних відносин з надання туристичних послуг. *Правове життя сучасної України*. 2020 р. С. 458. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/13404/.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (дата звернення 15.09.2021 року).

26. Брич В.Я., Мазур В.С. Управління якістю туристичних послуг в сучасних умовах господарювання. *Розвиток регіонів і галузей*. 2014 рік. С. 163. URL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/seru_2014_35_23%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/seru_2014_35_23%20(1).pdf). (дата звернення 18.09.2021 року).

27. Горячкіна Н. В., Горелова Н. М. Проблеми правового регулювання діяльності суб'єктів туристичної галузі в Україні. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених і студентів*. 2021. URL: http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/kafedry/Ekonomiky/2020/ZBIRNIK_konferenciji.pdf#page=286. (дата звернення 18.09.2021 року).

28. Гришко У. П. Загальна характеристика прав споживачів транспортних послуг. *Цивільне право і цивільний процес*. 2014. С. 28-31. URL: http://lsej.org.ua/5_2014/8.pdf. (дата звернення 18.09.2021 року).

29. Гудима М.М. Туристична послуга: проблеми визначення поняття. *Електронний ресурс*. 2010 рік. Вип. 23. URL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/apvchzu_2010_23_20%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/apvchzu_2010_23_20%20(1).pdf). (дата звернення 18.09.2021 року).

30. Гриняк А. Відшкодування моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань. *Юридична Україна*. 2013. № 9. С. 41–77. URL: <http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2017/12/7.pdf>. (дата звернення 18.09.2021 року).

31. Дудла І. О. Захист прав споживачів. *Навчальний посібник*. 17 січня 2007 року. С. 53. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/CUL/09-Zahist_Prav_spojivachiv-Dudla.pdf. (дата звернення 18.10.2021 року).

32. Дяченко С.В., Тимошенко І.О. Окремі аспекти судового захисту прав споживачів у сфері транспортних послуг. *Соціологія права*. 2019 р. С. 21. URL: http://ir.nusta.edu.ua/jspui/bitstream/doc/3321/1/3540_IR.pdf. (дата звернення 18.10.2021 року).

33. Зайцева В.М., Корнієнко О.М. Міжнародний туризм та глобалізація в сучасному світі. *Вісник Запорізького національного університету*. 2012 рік. № 2(8). С. 57. URL: <https://web.znu.edu.ua/herald/issues/2012/FViS-2012-2/055-65.pdf>. (дата звернення 18.10.2021 року).

34. Ісічко А., Мінін О., Перегінець М., Серьогін О. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні. *Комплексне порівняльно-правове дослідження*. 2005. С. 153-156. URL: <https://just.odessa.gov.ua/files/upload/files/25.pdf>. (дата звернення 18.10.2021 року).

35. Камінська Н. А. Щодо питання класифікації договорів у туристичній сфері. *Цивільне право і процес*. 2017. С. 29. URL: http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2017/3/3_2017.pdf#page=27. (дата звернення 18.10.2021 року).

36. Колісникова Г. В. Деякі питання щодо відшкодування моральної шкоди. *Trends in science and practice of today*. 2021. С. 176. URL: <https://www.google.com/books?hl=ru&lr=&id=1z0xEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA175&dq=%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%96%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0+%D0%93>. (дата звернення 18.10.2021 року).

37. Косицька В. Претензії до туроператорів і авіаперевізників. *Архів електронного видання Юрист&Закон*. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA014112. (дата звернення 18.10.2021 року).

38. Кузнєцова К.В., Мандрика І.В. Особливості захисту прав споживачів за договором надання туристичних послуг. Збірник тез Всеукраїнського круглого

столу. 2018 р. С. 145. URL: http://ir.nusta.edu.ua/bitstream/doc/3321/1/3540_IR.pdf.
(дата звернення 24.05.2021 року).

39. Кульчій О. О. Правове регулювання туристичної діяльності. *Навчально-методичний посібник*. 2015 рік. С. 34. URL: <http://www.tourism.puet.edu.ua/files/lic2016bac/ptd3.pdf>. (дата звернення 21.08.2021 року).

40. Круглий стіл «Економіко-правові проблеми розвитку та сприяння господарській діяльності в сучасних умовах». *Наукове видання*. 2018 р. URL: <https://ndipzir.org.ua/conference/2018/06/recommendations.pdf>. (дата звернення: 08.11.2021 року).

41. Лютак Е.Н., Романчук Д.Л. Туристичний продукт як основний елемент забезпечення конкурентоспроможності туристично-рекреаційного кластера. *Економічні науки. Серія «Облік і фінанси»* 2013 рік. Вип. 10(2). С. 5. URL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/ecnof_2013_10\(2\)_20%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/ecnof_2013_10(2)_20%20(1).pdf). (дата звернення 19.06.2021 року).

42. Микитенко Л. А. Альтернативний спосіб вирішення спору за участю споживача: досвід для України. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 5. URL: (дата звернення 13.07.2021 року).

43. Микитенко Л. А. Права споживачів в умовах карантину. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 3. Серія. Юридичні науки. С. 37-41. URL: file:///C:/Users/PC/Downloads/uazt_2020_3_6.pdf. (дата звернення 13.07.2021 року).

44. Микієвич М. М, І. М. Яворська. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу. *Journal «ScienceRise: Juridical Science»*. №1 (1). 2017 рік. С. 43. URL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/srjusc_2017_1_8%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/srjusc_2017_1_8%20(2).pdf).

45. Микитин М. В. Перспективи функціонування в Україні ODR платформ як новітньої концепції вирішення спорів. 2018 р. С. 9. URL: (дата звернення 17.08.2021 року).

46. Обривкіна О.М. Особливості захисту прав споживачів за договором надання туристичних послуг. *Збірник тез Всеукраїнського круглого столу*. 2019 р. С. 147. URL: http://ir.nusta.edu.ua/bitstream/doc/3321/1/3540_IR.pdf . (дата звернення 17.08.2021 року).

47. Опанасюк Н. А. Державне регулювання туризму в Україні: правові форми, засоби та моделі. *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія*. 2018 рік. С. 6. URL:http://reposit.unisport.edu.ua/bitstream/handle/787878787/2331/%d0%94%d0%b5%d1%80%d0%b6%20%d1%80%d0%b5%d0%b3%20%d1%82%d1%83%d1%80%d0%b8%d0%b7%d0%bc%d1%83_%d0%9e%d0%bf%d0%b0%d0%bd%d0%b0%d1%81%d1%8e%d0%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y. (дата звернення 17.08.2021 року).

48. Притульська Н. В. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування. *Товари і ринки*. 2015. URL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/tovary_2015_2_3%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/tovary_2015_2_3%20(2).pdf). (дата звернення 13.05.2021 року).

49. Пентіло Д. В., Орел Л. В. Проблеми здійснення туристичної діяльності в умовах карантину. *Молодий вчений*. № 5. 2021 р. С. 333. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/37027/1/L_Orel_D_Pentilo_Article_MV93_FPM_V.pdf. (дата звернення 13.05.2021 року).

50. Погорецька Н. В. Проблемні питання міжнародного туризму. *Вісник Чернівецького факультету Національного університету «Одеська юридична академія»*. 2014. Вип. 3. С. 40–57. URL: <dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/7995>. (дата звернення: 08.11.2021 року).

51. Резнікова В.. Туристичний продукт: товар чи послуга. *Цивільне право*. 2010 рік. URL: http://www.pgp-journal.kiev.ua/archive/2010/10_2010.pdf#page=64. (дата звернення 16.04.2021 року).

52. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 23. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21D

BN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Chac_2017_2_3_14.pdf. (дата звернення 03.03.2021 року).

53. Таран О. С. Турпакет: проблеми правового регулювання та практики застосування. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. № 1. 2019 рік. URL: <http://elar.naiu.kiev.ua/handle/123456789/17136>. (дата звернення 07.06.2021 року).

54. Уралова Ю.П., Драч Д.Л. Деякі питання розірвання договору на туристичне обслуговування у разі його невиконання або неналежного виконання, зумовленого COVID-19. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. URL: http://lsej.org.ua/5_2020/19.pdf. (дата звернення 20.10.2021 року).

55. Ханик-Посполітак Р. Захист прав споживачів у Європейському Союзі. *Право. Європейського Союзу: Підручник*. 2019. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/19150/Khanyk-Pospolitak_Zakhyst_prav_spozhyvachiv.pdf?sequence=1. (дата звернення 20.10.2021 року).

56. Черняк О. Ю. Право споживача на захист у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу. *Університетські наукові записки*. 2009. № 4(32). URL: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi%20bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Unzap_2009_4_14.pdf. (дата звернення 20.10.2021 року).

57. Шихалєєв А. Є. Підстави звільнення від відповідальності сторін за договором про надання туристичних послуг. *Збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції*. 2017 р. С. 168. URL: http://ir.nusta.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2129/1/1953_IR.pdf#page=167. (дата звернення 20.10.2021 року).

58. Шелеметьєва Т.В. Особливості та проблеми державного регулювання розвитку туризму в Україні. *Економіка та управління національним господарством*. 2018 рік. С. 223. URL: <http://global-national.in.ua/archive/21-2018/45.pdf>. (дата звернення 20.10.2021 року).

59. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг. Автореферат. *Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право*. 2015. Ст. 11. URL: http://idpnan.org.ua/files/yavorskiy-r.i.-dogovir-pro-nadannya-turistichnih-poslug_.doc. (дата звернення 20.10.2021 року).

60. Alpa G. Implementation of EC Directive on Unfair Terms in Consumer Contrarts in Italy. 1994. № 4. P. 125. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52000DC0248>. (дата звернення: 18.10.2021 року).

61. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. *Official Journal*. 1990. L. 158. P. 59–64. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31990L0314>. (дата звернення: 18.10.2021 року).

62. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. *Official Journal*. L 95. 21.04.1993. P. 29–34. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>. (дата звернення: 18.10.2021 року).

63. Unfair Contract Terms Act. 1977. (UCTA). URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1977/50/contents/enacted>. (дата звернення: 18.10.2021 року).

64. Постанова Верховного Суду від 13 березня 2019 року у справі № 750/9028/15-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/80458332>. (дата звернення: 25.10.2021 року).

65. Постанова Верховного Суду від 02 грудня 2020 року у справі №177/1522/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/93336315>. (дата звернення: 25.10.2021 року).

66. Постанова Верховного Суду від 03 квітня 2019 року у справі №758/8046/15-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/81263973>. (дата звернення: 25.09.2021 року).

67. Постанова Верховного Суду 30 серпня 2021 року у справі № 755/3509/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/99297867>. (дата звернення: 25.10.2021 року).

68. Правовий висновок Верховного Суду України у справі від 3 липня 2013 р. № 6-42. URL: <http://www.scourt.gov.ua/>. (дата звернення: 08.11.2021 року).

69. Постанова Київського Апеляційного суду від 3 грудня 2020 року у справі №750/3697/20. URL: <https://reestr.court.gov.ua/Review/93299925>. (дата звернення: 25.10.2021 року).

70. Рішення Апеляційного суду Одеської області від 24 січня 2017 р. у справі № 22-ц/785/1013/17. URL: <https://reestr.court.gov.ua/Review/65208549>. (дата звернення: 25 жовтня 2021 року).

71. Рішення Франківського районного суду м.Львова від 24 травня 2016 року у справі № 465/6235/15-ц. URL: <https://reestr.court.gov.ua/Review/57954437>. (дата звернення: 25.09.2021 року)

72. Рішення Шевченківського районного суду м. Києва від 19 травня 2016 року у справі №761/35935/15-ц. URL: <https://reestr.court.gov.ua/Review/58168272>. (дата звернення: 25.10.2021 року).

73. Ухвала Вищого спеціалізованого суду України від 20 липня 2016 року у справі № 752/11640/15-ц. URL: <https://reestr.court.gov.ua/Review/59110497>. (дата звернення: 25.10.2021 року).