

ПОРЯДОК ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАПОДІЯНОЇ ТУРИСТУ

Актуальність теми дослідження зумовлена стрімким розвитком туристичної сфери, зростанням мобільності населення та активізацією внутрішнього й міжнародного туризму. У цих умовах турист дедалі частіше виступає вразливою стороною правовідносин, що потребує ефективних механізмів правового захисту у разі заподіяння майнової, моральної чи фізичної шкоди.

Особливої гостроти проблема набуває в контексті неналежного виконання зобов'язань суб'єктами туристичної діяльності, порушення умов договорів про туристичне обслуговування, а також у випадках заподіяння шкоди життю та здоров'ю туристів. Наявні норми цивільного, споживчого та спеціального туристичного законодавства не завжди забезпечують чіткий, узгоджений і зрозумілий порядок відшкодування шкоди, що призводить до неоднакової правозастосовної практики та ускладнює реалізацію прав туристів.

Крім того, актуальність дослідження посилюється необхідністю гармонізації національного законодавства з міжнародними та європейськими стандартами захисту прав споживачів туристичних послуг, зокрема у зв'язку з імплементацією відповідних норм права Європейського Союзу. У зв'язку з цим наукове осмислення порядку відшкодування шкоди, заподіяної туристу, має важливе теоретичне й практичне значення, сприяє вдосконаленню правового регулювання та підвищенню рівня захисту прав учасників туристичних правовідносин.

Метою дослідження є аналіз правового регулювання порядку відшкодування шкоди, заподіяної туристу, а також визначення

проблемних аспектів його реалізації та можливих шляхів удосконалення механізмів захисту прав туристів. Для досягнення поставленої мети передбачається вирішення таких завдань: охарактеризувати нормативно-правові засади відшкодування шкоди, заподіяної туристу; визначити коло суб'єктів та підстави їх відповідальності у сфері туристичного обслуговування; виявити ключові проблеми правозастосування та окреслити напрями вдосконалення механізму захисту прав туристів.

Логічним продовженням окресленої мети та поставлених завдань є звернення до аналізу нормативно-правових засад відшкодування шкоди, заподіяної туристу, що дозволяє визначити правову основу відповідних правовідносин та окреслити межі відповідальності суб'єктів туристичної діяльності. Саме з'ясування змісту та системи чинних норм законодавства створює підґрунтя для подальшого дослідження підстав відповідальності та проблем правозастосування у сфері захисту прав туристів.

Одним із ключових нормативно-правових актів у сфері туристичної діяльності в Україні є Закон України «Про туризм» [1], який встановлює основні правила здійснення туристичної діяльності, права та обов'язки сторін, а також зобов'язання щодо компенсації шкоди.

Зокрема, ст. 33 цього Закону передбачає, що суб'єкт туристичної діяльності (туроператор, турагент чи інший надавач туристичних послуг), «який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі...» [1]. При цьому закон дозволяє встановлення іншого розміру відшкодування договором сторін, але за загальним правилом компенсація здійснюється у повному обсязі.

Цей же нормативний акт прямо визначає, що заподіяна туристу моральна (немайнова) шкода також підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому законом. Це означає, що компенсація не обмежується лише матеріальними збитками, а включає й інші форми шкоди, якщо

підтверджено їхній факт та причинно-наслідковий зв'язок із недоліками надання послуг.

Важливим джерелом загальних норм про відшкодування шкоди є Цивільний кодекс України (ЦК України) [2], який встановлює загальні підстави цивільно-правової відповідальності і принципи відшкодування збитків. Зокрема, згідно зі статтями 1166–1177 ЦК України особа, яка завдала шкоди, зобов'язана відшкодувати її в повному обсязі, якщо інше не встановлено договором чи законом. Положення ЦК України застосовуються і до відносин між туристом та суб'єктом туристичної діяльності, якщо спеціальними нормами у сфері туризму не передбачено інше.

Також ст. 23 ЦК України визнає право на компенсацію моральної шкоди, яка завдана фізичній або юридичній особі неправомірними діями чи бездіяльністю. Це є підставою для вимоги компенсації моральної шкоди туристом у разі порушення його прав.

Оскільки туристичні послуги за своєю природою є послугами для споживачів, на них поширюється Закон України «Про захист прав споживачів» [3], який гарантує право споживача на компенсацію як матеріальних, так і немайнових збитків у разі неналежної якості послуг, затримки, невиконання або неналежного виконання зобов'язань. Порядок реалізації цих прав передбачає звернення до виконавця послуги, державних органів захисту прав споживачів чи до суду.

Ще одним важливим елементом правового регулювання є вимоги щодо фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператорів (і турагентів): закон «Про туризм» встановлює обов'язок мати фінансову гарантію (наприклад, банківську гарантію) на випадок нездатності компенсувати шкоду туристам, зокрема пов'язаною з банкрутством або неповерненням туристичних послуг.

Таким чином, нормативно-правові засади відшкодування шкоди туристу в Україні формуються комплексом законів, де Закон України «Про туризм» встановлює спеціальний режим відповідальності та компенсації збитків, а Цивільний кодекс України і Закон про захист прав споживачів доповнюють ці норми загальними правилами цивільної та споживчої відповідальності. Це створює правову основу для захисту інтересів туристів і відшкодування як матеріальної, так і моральної шкоди, спричиненої неналежним наданням туристичних послуг.

Отже, встановлення нормативно-правових засад відшкодування шкоди, заподіяної туристу, дозволяє окреслити загальну модель правового захисту туриста та з'ясувати зміст його суб'єктивних прав. Водночас ефективність реалізації цих норм безпосередньо залежить від чіткого визначення осіб, на яких покладається обов'язок відшкодування шкоди, а також юридичних підстав притягнення їх до відповідальності. У зв'язку з цим логічним є перехід до аналізу кола суб'єктів та підстав їх відповідальності у сфері туристичного обслуговування.

У правовому полі України законодавець чітко ідентифікує ключових суб'єктів туристичних правовідносин. Відповідно до Закону України «Про туризм» такими суб'єктами є туроператори, турагенти та інші суб'єкти, які здійснюють туристичну діяльність, забезпечують створення, реалізацію туристичного продукту та надання відповідних послуг туристам.

У контексті правовідповідальності законодавство встановлює чіткі правила:

Туроператор як основний суб'єкт туристичної діяльності несе відповідальність перед туристом за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, за винятком випадків, коли невиконання сталося з вини самого туриста, третіх осіб або у зв'язку з форс-мажорними обставинами.

Турагенти та інші суб'єкти туристичної діяльності також несуть майнову та іншу цивільно-правову відповідальність, яка визначена договором та чинним законодавством. При цьому розмір майнової відповідальності не може перевищувати фактично завданих збитків, що виникли з їх вини.

Окрім договірної відповідальності, законодавство передбачає відповідальність за порушення законодавства у сфері туризму, включно з провадженням діяльності без ліцензії, залученням некваліфікованих осіб до надання послуг, ненаданням правдивої інформації туристам тощо.

Також закон визначає, що органи державної влади та місцевого самоврядування, їх посадові та службові особи, які порушили вимоги законодавства при здійсненні контролю або інших повноважень, несуть відповідальність згідно із законом.

Науковці підтверджують важливість таких підходів у правовому регулюванні: за словами дослідників, «договори про надання туристичних послуг є основою цивільно-правових відносин у сфері туризму, а саме туроператор виступає стороною, що несе відповідальність за належне виконання договору, оскільки він безпосередньо забезпечує надання туристичних послуг споживачеві». Вказана думка цілком узгоджується з трактуванням відповідальності як наслідку порушення зобов'язань, що виникли з договору, коли наявні протиправні дії, шкода та причинний зв'язок між ними, що є загальновизнаними ознаками цивільної відповідальності в науковій літературі.

Після з'ясування кола суб'єктів туристичних правовідносин та підстав їх відповідальності постає питання про те, **наскільки ефективно ці правові норми реалізуються на практиці та які складнощі виникають у їх застосуванні**. Саме виявлення ключових проблем правозастосування та окреслення можливих напрямів удосконалення механізму правового захисту туристів є наступним логічним кроком дослідження.

Аналіз чинного правового регулювання свідчить, що **незважаючи на наявність спеціальних норм щодо відшкодування шкоди туристам**, у практиці застосування права виникають суттєві труднощі.

1) Недосконалість механізмів реалізації компенсаційних зобов'язань туроператорів. Так, за нормами Закону України «Про туризм», туроператори зобов'язані відшкодувати шкоду туристу в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором (ст. 33). Однак на практиці часто складаються ситуації, коли через **нечіткі формулювання договору або виключення відповідальності у стандартних договорах public offer**, туристам складно довести наявність правопорушення та отримати компенсацію. Це ускладнює реалізацію права на захист і створює поле для зловживань;

2) Неврегульованість порядку визначення розміру моральної шкоди. Національне законодавство (зокрема Цивільний кодекс України, ст. 23, 1166–1177) визнає право на відшкодування моральної шкоди, але **не містить критеріїв для її кількісного визначення**, що породжує **суперечливу судову практику та різний підхід до компенсації моральної шкоди туристам**. Це зменшує прогнозованість судових рішень і ставить в залежність результат справи від суб'єктивного суддівського оцінювання;

3) Нерівномірний доступ до правових засобів захисту.

Застосування норм про захист споживачів (зокрема **Закон України «Про захист прав споживачів»**) та цивільно-правових механізмів часто ускладнюється **нестачею правових знань у самих туристів** та відсутністю роз'яснень щодо **оптимального способу звернення** — до адміністративних органів, у суд чи до альтернативного вирішення спорів. Це робить процес відшкодування затратним, тривалим і малоефективним для звичайного туриста;

4) Обмежена роль фінансового забезпечення туроператорів. Хоча чинне законодавство встановлює вимоги щодо **наявності фінансового забезпечення відповідальності туроператора** (гарантія, страхування), відсутність єдиних стандартів та **чітких механізмів контролю за якістю таких фінансових інструментів** значною мірою обмежує їх ефективність у разі масових претензій туристів.

На підставі виявлених проблем можна запропонувати наступні напрями для удосконалення:

уточнення договірних стандартів туристичного обслуговування — запровадження обов'язкових мінімальних вимог до формулювань договору, зокрема щодо умов відповідальності та компенсації;

нормативне визначення підходів до оцінки моральної шкоди — впровадження у законодавство більш чітких критеріїв для кількісної оцінки моральної шкоди, що зменшить розбіжності судової практики;

підвищення правової обізнаності туристів — розробка інформаційних ресурсів щодо алгоритмів звернення за захистом прав, включно з типовими позовними формами та прикладами успішних рішень;

посилення контролю за фінансовим забезпеченням туроператорів — встановлення мінімальних стандартів для фінансових гарантій і механізмів державного контролю щодо їх виконання.

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
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № **1023-XII**. *Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР)*, 1991, № 30, ст.379
4. Чорнобай М.Г. Відповідальність туроператора за договори про надання туристичних послуг.
<https://dspace.onu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/27c0b3c2-82f7-4bfb-8321-38b04e787003/content>