

ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Орієнтація України на євроінтеграцію зумовлює зобов'язання перед світовою спільнотою у забезпеченні відповідності національного законодавства та правової системи основним стандартам європейської спільноти, у тому числі створення ефективного механізму захисту прав та інтересів споживачів, зокрема і у сфері туристичного обслуговування.

Варто зазначити, що у сучасній правозастосовній практиці захист прав в судовому порядку ускладнений тривалою процесуальною процедурою, а через довготривалість судового розгляду, позови втрачають свою актуальність, сторони при цьому несуть матеріальні і моральні збитки, втрачають багато часу. Тому в наш час необхідно переходити до нових ефективних методів вирішення різних спорів, зокрема і щодо надання туристичних послуг.

Водночас досвід розвинених іноземних держав свідчить, що досить ефективність є використання альтернативних способів вирішення спорів (далі – ADR). Як відомо, у світі за результатами ADR розглянуто близько 80% цивільних, адміністративних та господарських справ.

На думку Ю. В. Білоусова, Н. Л. Бондаренко-Зелінської є такі способи позасудового вирішення спорів: посередництво (медіація), арбітраж, переговори, «суддя напрокат» та ін. [1, с. 265-266] основне призначення зазначених процедур полягає у тому, щоб відфільтрувати правові спори, які потребують судового розгляду, від конфліктів, які можна вирішити в позасудовому порядку.

Зокрема, медіація - це опосередкована правом посередницька діяльність третьої особи, яка допомагає сторонам вирішити правовий

конфлікт. Вона не має відповідних повноважень на вирішення конкретного спору по суті, водночас прагне до самостійного і добровільного примирення сторін, до врегулювання юридичного конфлікту. Принципова сутність медіації ґрунтується на визнанні факту, що присутність нейтральної сторони позитивно впливає на ефективність проведення переговорів, які відбуваються з метою вирішення спору.

До найпоширеніших та традиційних способів ADR, які сьогодні використовують в Україні, відносяться переговори, які історично і хронологічно у разі виникнення конфлікту виступають першим способом вирішення його та виконують важливу роль у правозастосовній практиці.

Історично склалося два види арбітражу: постійно діючий та створений для розгляду конкретної справи. Інституційний арбітраж характеризується наявністю постійно діючого органу, що не бере участі в вирішенні спорів, а лише виконує адміністративні функції: сприяє створенню складу арбітражу, установлює дату проведення цього арбітражу, надсилає сторонам документи тощо (наприклад, Міжнародний арбітражний суд Міжнародної торгової палати). Отож, постійні арбітражні (третейські) суди утворюються при торгово-промислових палатах та різних організаціях.

Медіація-арбітраж та арбітраж-медіація - це комбіновані способи ADR. «Перша модель дозволяє медіатору в разі неможливості примирення сторін винести обов'язкове рішення в якості арбітра, а друга модель, навпаки, передбачає винесення арбітром рішення, яке залишається неоголошеним до завершення процедури медіації: у разі, якщо досягти консенсусу не вдалося, арбітр оголошує своє рішення, яке має обов'язкову силу, а в разі досягнення компромісу - рішення не оголошується та не вступає в законну силу» [2, с. 20].

Особливість арбітражу полягає у тому, що він спрямований на врегулювання спору, спонукаючи сторони конфлікту до укладення

мирової угоди. Це є дуже важливим та залежить, насамперед, від вміння арбітра привести сторони до знайдення компромісу. Врегулювання спору усуває ризики винесення певного негативного рішення щодо однієї зі сторін та створює сприятливі умови для співробітництва сторін у майбутньому.

В Україні поширеною також є: «назва «третейське судочинство»; приватна судова система або суддя «напрокат», що забезпечує вирішення спорів за допомогою суддів, які пішли у відставку, за досить високу плату, які мають повноваження не тільки примирити сторони, а й винести обов'язкове для них рішення. Приватна судова система подібна до процедури арбітражу, але тут спір вирішує колишній професійний суддя. Вказаний спосіб можна застосовувати для вирішення будь-яких правових спорів, адже професійним суддям, які вийшли на пенсію, не заборонено арбітрування» [1, с. 155].

Директива 2013/11/ЄС і Регламент ЄС №524/2013 забезпечують альтернативне врегулювання спорів між трейдерами та споживачами на рівні ЄС. Це означає, що ADR стає доступним для усіх спорів в різних секторах ринку (наприклад, у сфері туризму) і у кожній державі, що входить до ЄС.

Як бачимо, необхідно застосовувати механізм ADR у туристичній галузі. Можна назвати наступні переваги впровадження ADR в систему захисту прав учасників туристичних відносин:

1) це сприятиме гармонізації національного законодавства України із міжнародними стандартами та вимогами ЄС;

2) стане ефективною модель врегулювання туристичних спорів, тим самим розвантажиться робота суду;

3) з'являться вагомі переваги вирішення туристичних спорів: оперативність їх врегулювання - мінімальний проміжок часу між виникненням конфлікту і розглядом спору; процедура вирішення цих

спорів стане максимально спрощеною; участь у зазначеній процедурі відбуватиметься також «заочно»; буде необмежена можливість залучення сторонами представників; ADR не потребуватимуть затрат багато часу і великих матеріальних затрат;

4) механізм ADR стане ефективним засобом господарсько-правового регулювання, що надасть Міністерству економіки України, Міністерству розвитку громад, територій та інфраструктури України, Державному агентству розвитку туризму України змогу накопичувати інформацію про різні порушення законодавства у туристичній сфері і відповідно реагувати на них шляхом внесення законодавчих змін.

Щоб ADR отримало максимальне поширення в Україні та підтримку як серед туристів, так і суб'єктів туристичної діяльності, необхідно щоб ці спори розглядалися із використанням платформи ODR (Online dispute resolution - онлайн-вирішення спорів), яка передбачена Директивою 2013/11/ЄС. Це на думку Семенової М.В.: «дозволить подавати скаргу з використанням її стандартного уніфікованого бланка з будь-якої точки, де знаходиться заявник, і забезпечить максимально швидке надходження скарги до відповідного органу. Після отримання рішення зобов'язана сторона має виконати його в добровільному порядку. У противному разі другій стороні необхідно звернутися в офіційний орган судової влади для розгляду спору в порядку, передбаченому процесуальним законодавством України. При цьому позивач має право посилатися на рішення, прийняте в рамках альтернативного врегулювання спору, як на офіційне підтвердження» [3, с. 60].

Отже, значна кількість судових справ сьогодні, свідчать про неповноту і суперечливість правових норм, які регулюють туристичну діяльність господарюючих суб'єктів – туроператора та турагента, недостатню розробленість понятійного апарату, відсутність окремих правових норм, які регламентують взаємовідносини зазначених суб'єктів

між собою і з туристами. В зв'язку з чим, для підвищення ефективності діяльності цих суб'єктів, належного захисту прав та інтересів туристів, необхідно переосмислити чинне законодавство. На особливу увагу у наш час заслуговує застосування ADR для вирішення спорів у сфері туристичного обслуговування, що пришвидшить та спростить процедуру врегулювання цих конфліктів, зекономить кошти сторін, сприятиме їх подальшій співпраці та розвантажить роботу судів в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Цивільне законодавство України в контексті розвитку європейського приватного права : монографія / за заг. ред. Ю. В. Білоусова. К.: Ред. журн. «Право України», 2013. 296 с.
2. Альтернативне вирішення цивільно-правових спорів: підручник / за ред. Н. Ю. Голубєвої. Одеса: Фенікс, 2021. С. 20.
3. Семенова М.В. Альтернативне вирішення спорів у галузі туризму. *Право та інновації*. 2017. № 1 (17). С. 57-62.