

Цифровізація туризму: правові аспекти укладання договорів через платформи бронювання

У XXI столітті туристична галузь зазнала стрімкої цифрової трансформації, яка докорінно змінила традиційні моделі організації подорожей та правові механізми взаємодії між туристами й постачальниками послуг. Платформи бронювання — такі як Booking.com, Airbnb, Expedia, TripAdvisor, Hotels.com, Skyscanner, — стали не просто зручними інструментами пошуку й покупки туристичних продуктів, а повноцінними учасниками договірних правовідносин, що посередницьки або безпосередньо залучаються до укладення договорів між споживачем і виконавцем послуг.

Однак масове використання цифрових платформ у туризмі супроводжується низкою правових викликів, які досі залишаються слабо врегульованими в українському законодавстві. Зокрема, йдеться про питання ідентифікації сторін договору, моменту його укладення, юридичної сили електронного волевиявлення, розмежування відповідальності між платформою, постачальником послуг і споживачем, а також про можливість ефективного захисту прав туриста в умовах транснаціонального характеру таких правовідносин.

Особливої актуальності в контексті нашого дослідження набуває проблема відсутності в правовому полі України чіткого статусу цифрової платформи як суб'єкта зобов'язальних відносин. У практиці часто трапляються ситуації, коли платформа діє як незалежний посередник, що «не несе відповідальності» за якість послуг, однак водночас впливає на формулювання умов договору, способи оплати, зміну або скасування бронювань. Така двозначність становища платформи створює правову невизначеність і ризики як для споживача, так і для виконавця послуг.

Крім того, цифровізація туризму супроводжується використанням автоматизованих рішень, алгоритмічних систем рейтингів, штучного інтелекту, рекомендаційних механізмів, що можуть впливати на вибір споживача і, відповідно, на зміст його волевиявлення. Це піднімає питання про прозорість алгоритмів, чесність інформації, цифрові права споживача, а також захист персональних даних, що обробляються в процесі укладення договору через платформу.

Не менш важливим є й транскордонний характер таких правовідносин, коли сторони договору знаходяться в різних країнах, а сама платформа може бути зареєстрована в третій юрисдикції. Це зумовлює складнощі у сфері колізійного права, визначення компетентного суду, виконання рішень, а також захисту прав споживача в міжнародному просторі. Отже, дослідження правових аспектів укладення договорів через платформи бронювання в умовах цифровізації туризму є надзвичайно актуальним. Воно необхідне як для теоретичного переосмислення договірної природи таких відносин, так і для удосконалення національного законодавства, гармонізації його з європейськими стандартами, а також створення ефективних механізмів захисту прав усіх учасників цифрового туристичного ринку.

Отож, цифровізація туризму стала однією з ключових тенденцій сучасного глобального ринку послуг, радикально змінивши традиційні форми взаємодії між споживачами та постачальниками туристичних продуктів. Сьогодні договори про надання туристичних послуг усе частіше укладаються через електронні платформи бронювання, які виступають посередниками або самостійними суб'єктами, що забезпечують формування, продаж і організацію туристичного продукту.

Укладання договорів через вже згадані цифрові платформи здійснюється шляхом прийняття користувачем публічної оферти або погодження із загальними умовами сервісу. Водночас виникає низка правових питань: який правовий статус мають такі угоди, чи можна вважати натискання кнопки «бронювати» або «оплатити» достатнім підтвердженням волевиявлення, хто є належною стороною договору, та хто несе відповідальність у разі його порушення.

Платформи бронювання створюють нову модель правовідносин, у межах якої одночасно залучаються кілька суб'єктів: турист, цифрова платформа, постачальник послуг (готель, перевізник, орендодавець житла тощо), платіжні системи. Така модель ускладнює визначення моменту укладення договору та розмежування зобов'язань сторін. У багатьох випадках саме платформа виступає ініціатором формування умов угоди, забезпечує технічне підтвердження замовлення, здійснює прийом платежів і обробку персональних даних, однак юридично відмежовується від відповідальності за якість послуг. Це створює ризики правової невизначеності та фрагментарності відповідальності, особливо у випадках спорів.

Також цифровий формат договору породжує проблеми у сфері ідентифікації сторін, доказування факту укладення договору, юридичної сили електронного повідомлення або ваучера, що особливо актуально у судовій практиці. У разі виникнення конфлікту між туристом і постачальником послуг або платформою, відсутність письмового договору та складність встановлення юрисдикції можуть значно ускладнити захист прав споживача.

Проаналізуймо детальніше суть вказаних ризиків.

У цифровому середовищі особи не взаємодіють фізично, тому встановлення, хто саме є стороною договору (турист, платформа, постачальник послуг), може бути ускладненим. Наприклад, користувач реєструється на платформі бронювання під ім'ям або псевдонімом, без електронного підпису, або без верифікації паспортних даних. У такому випадку складно юридично підтвердити, що саме ця фізична особа висловила волевиявлення на укладення договору. Юридичні ризики полягають у тому, що сторона може заперечити факт участі в договорі; виникають проблеми з фіксацією моменту висловлення волі; а також існує загроза зловживань з боку недобросовісних користувачів або третіх осіб. Вирішення може полягати у використанні систем BankID, MobileID, КЕП (кваліфікованого електронного підпису), а також створення обов'язкових стандартів ідентифікації для платформ (регуляторна модель).

Якщо проаналізувати проблему доказування факту укладення договору, то слід зауважити, що в традиційному паперовому договорі підпис двох сторін фіксує факт укладення. У цифровому ж договорі часто відсутній єдиний документ із підписами. Факт прийняття умов може бути підтверджений лише

технічно (наприклад, натисканням кнопки, надсиланням електронного листа, транзакцією). Юридичні ризики полягають у тому, що в разі спору одна зі сторін (зазвичай споживач) може не мати повноцінного доказу, що він уклав договір. Також в судовій практиці виникають труднощі зі збиранням, поданням і оцінкою таких електронних доказів. Мінімізувати вказаний ризик можна через архівування платформою підтверджень операцій із реєстрацією IP-адрес, часу дій користувача. Важливим в цьому контексті є те, що національне законодавство вже визнає кнопкове погодження (click-wrap agreement) рівноцінним до підпису. Зокрема, Закон України «Про електронну комерцію» у ст. 1 зазначає, що «В електронному договорі волевиявлення може бути виражене шляхом: відмітки у відповідному полі (чекбоксі) на вебсторінці, натискання кнопки підтвердження, інших дій, які підтверджують згоду» [1].

Якщо проаналізувати проблему юридичної сили електронного повідомлення або ваучера, то суть її проявляється у тому, що на практиці турист отримує підтвердження бронювання або ваучер на електронну пошту, однак ці документи не завжди містять істотні умови договору, або взагалі не вважаються договором. Їхній правовий статус часто є неочевидним. Важливо, що ваучер може вважатися лише інформаційним повідомленням, а не доказом договору. І споживач не може довести, що мав право на конкретний обсяг послуг (особливо в разі скасування, змін, форс-мажору). Вирішення вказаної проблеми вважаємо полягає у нормативному закріпленні юридичної сили електронного ваучера як підтвердження укладеного договору. Слід також встановити вимоги до платформ включати в електронне підтвердження істотні умови договору (місце, час, суб'єкти, вартість, скасування, відповідальність тощо) і зобов'язувати використання електронного підпису/мітки часу або QR-коду як додаткового підтвердження достовірності ваучера.

Отож, усі три проблеми — ідентифікація, доказування факту укладення, юридична сила електронного документа — є взаємопов'язаними. Вони виникають через відсутність уніфікованих юридичних стандартів цифрової комунікації у сфері туристичних договорів і недостатню адаптацію судової практики до електронної комерції. Окрему складність становить транскордонний характер правовідносин, що виникають через платформи бронювання. Споживач з України може укласти договір з італійським готелем через нідерландську платформу, використовуючи платіжну систему, зареєстровану в США. У такій конфігурації виникають проблеми визначення застосовного права, компетентного суду та механізмів виконання судових рішень, що ставить споживача в менш вигідне становище.

Таким чином, цифровізація туризму потребує не лише адаптації правового інструментарію до сучасних технологій, а й комплексного переосмислення механізмів укладання, виконання та припинення договорів у цифровому середовищі. Необхідним є формування правових гарантій для учасників цифрових туристичних угод, визначення відповідальності платформ як окремих суб'єктів, а також створення ефективного механізму захисту прав споживачів у рамках електронного договірної процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 45, ст.410.