

ОСОБЛИВОСТІ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗА ПОРУШЕННЯ УМОВ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Сторонами договору про надання туристичних послуг (далі - договору НТП), згідно чинного законодавства України, є туроператор та турист. Згідно частини 2 статті 5 Закону України «Про туризм»: «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» [1].

Турист – це особа, що є споживачем визначених туристичних послуг, що надаються туроператором. Тобто туристом за цим договором може виступати лише фізична особа-споживач.

Варто зазначити, що Гаазька декларація із туризму 1989 р., Хартія туризму та Кодекс туриста, багато уваги приділяють саме забезпеченню прав туриста у подорожі. Водночас у статті XI Кодексу туриста також встановлені і обов'язки туристів перед населенням країни, яка їх приймає, зокрема: в місцях транзиту та тимчасового перебування вони повинні поважати соціальний, політичний, моральний, релігійний устрій, підкорятися діючим законам та правилам, виявляти розуміння звичаїв, вірувань та вчинків місцевого населення, виявляти повагу до природного та культурного надбання останнього; також утримуватись від підкреслення соціальних, економічних та культурних відмінностей, які існують між ними; перешкоджати експлуатації інших із метою проституції; утримуватись від торгівлі, перевезення та вживання наркотиків чи інших заборонених препаратів тощо.

Згідно чинного законодавства турагентом може бути як фізична особа-підприємець, так і юридична особа. Турагент виступає завжди від імені, за рахунок та в інтересах туроператора згідно договірної практики, яка склалась у сфері туризму. Окрім того, турагент не виступає стороною договору НТП і не несе відповідальності за неналежне виконання чи невиконання договору, а тільки виступає посередником в наданні туристичних послуг.

Сторони договору ще до початку подорожі можуть вимагати внесення змін до нього або розірвання договору у разі зміни істотних умов договору НТП чи обставин, що були під час його укладення, зокрема у разі: погіршення умов подорожі; зміни її строків; запровадження нових або підвищення діючих ставок платежів, податків і зборів; підвищення тарифів на певні транспортні послуги; істотної зміни курсу валюти відносно іноземної, у якій була виражена вартість послуги; домовленості сторін.

Туроператор (турагент) можуть відмовитися від виконання договору НТП за умови відшкодування туристові завданих збитків, підтверджених в

установленому порядку, заподіяних унаслідок розірвання договору, окрім випадку, якщо відбулося це з вини туриста. Останній може відмовитися від виконання цього договору до початку подорожі за умови, що він відшкодує туроператору (турагенту) здійснені витрати, пов'язані із відмовою, які документально підтверджені.

Зі змісту статей Цивільного кодексу України про відповідальність за порушення умов договору розуміємо: на сторону, що допустила порушення умов, може бути накладено відповідальність: а) яка встановлена законом (ст. 611 ЦК України); чи б) передбачена сторонами у договорі при його формуванні [2].

У статті 33 Закону України «Про туризм» прямо передбачено, «якщо суб'єкт туристичної діяльності (туроператор або турагент), що порушив законодавство у галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі» [1].

Також варто зазначити, що туроператор несе відповідальність перед замовником за невиконання чи неналежне виконання визначених умов договору НТП, окрім випадків, коли невиконання чи неналежне виконання його умов відбулося: з вини туриста чи третіх осіб; внаслідок форс-мажорних обставин; є результатом подій, які суб'єкти туристичної діяльності не могли передбачити. Договір НТП може визначати також компенсацію у разі завдання туристу шкоди невиконанням або неналежним виконанням послуг, відповідно до міжнародних угод у цій сфері.

При порушенні прав туриста-споживача, зокрема, щодо якості туристичних послуг, останній може звернутися до державного органу із питань захисту прав споживачів за їх захистом. У разі виявлення, що надані послуги неналежного рівня, турист згідно Закону України «Про захист прав споживачів» (ст. 14) має право вимагати: безоплатного усунення недоліків наданої послуги у розумний строк; зменшення ціни туристичної послуги; відшкодування завданих збитків та усунення недоліків туристичної послуги як своїми силами, так із залученням третіх осіб [3].

Варто відзначити, що судова практика у питаннях відповідальності туроператорів, що стосуються змін умов договору НТП була досить суперечливою, але Верховний Суд України у постанові від 3 липня 2013 р. у справі № 6-42цс13, предметом якої став спір щодо захисту прав споживачів та відшкодування шкоди, зробив правовий висновок, що за змістом ч.1, 2, 10 ст. 20, ч.2 ст.30, ч.1 і 2 ст.32, ч.1 ст. 33 Закону України «Про туризм», ч. 4 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», ст.ст. 610 і 611, ч. 5 ст. 653, ч. 1 ст. 901 ЦК України суб'єкт туристичної діяльності несе майнову відповідальність, якщо він порушив законодавство у сфері туристичної діяльності, надаючи туристичну послугу, порушив умови договору НТП між туристом та суб'єктом туристичної діяльності, і за вини якого туристу було завдано збитків. У разі, коли судом було встановлено факти видачі туроператором ваучера, що є письмовою формою договору, зміни істотних

умов договору НТП туроператором у односторонньому порядку та невжиття ним заходів про попередження щодо таких змін туриста, «відповідальність за порушення цих істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [4].

Потрібно відзначити, що в законодавстві, що регулює відносини щодо туристичних послуг, випали із ланцюжка відповідальності турагенти і готелі, відповідальність яких невиразно прописана, унаслідок чого часто вони намагаються уникнути її. Це призводить до порушення прав та інтересів туристів як споживачів туристичних послуг. Тому сьогодні важливо на законодавчому рівні розмежувати відповідальність щодо туристичного обслуговування між визначеними суб'єктами туристичної діяльності.

Окрім того, в законодавстві, що регулює сферу туризму, відсутні положення, які визначають питання організації і здійснення дитячого туризму. На практиці поширеними є ситуації, коли групи дітей без батьків виїжджають за межі України із метою відпочинку, здійснюються авіаційні та автомобільні перевезення дітей, тому необхідним та нагальним є належне правове регулювання цих питань. Відповідно до норм законодавства послуга в сфері дитячого відпочинку повинна бути безпечною для життя і здоров'я дітей, відповідати санітарним нормам і правилам, а туроператор має нести відповідальність за їх безпеку протягом всього терміну подорожі.

Отже, на підставі вищезазначеного, робимо висновок: при порушенні умов договору НТП, клієнт пред'являє до туроператора (турагента) вимогу про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, зібравши відповідні докази, надавши обґрунтування вини, він має право отримати відповідну компенсацію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
4. Камінська Н.С. Особливості відшкодування шкоди, завданої порушенням умов договору про надання туристичних послуг URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/19-20_05_2017/pdf/98.pdf