

*Гладкий С.
аспірант Західноукраїнського
національного університету*

МІСЦЕ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ.

Сферу туризму цілком справедливо можна визначити однією з найдинамічніших галузей світової та національної економіки, що активно розвивається і характеризується складною структурою договірних відносин. У зв'язку з цим договір про надання туристичних послуг стає важливим інструментом правового регулювання взаємовідносин між туроператорами, турагентами та споживачами туристичних послуг. Проте в українському цивільному законодавстві досі не сформовано чіткої доктринальної і нормативної моделі цього договору, що ускладнює його практичне застосування та тлумачення.

Незважаючи на наявність законодавчих приписів (зокрема, Закону України «Про туризм» [1]), договір про надання туристичних послуг не отримав чітко визначеного місця в системі цивільно-правових зобов'язань. Його правова природа, співвідношення з іншими видами договорів (зокрема, договором перевезення, договором про надання послуг, договором підряду) викликає численні дискусії в правовій доктрині. Крім того, поширення електронних сервісів, платформ бронювання, змішаних турів, а також зростання кількості спорів, пов'язаних із невиконанням або неналежним виконанням туристичних договорів, посилює необхідність чіткого визначення їхньої договірної природи.

Актуальність дослідження також зумовлена потребою в належному захисті прав споживачів туристичних послуг, що безпосередньо пов'язано з правовою визначеністю змісту та виду договору, який вони укладають. В умовах нестабільної економічної ситуації, військових дій, пандемій та інших форс-мажорних обставин зростає значення юридичних механізмів, які б забезпечували баланс інтересів сторін у туристичному зобов'язанні.

Таким чином, визначення місця договору про надання туристичних послуг у системі цивільно-правових зобов'язань є не лише теоретично важливим для розвитку цивілістичної науки, але й має практичне значення для вдосконалення договірної регулювання у сфері туризму та забезпечення правової безпеки всіх учасників туристичного ринку.

Отож, договір про надання туристичних послуг є складним за змістом цивільно-правовим зобов'язанням, яке поєднує елементи декількох видів

договорів, зокрема договору про надання послуг, перевезення, підряду, зберігання та страхування. Такий договір не має чітко окресленої моделі у чинному Цивільному кодексі України [2], що створює труднощі при його класифікації в межах системи цивільно-правових зобов'язань.

Варто відзначити, що досліджуваний договір характеризується комплексним характером та поєднанням зобов'язань з організації, забезпечення та надання послуг, спрямованих на задоволення туристичних потреб. Його правове регулювання частково здійснюється спеціальним законом «Про туризм», який ми вже згадували вище, проте багато аспектів все ще залишаються на рівні загальних положень цивільного законодавства, що вимагає додаткового теоретичного осмислення.

У системі цивільно-правових зобов'язань договір про надання туристичних послуг займає проміжне положення між типовими договорами, врегульованими Цивільним кодексом, та змішаними договорами, зміст яких формулюється самими сторонами. Такий підхід відповідає загальній тенденції розвитку договірного права — визнанню свободи договору та формуванню нових договірних конструкцій відповідно до потреб практики.

Особливістю туристичного договору є багатосуб'єктність та взаємодія з третіми особами (перевізниками, готелями, страховими компаніями), що також ставить питання про відповідальність сторін і захист прав споживача в умовах ускладненого договірного ланцюга. У цьому контексті важливо визначити, яку саме роль виконує туристичний оператор чи агент — чи є він посередником, виконавцем послуг або організатором комплексу зобов'язань. Це питання має принципове значення для правильного визначення правового статусу учасників договірних відносин, обсягу їхніх обов'язків та меж відповідальності. Так, туристичний оператор, на відміну від туристичного агента, зазвичай формує тур як комплексний продукт, що включає декілька видів послуг (перевезення, проживання, трансфер, харчування, екскурсії тощо), і саме він є стороною, яка несе відповідальність перед туристом за належне виконання всього пакету послуг. У такому випадку оператор виконує функцію не лише організатора, а й носія головного зобов'язання за договором.

Натомість туристичний агент, діючи в інтересах туроператора, як правило, виконує функцію посередника, укладаючи договір від імені оператора або сприяючи його укладенню. Однак на практиці межі між цими ролями часто розмиті: агенти нерідко самостійно визначають умови туру, спілкуються з постачальниками послуг та отримують оплату від туристів. Це породжує низку правових колізій щодо розподілу відповідальності у разі порушення умов договору або ненадання послуг належної якості.

Особливу складність становить ситуація, коли агент не просто продає тур, сформований оператором, а самостійно комплектує пакет послуг, фактично виступаючи у ролі організатора подорожі. У такому випадку його діяльність набуває ознак туроператорської, що вимагає відповідного юридичного статусу, ліцензування та відповідальності за результат усього туру. Недотримання цих вимог може призвести до обмеження прав споживача, ускладнення захисту його інтересів та юридичної невизначеності при вирішенні спорів.

Таким чином, чітке нормативне розмежування функцій і правового статусу туристичного оператора й агента є необхідним для стабільності договірних відносин у сфері туризму, забезпечення прозорості діяльності туристичних компаній і належного захисту прав споживачів туристичних послуг.

Крім того, особливого значення набуває питання класифікації туристичного договору як договору про надання послуг із власною специфікою. На відміну від класичних договорів підряду чи перевезення, де результат або процес мають визначальне значення, у договорі про надання туристичних послуг часто неможливо виокремити кінцевий результат, що ускладнює застосування до нього традиційних норм про відповідальність за неналежне виконання.

Якщо деталізувати останню тезу, слід зазначити, що туристичні послуги, як правило, мають комплексний, змішаний і процесуальний характер: вони включають організацію подорожі, забезпечення проживання, трансферів, харчування, розважальних заходів тощо. Окремі складові цього комплексу можуть надаватися різними суб'єктами, у різний час і в різних місцях, що робить неможливим застосування єдиного критерію оцінки кінцевого результату. Водночас очікування туриста часто пов'язані не з конкретним матеріальним результатом, а з суб'єктивними враженнями від подорожі, рівнем сервісу, безперебійністю логістики, комфортом проживання чи якістю екскурсій. Тому юридично зафіксовані умови договору (наприклад, перелік готелів, тривалість перебування, програма туру) можуть бути формально дотримані, але реальне задоволення туриста — відсутнє. Це породжує труднощі при кваліфікації дій як "неналежне виконання" та при оцінці шкоди.

Крім того, складність у застосуванні традиційних норм про відповідальність полягає ще й у тому, що в договорі про туристичні послуги відповідальність виконавця часто є розподіленою між кількома суб'єктами: туроператором, агентом, перевізником, готелем тощо. Визначити, хто саме з них не виконав або неналежно виконав своє зобов'язання, ускладнює доведення вини та причинного зв'язку, особливо в ситуаціях, коли турист не має безпосередніх договорів із кожним із виконавців послуг.

Таким чином, правова специфіка туристичного договору полягає у зсуві акценту з матеріального результату до процесу та очікуваного ефекту від виконання комплексу дій. Це зумовлює потребу в адаптації норм цивільного законодавства щодо відповідальності до реалій туристичної сфери та розвитку окремого підходу до оцінки належності виконання таких договорів.

З огляду на викладене, необхідною є подальша теоретична розробка цього інституту, зокрема: формулювання ознак туристичного договору, встановлення його місця в класифікації цивільно-правових зобов'язань, вироблення єдиних підходів до тлумачення та практичного застосування його умов. Це дозволить забезпечити правову визначеність та підвищити рівень захисту прав як споживачів туристичних послуг, так і суб'єктів туристичної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.241.
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356.