

ЕЛЕКТРОННА ФОРМА ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВОВІ НАСЛІДКИ ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ

У сучасних умовах цифровізації суспільства укладання договорів у електронній формі стає звичним явищем у більшості сфер, зокрема й у туризмі. Переважна частина туристичних послуг надається за допомогою онлайн-платформ, мобільних застосунків та спеціалізованих сайтів бронювання. Це зумовлено не лише зручністю для споживачів, а й економічною доцільністю для туристичних компаній. У такому контексті електронна форма договору про надання туристичних послуг набуває особливої правової значущості.

Разом із тим, застосування електронної форми породжує низку правових проблем, зокрема щодо моменту укладення договору, підтвердження волевиявлення сторін, ідентифікації споживача, способів доведення факту укладення договору та наявності згоди на його умови. В національному законодавстві існують загальні норми щодо електронних правочинів [1], однак специфіка туристичних правовідносин вимагає більш чіткого врегулювання. Зокрема, недостатньо врегульовані питання щодо правових наслідків прийняття публічної оферти, юридичної сили електронних ваучерів, повідомлень про зміну умов туру тощо.

Окрема складність полягає в тому, що туристичні послуги часто мають транскордонний характер, а отже, сторони договору можуть діяти в різних юрисдикціях. Це актуалізує питання визнання електронних форм договору, електронного підпису та доказів у міжнародних спорах. Крім того, використання електронної форми зумовлює нові виклики у сфері захисту персональних даних споживачів, кібербезпеки та електронної комерції загалом.

Таким чином, дослідження електронної форми договору про надання туристичних послуг є надзвичайно актуальним як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Воно дозволяє не лише окреслити межі правового регулювання електронних угод у сфері туризму, а й запропонувати ефективні правові механізми, які б забезпечили належний захист прав як споживачів, так і надавачів туристичних послуг в умовах цифрової економіки.

Розвиток цифрових технологій суттєво трансформував процес укладання договорів у сфері туризму. Сьогодні більшість туристичних послуг оформлюються не шляхом підписання письмових паперових документів, а за допомогою електронних засобів – через онлайн-платформи, мобільні застосунки, електронну пошту або месенджери. Такий формат комунікації між туристом і виконавцем послуг значно спрощує процес бронювання, оплати та підтвердження поїздок, однак

водночас породжує ряд правових питань, що потребують наукового аналізу та законодавчого врегулювання.

Електронна форма договору про надання туристичних послуг може бути реалізована шляхом акцепту публічної оферти, погодження умов через вебінтерфейс або обміну електронними повідомленнями. Важливим є те, що навіть за відсутності традиційного підпису, юридичну силу має така форма правочину, якщо в наявності є електронне волевиявлення сторін, яке відповідає вимогам законодавства. Проте, доведення факту укладення такого договору в разі виникнення спору може бути ускладненим: сторони часто не мають єдиного електронного документа, а лише низку технічних дій (реєстрація на сайті, оплата, лист-підтвердження тощо). Крім того, електронний формат створює правову невизначеність щодо моменту укладення договору, відповідальності за недостовірну інформацію, зміну істотних умов туру, скасування бронювання, а також надання інформації про споживчі права туриста.

Окремої уваги потребує питання, чи можна вважати підтвердження бронювання або ваучер належним доказом укладення договору, особливо в контексті судового захисту прав споживача. Варто відзначити, що це питання є дискусійним як у вітчизняній, так і зарубіжній правовій доктрині, оскільки торкається одночасно проблем доказування, юридичної сили електронних документів, ідентифікації сторін, а також визначення змісту зобов'язань за договором.

На думку Л.Л. Костюк, «підтвердження бронювання, надіслане на електронну пошту споживача, може розглядатися як доказ укладення договору в електронній формі, якщо воно містить усі істотні умови правочину — зокрема, найменування сторін, опис послуг, ціну, строки їх надання та спосіб оплати» [2]. Вона наголошує, що «електронна комунікація у сфері туризму, що супроводжується фіксацією згоди споживача (наприклад, натисканням кнопки «Підтвердити замовлення»), є сучасною формою реалізації волевиявлення, яка повинна визнаватися рівноцінною до підписання письмового договору» [2].

З подібною позицією виступає і О.В. Дзера, який вважає, що «доказами укладення цивільно-правового договору можуть бути не лише підписані сторінками паперові документи, а й інші форми зафіксованого волевиявлення, зокрема електронні документи, технічні записи, листування через електронну пошту або мобільні застосунки» [3].

Разом з тим, окремі вчені наголошують і на ризиках, що присутні в даній сфері суспільних відносин. Так, Т.В. Міхеева вказує, що «підтвердження бронювання чи ваучер не завжди відображають повний зміст домовленостей між сторонами, а тому у випадку спору споживач може виявитися у вразливому становищі через відсутність можливості довести, наприклад, обіцяний рівень сервісу або включені послуги» [4]. Вона зазначає, що «ваучер без супровідного договору чи загальних умов надання послуг, доступних користувачеві перед бронюванням, не завжди виконує функцію належного доказу зобов'язання» [4].

Міжнародна судова практика, зокрема в країнах ЄС, схильється до того, що підтвердження бронювання або електронний ваучер визнаються юридично значущими доказами, якщо їх супроводжують додаткові електронні дії, що свідчать про свідоме прийняття умов — зокрема, позначення галочкою згоди з умовами, оплата через банківський інтерфейс, підтвердження електронною поштою тощо. Зокрема, відповідно до Регламенту ЄС № 910/2014 (eIDAS) [5] електронні документи та підписи мають юридичну силу, якщо забезпечується цілісність та ідентифікованість джерела.

Тож як бачимо, питання про юридичну силу електронних підтверджень (бронювань, ваучерів) як доказів укладення договору залишається складним та залежить від конкретних обставин справи, технічних параметрів системи бронювання, наявності підтвердження волевиявлення сторін, ідентифікації особи споживача, а також від того, наскільки чітко були донесені до нього умови послуг. Водночас у сучасних умовах цифровізації є всі підстави визнати такі електронні документи повноцінними елементами договірної практики, що потребують додаткового законодавчого врегулювання з метою посилення захисту прав споживача.

Також слід згадати, що в умовах глобалізації туристичних послуг та широкого залучення міжнародних онлайн-сервісів (наприклад, Booking, Expedia, Airbnb тощо), важливо враховувати колізійні аспекти права, а також те, що різні юрисдикції по-різному визнають юридичну силу електронних підписів і правочинів. Це ускладнює можливість ефективного захисту прав туриста в межах транскордонного електронного договору.

Якщо детальніше описати суть вказаної проблеми, то слід зауважити наступне: Туристи з однієї держави укладають договори з виконавцями послуг, які зареєстровані в інших країнах, а сама подорож може охоплювати декілька юрисдикцій. У таких випадках виникає колізія правових систем, тобто ситуація, коли необхідно з'ясувати, яке саме право — українське, іноземне чи міжнародне — застосовується до електронного договору, укладеного між сторонами.

Особливо актуальним є питання визначення застосовного права до електронного договору, у разі коли сторони не погодили його прямо. Згідно з міжнародними колізійними нормами (зокрема, положеннями Римського регламенту I у праві ЄС), «якщо право не обрано сторонами, то застосовується право країни постійного місця проживання споживача» [6]. Однак на практиці багато міжнародних платформ застосовують власні умови користування, в яких вказується інша юрисдикція — наприклад, право штату Делавер (США) або Нідерландів. Це суттєво ускладнює доступ до ефективного правового захисту для споживача, особливо якщо він проживає в Україні.

Крім того, різні країни мають відмінні підходи до юридичної сили електронних правочинів і електронного підпису. Наприклад, у країнах ЄС

діє Регламент eIDAS [5], який передбачає кілька рівнів електронного підпису та визнає кваліфікований електронний підпис юридично еквівалентним до власноручного. У той час як в Україні електронні договори також визнаються дійсними, але підходи до ідентифікації особи (особливо під час використання простих електронних підписів чи засобів ідентифікації на комерційних сайтах) можуть не відповідати стандартам інших держав. Це створює ризики визнання договору недійсним або незабезпечення виконання його умов у міжнародних спорах.

Також важливо враховувати, що деякі юрисдикції (особливо у країнах, що не входять до ЄС) досі не мають єдиної нормативної бази щодо укладання електронних договорів або взагалі не визнають деякі форми електронних підписів. Це ускладнює виконання та захист прав сторін договору, укладеного через глобальні сервіси.

Тобто, укладаючи договір про надання туристичних послуг через міжнародну електронну платформу, сторони фактично потрапляють у простір множинного правового регулювання, де важливим є не лише зміст договору, а й правова природа засобів його укладення та забезпечення. У цьому контексті виникає потреба в уніфікації підходів до правового визнання електронних договорів, а також у підвищенні правової обізнаності споживачів про умови, у яких вони фактично укладають юридично значущі угоди.

Отже, електронна форма договору про надання туристичних послуг є сучасним і необхідним інструментом для туристичної галузі, що відповідає тенденціям цифровізації суспільства та підвищеного попиту на швидкі й зручні способи укладання правочинів. Її застосування значно спрощує комунікацію між сторонами, скорочує часові й матеріальні витрати, розширює доступ до міжнародного туристичного ринку. Однак практичне використання електронної форми у сфері туризму супроводжується низкою правових викликів, що потребують комплексного наукового осмислення та чіткого нормативного регулювання. Зокрема, актуальним є розроблення прозорих і єдиних критеріїв щодо юридичної сили електронних правочинів у сфері туристичних послуг. Потрібно нормативно закріпити способи достовірної ідентифікації волевиявлення сторін, забезпечити фіксацію моменту укладення договору з урахуванням особливостей функціонування онлайн-платформ, чітко визначити правовий статус електронних підтверджень (бронювань, ваучерів, електронних квитанцій) та встановити допустимі способи доказування факту укладення договору в електронній формі у разі виникнення спору. Також потребує конкретизації механізм розподілу відповідальності сторін за порушення умов договору, укладеного дистанційно, включно з випадками участі посередників, міжнародних платформ або третіх сторін. Важливо враховувати, що туристи як споживачі залишаються слабшою стороною договору, а тому мають бути забезпечені ефективними засобами

правового захисту, включно з можливістю звернення до національних судів незалежно від юрисдикції постачальника послуг.

Таким чином, лише за умови належного, сучасного та гармонізованого з міжнародними стандартами правового врегулювання електронна форма договору зможе повною мірою реалізувати свій потенціал. Вона стане не лише зручним механізмом укладення угод, а й надійним інструментом правового захисту інтересів як туристів, так і туристичних компаній у цифровому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356.
2. Костюк Л.Л. Цивільно-правове регулювання договору про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. – К., 2017.
3. Дзера О.В. Цивільне право України. Академічний курс. Том 2. – К.: Алерта, 2012. – С. 455–456.
4. Міхеева Т.В. Докази в спорах про захист прав споживачів. – Право України. – 2020. – № 6. – С. 112–115.
5. РЕГЛАМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text
6. Регламент (ЄС) № 593/2008 Європейського Парламенту та Ради від 17 червня 2008 року про право, застосовне до договірних зобов'язань (Рим I).
https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B8%D0%BC_I