



них послуг та способів вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Сфера послуг – частина економіки, яка включає всі види комерційних послуг. Дослідники, аналізуючи підходи щодо розуміння сутності послуг, на підставі виокремлених дослідниками ознак та властивостей послуг, поєднують їх у наступні групи: 1) визначення сутності послуги через діяльність (дію); 2) визначення послуги як результату діяльності; 3) як компромісна між першими двома – концепція, за якою сутність послуги розкривається через сукупність (нерозривну єдність) діяльності та її результату; 4) визначення сутності послуги як діяльності, що не має уречевленого результату; 5) визначення сутності послуг через співвідношення «робіт» та «послуг»; 6) аналіз сутності послуг як різновиду благ, через аналіз сутності блага; 7) визначення сутності послуги через категорію «функції»; 8) розкриття сутності послуги через поняття економічних відносин та/або правовідносин; 9) визначення сутності послуги шляхом тлумачення її як зміни в стані інституціональної одиниці [6].

Звернемося до з'ясування особливостей розуміння послуги на міжнародно-універсальному рівні. У Керівних принципів із захисту прав споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН (Резолюція № 39/248 від 09.04.85), було закладено міжнародні основи цивілізованої споживчої політики, закріплено основні права споживачів: на безпеку товарів; інформацію; вибір товарів; вираження своїх інтересів; задоволення основних потреб; відшкодування збитків; споживчу освіту; здорове навколишнє середовище, для захисту інтересів споживачів. З ухваленням цих принципів, споживчі права отримали міжнародне визнання і законність. У них передбачені положення, якими повинні керуватися уряди при визначенні політики і розробці законодавства у сфері захисту інтересів споживачів [7, с. 5]. У подальшому, відповідно до Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС), вироблено класифікацію, яка включає 160 видів послуг, розділених на 12 основних розділів, 9 з яких – туризм і подорожі – передбачає 4 види [8].

Потреби – це категорія, що необхідна для підтримки життєдіяльності та розвитку організму, людської особистості, соціальної групи або суспільства в цілому. За визначенням Ф. Котлера, потреба – це відчуття необхідності задоволення базових нужд (відчуття нестачі будь-чого) [9]. У процесі розвитку суспільства відбуваються як якісні, так і кількісні зміни у системі потреб. Потреби туриста – сукупність потреб мандрівників і туристів, пов'язаних із проживанням і пересуванням, які забезпечуються

функціонуванням підприємств системи харчування, засобами розміщення, транспортними компаніями, тощо. Туристичні потреби людини – сукупність станів людини, що породжують установки на активний відпочинок, готовність до подорожей і поїздок у різні регіони або інші країни [10].

Отже, у найбільш спрощеному варіанті, послуга може бути визначена як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця щодо задоволення потреби споживача. Туристські ж послуги – це один з видів послуг. Турист – це споживач туристських послуг (у т. ч. міжнародних).

Туристичне споживання має комплексний характер і є специфічною формою споживання туристом продукції індустрії туризму. Воно складається з комплексу різних товарів та послуг, матеріальних і нематеріальних туристичних благ, що задовольняють мотиваційні потреби туриста, а також потреби, пов'язані з забезпеченням життєдіяльності під час подорожування. Результатом цього виду споживання є для споживача також комплексне враження від відпочинку, оздоровлення та отримане задоволення, а для виробника турпродукту – прибуток [11].

Учасниками правовідносин, які виникають при наданні туристичних послуг, є: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг. Сучасне законодавство України регламентує такі основні сфери туристичної діяльності: функціонування об'єктів туристичної індустрії (насамперед засобів розміщення); професійну діяльність у туризмі, умови, за яких стає можливим професійне заняття туристичною діяльністю; права та обов'язки учасників туристичної діяльності, заходи щодо захисту прав споживачів туристичних продуктів; допомогу туристичній сфері з боку державних установ.

Споживач у сфері надання туристичних послуг має ті ж права, що і споживач в інших сферах діяльності. Основою законодавства України із захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг є Закони України «Про туризм» [12] (в редакції Закону від 9 лютого 2012 р. № 4385-VI «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг»), «Про захист прав споживачів» [13], «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», ГК України, ЦК України та інші нормативно-правові акти.

Туристичне обслуговування є діяльністю з надання окремих послуг, що спрямовані на задоволення потреб туриста в процесі подорожі і входять у комплексну туристичну послугу. Поряд з терміном «туристична послуга» вживають термін «туристичний продукт».

М. М. Гудима зазначає, що введення поняття «туристичний продукт» пов'язано з проведенням аналогії з російським законодавством в цій сфері, де відповідний законодавець кваліфікує відносини, що виникають між сторонами як договір роздрібної купівлі-продажу, очевидно розглядаючи «туристичний продукт» як «об'єкт», який можна продати [14]. На думку Ю. Г. Коросташивець, туристичним продуктом є сукупність речових (предметів споживання) і нематеріальних (у формі послуги) споживчих вартостей, необхідних для задоволення потреб туриста, що виникають в період його подорожі. До його ж складу, науковець включає: тур, туристично-екскурсійні послуги, товари [15].

Поняття «туристичний продукт» та «туристична послуга» на нормативному рівні у законодавстві України закріплено наступним чином: 1) послуга – це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб (ЗУ «Про захист прав споживачів»); 2) туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується до реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо) (ст. 1 ЗУ «Про туризм»); 3) послуга – це наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача («Державний класифікатор продукції та послуг»); 2) туристична послуга – це результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів (відповідно до ДОСТ «Проектування туристських послуг».

Виділяють два «блока» відповідальності в туристської діяльності, за своєю суттю є договірною. Один з них має компенсаційний характер, другий – штрафний. Законодавець, конструюючи норми щодо відповідальності у сфері надання туристичних послуг, використовує бланкетні норми, що регулюють цивільно-правову, адміністративно-правову та кримінально-правову відповідальність. Видається виправданим відсутність переліку порушень і пов'язаним з цим настанням відповідальності в одному спеціальному законі «Про туризм», тим самим не навантажуючи його. При розробці правових норм, що регламентують сферу надання туристичних послуг та таких, що передбачають

реальний механізм захисту прав споживачів у цій сфері, слід враховувати правозастосовчу практику.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора. Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, провадиться у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Цивільно-правова відповідальність за договором про надання туристичних послуг – це застосування заходів державного примусу у вигляді додаткових цивільно-правових обов'язків майнового характеру (санкцій) до сторони договору у випадку здійснення нею протиправних дій, пов'язаних з порушенням умов договору про надання туристичних послуг чи закону при виконанні договору. У туристичній діяльності договірна відповідальність настає при невиконанні чи неналежному виконанні договору. Невиконання або неналежне виконання зобов'язань може відбутися як з вини, так і в результаті випадку. Залежно від зазначених видів договорів, що укладаються у сфері туристичної діяльності, цивільну відповідальність суб'єктів туристичної діяльності можна розподілити на три групи: а) відповідальність туроператора (турагента) перед туристом; б) відповідальність туроператора (турагента) перед партнерами; в) відповідальність туриста, об'єднання туристів перед туроператором (турагентом).

Майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство у галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, тобто порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику завдано збитків.

Що стосується відповідальності туроператора та турагента перед туристом за невиконання або неналежне виконання зобов'язання по договору, то турист має право вимагати виконання всіх послуг і від туристичного оператора, і від туристичного агента незалежно від того, ким ці послуги надаються [16].

У літературі дискутується питання про те, чи застосовуються положення Закону України «Про захист прав споживачів» при відмові туриста від послуг, оскільки при цьому відсутня туристична послуга як така. Висловлена думка, що за таких обставин слід виходити із визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (ст. 901 ЦК України). Тобто, якщо фізична особа уклала договір на туристичне обслуговування, між цією особою і

туроператором виникли правовідносини, які регулюються ЗУ «Про туризм», і складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання (ст. 20 ЗУ «Про туризм») [17].

Позови та скарги із захисту порушених прав у сфері туризму можна класифікувати наступним чином: 1) невиконання або неналежне виконання послуг, обіцяних турфірмою; 2) несвоєчасне інформування туриста про зміни в програмі туру, надання недостовірної або неточної інформації про турі; 3) обмеження власної відповідальності турфірми через зміну умов туру; 4) додаткові грошові збори; 5) низький рівень сервісу; 6) порушення права споживача на безпеку послуги.

Є два способи вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг: позасудовий та судовий.

Переважна більшість таких спорів може бути вирішена у позасудовому порядку. Позасудовий порядок вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг передбачає наступні етапи: звернення безпосередньо до туристичної фірми; звернення до фірми-страховика; звернення до відповідної державної установи чи іншої структури, яка може сприяти вирішенню суперечки.

Суди у порядку цивільного судочинства розглядають справи за позовами про захист прав туриста як споживача туристичних послуг, а також вирішують спори за позовами про стягнення коштів в порядку господарського судочинства. До проблем у цій сфері слід віднести, перш за все, порушення правил підвідомчості та підсудності. Для упорядкування судової практики вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів взагалі, та, відповідно, й у сфері туристичних послуг, позитивний вплив має постанову Верховного Суду України від 3 липня 2013 р. у справі № 6-42. Вона містить наступний правовий висновок: «За змістом ч.1, 2, 10 ст. 20, ч.2 ст. 30, ч. 1 та 2 ст. 32, ч.1 ст. 33 ЗУ «Про туризм», ч. 4 ст. 10 ЗУ України «Про захист прав споживачів», ст. 610 і 611, ч.5 ст. 653, ч.1 ст. 901

ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [18]. Такий висновок повною мірою відповідає положенням міжнародних актів, зокрема ст. 15 Міжнародної конвенції ООН щодо контракту на подорожування (1970 р.), де зазначено, що у разі порушення зобов'язань контракту посередник розглядається як організатор подорожі і несе відповідальність за збиток, що випливає з цього порушення [19].

**Висновки.** Успішна діяльність на ринку туристичних послуг потребує як задоволення потреб клієнтів, так і належного захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. Незважаючи на те, що правовий захист туристів забезпечує значна кількість нормативно-правових актів, деякі з них є недосконалими, породжують спори, розбіжності і вимагають подальшого доопрацювання та узгодження. Визначення правового статусу туроператора і турагента, замовника і туриста при цьому займає особливе місце в правовідносинах з туристського обслуговування. На особливу увагу заслуговує відповідальність туроператора, оскільки саме інститут відповідальності стимулює належне виконання зобов'язань і забезпечує захист прав і законних інтересів туристів-споживачів, а відповідно, сприяє розвитку туризму і туристської діяльності.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Статистика Всемирной туристической организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL:media.unwto.org/press-release
2. Прогноз ВТО, приведенный в докладе «Туризм – панорама 2020» (Tourism: 2020 Vision) Доклады Всемирной туристической организации «Барометр мирового туризма» // UNWTO Tourism Barometer. Edition, 2007, 2009, 2010 (01). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.unwto.org>
3. Travel & Tourism Economic Impact 2015 Ukraine / World Travel & Tourism Council. – London, 2015. – S. 10.
4. Туристична діяльність в Україні у 2014 році. Статистичний бюллетень / Державна служба статистики України. – Київ, 2015. – 74 с.
5. Туристична діяльність в Україні у 2015 році. Статистичний бюллетень / Державна служба статистики України. – Київ, 2016. – 76 с.
6. Резнікова В.В. Співвідношення понять «послуга» та «роботи», «договір про надання послуг» та «договір підряду» / В. В. Резнікова // Вісник господарського судочинства. – 2012. – № 3. – С. 85–92.



7. Державний захист прав споживачів : [методичні рекомендації] / Міністерство юстиції України. – Київ, 2013. – 24 с.
8. Международная торговля товарами и услугами : [краткий курс лекций] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://studme.org/32319/ekonomika/mezhdunarodnaya\\_torgovlya\\_tovarami\\_i\\_uslugami](http://studme.org/32319/ekonomika/mezhdunarodnaya_torgovlya_tovarami_i_uslugami)
9. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс [Электронный ресурс] / Ф. Котлер. – Режим доступа: [http://htbiblio.yolasite.com/resources/12.11.15/Kotler\\_kratkiy\\_2007.pdf](http://htbiblio.yolasite.com/resources/12.11.15/Kotler_kratkiy_2007.pdf)
10. Редько В.Є. Посібник до самостійного вивчення дисципліни «Основи туризмознавства» / В. Є. Редько. – Дніпропетровськ : Біла К.О., 2014. – 63 с.
11. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг [Електронний ресурс] / О. О. Любіцева. – Режим доступу: [http://tourlib.net/books\\_ukr/lubiceva\\_rtp43.htm](http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_rtp43.htm)
12. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР // ВВР України. – 1995. – № 31. – Ст. 241. – Із змінами і доповненнями станом на 12.01.2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/>
13. Про захист прав споживачів : Закон України від 1 грудня 2005 р. // ВВР України. – 2006. – № 7. – Ст. 379.
14. Гудима М. М. Визначення предмету договору про надання туристичних послуг / М. М. Гудима // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : зб. наук. статей. – Івано-Франківськ, 2010. – № 22. – С. 94-97.
15. Коросташивець Ю. Спільні та відмінні риси понять «туристична послуга» та «туристичний продукт» за законодавством України та інших держав / Ю. Коросташивець // Підприємництво, господарство, право. – К., 2010. – № 7. – С. 105-108.
16. Сирик Н.В. Договор оказания туристских услуг: сравнительная характеристика регулирования в законодательстве России и Украины, европейском и международном праве / Н. В. Сирик. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.shu.ru/pdf/sirik01.pdf>
17. Васицька І. Верховний Суд України про захист прав споживачів (аналіз судової практики за 2009-2012 роки) / І. Васицька // Бухгалтерія. – 2013. – № 11. – С. 54-59.
18. Правовий висновок Верховного Суду України у спорі про захист прав споживачів, відшкодування майнової та моральної шкоди. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.scourt.gov.ua/>
19. Погорецька Н. В. Проблемні питання міжнародного туризму [Електронний ресурс] / Н. В. Погорецька. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/7995](http://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/7995)

**Станкова Ірина Михайлівна**

#### **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Досліджено питання захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. Охарактеризовано особливості відповідальності у сфері надання туристичних послуг. Наведено класифікацію позовів та скарг із захисту порушених прав у сфері туризму: 1) невиконання або неналежне виконання послуг, обіцяних турфірмою; 2) несвоєчасне інформування туриста про зміни в програмі туру, надання недостовірної або неточної інформації про тур; 3) обмеження власної відповідальності турфірми через зміну умов туру; 4) додаткові грошові збори; 5) низький рівень сервісу; 6) порушення права споживача на безпеку послуги. Охарактеризовано способи вирішення цивільно-правових спорів у сфері надання туристичних послуг: позасудовий та судовий.

**Ключові слова:** споживчі правовідносини, туристична послуга, права споживача у сфері туризму, відповідальність за порушення прав споживачів, механізм захисту прав споживачів, судовий захист.

**Станковая Ирина Михайловна**

#### **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Исследованы вопросы защиты прав потребителей в сфере предоставления туристических услуг. Охарактеризованы особенности ответственности в сфере предоставления туристических услуг. Проведена классификация исков и жалоб по защите нарушенных прав в сфере туризма: 1) неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, обещанных турфирмой; 2) несвоевременное информирование туриста об изменениях в программе тура, предоставление недостоверной или неточной информации о туре; 3) ограничение собственной ответственности турфирмы за изменения условий тура; 4) дополнительные денежные сборы; 5) низкий уровень сервиса; 6) нарушение права потребителя на безопасность услуги. Охарактеризованы способы решения гражданско-правовых споров в сфере предоставления туристических услуг: внесудебный и судебный.

**Ключевые слова:** потребительские правоотношения, туристическая услуга, права потребителя в сфере туризма, ответственность за нарушение прав потребителей, механизм защиты прав потребителей, судебная защита.

**Stankova Irina Mikhaylovna**

#### **CONSUMER PROTECTION IN THE SPHERE OF TOURISM SERVICES**

The problems of consumer protection in the sphere of tourism services are researched. The features of the responsibility in providing of tourism services are highlighted. Spend the a classification claims and complaints for the protection of violated rights in the tourism sector: 1) non-performance or improper performance of the services promised by the travel agency; 2) failure to inform the traveler about the changes in the tour program, providing false or inaccurate information about the tour; 3) self-limitation of liability of travel agency for changes in tour conditions; 4) additional fees; 5) low level of service; 6) violation of the consumer's right to security services. ways of solving civil disputes in the sphere of tourist services: non-judicial and judicial are characterized.

**Keywords:** consumer relationship, travel services, consumer rights in the tourism sector, the responsibility for violation of consumer rights, consumer rights protection mechanism, judicial protection.