

**Б. І. Вихристенко** кандидат юридичних наук, Заслужений юрист України, президент Туристичної асоціації України

**Н. А. Опанасюк** кандидат юридичних наук, доцент кафедри Київського національного торговельно-економічного університету

## **ТУРИСТИ ЯК СУБ'ЄКТИ ТУРИСТИЧНИХ ПРАВОВІДНОСИН: ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРАВОВИЙ СТАТУС**

**АНОТАЦІЯ.** Досліджується правовий статус туриста як одного з основних учасників туристичних правовідносин, аналізуються його права та обов'язки, закріплені у законодавстві України, щодо здійснення туристичних подорожей.

Авторами запропоновано умовний розподіл прав та обов'язків туриста на певні групи: загальні, споживчі й спеціальні. За результатами ґрунтовного аналізу законодавства України здійснено авторську класифікацію правового статусу туриста залежно від виду суб'єкта та за обсягом прав і обов'язків.

**Ключові слова:** правовий статус туриста, туристичні правовідносини, суб'єктивне право на туризм, турист, туроператор, турагент.

**АНОТАЦИЯ.** Исследуется правовой статус туриста как одного из основных участников туристических правоотношений, анализируются его права и обязанности, установленные законодательством Украины, по осуществлению туристических поездок.

Авторами предложено условное разделение прав и обязанностей туриста на определенные группы: общие, потребительские и специальные. По результатам анализа законодательства Украины предложена авторская классификация правового статуса туриста в зависимости от вида субъекта, а также по объему его прав и обязанностей.

**Ключевые слова:** правовой статус туриста, туристические правоотношения, субъективное право на туризм, турист, туроператор, турагент.

**SUMMARY.** Investigate the legal status of a tourist as a major tourist participants of legal analysis of its rights and duties enshrined in the legislation of Ukraine on the implementation of tourist travel.

The authors proposed a conditional distribution of rights and duties of certain tourist groups: general, consumer and special. As a result of a thorough analysis of the legislation of Ukraine, by the author's classification of the legal status of tourists depending on the subject and in terms of rights and obligations.

**Key definitions:** legal status of tourist, tourist legal relations, subjective right to tourism, tourist, tour operator, travel agency.

Конституція України (ст. 3) встановила, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. А права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Вона відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави [1].

Основою розвитку туризму та реалізації людиною і громадянином свого права на туризм (свободу туристичних подорожей) відповідно до міжнародно-правових стандартів вважаються такі загальнолюдські цінності як право на свободу пересування, закріплене Загальною декларацією прав людини 1948 року [2], право на відпочинок і охорону здоров'я, гарантоване Міжнародним пактом про економічні, соціальні й культурні права 1966 року [3] тощо. Вказані міжнародні документи стали підґрунтям для розроблення міжнародних стандартів свободи туризму (туристичних подорожей).

Зокрема, Глобальний етичний кодекс туризму (1999 р.) вперше проголосив, що “право на туризм” має кожна людина, а його ресурси належать усьому людству [4, с. 121].

Першим серйозним кроком українського законодавця врегулювати такі специфічні відносини як туристичні було прийняття в 1995 році Верховною Радою України базового Закону України “Про туризм”. Цей Закон став фундаментом як для розбудови демократичного суспільства в цілому, так і законодавства про туризм, зокрема. Саме в ньому за відсутності конституційного закріплення було забезпечено реалізацію одного з основних загальнолюдських природних прав, що проголошене Загальною декларацією прав людини 1948 року: право на свободу пересування, право покинути будь-яку країну, включаючи й свою власну, і повертатися у свою країну (ст. 13) як суб'єктивного права людини на туризм.

З огляду на це особливого значення набуває прийнята 28 червня 1996 року Конституція України, до якої імплементовано вищезазначене положення Загальної декларації прав людини, забезпечивши тим самим

повноту системності природних і невід'ємних прав людини в Україні. Закріплення зазначених прав у конституційній нормі має велике значення саме по собі, але воно ще й підсилюється тією обставиною, що із свободою пересування тісно пов'язана реалізація багатьох інших конституційних прав і свобод, як нами вже наголошувалося в попередніх статтях, наприклад, право на відпочинок, охорону здоров'я, безпечне довкілля тощо.

Тому важливого значення сьогодні набуває питання визначення правового статусу туристів як одного з основних учасників туристичних правовідносин, встановивши їх основні права та обов'язки щодо здійснення туристичних подорожей, закріплених у законодавстві України як спеціальному (про туризм), так і загальному.

Відповідно до статті 1 Закону України „Про туризм” (в редакції від 18 листопада 2003 року) туристом вважається особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін [5].

Права та обов'язки туристів можна умовно розподілити на три системні групи:

1) *загальні* (право на реалізацію закріплених Конституцією України прав на свободу пересування; відпочинок; відновлення і зміцнення здоров'я; безпечне для життя і здоров'я довкілля; задоволення духовних потреб; на сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України – також і за її межами; необхідну і достовірну інформацію тощо.

Конституційними обов'язками є: не порушувати законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та

культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування; відшкодувати збитки, завдані неправомірними діями.

Окремі обов'язки туристів, що кореспондують їх правам, детально регламентовані й Законом України «Про туризм» (стаття 25). Це, перш за все: дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг; надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування. За усталеною практикою туристичні підприємства мають надавати таку інформацію туристу в залежності від обраної ним країни відвідування);

2) *споживчі*, що визначають права та обов'язки туристів як споживачів туристичних послуг;

3) *спеціальні*, що визначають статус туристів як учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності.

Таким чином, основними джерелами правового регулювання питань, пов'язаних із правовим статусом туристів і забезпеченням прав та інтересів туристів в Україні, є Конституція, Цивільний кодекс, Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР (в редакції від 18.11.2003 р.), Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (зі змінами та доповненнями), Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ тощо.

*Охарактеризуємо більш детально окремі права та обов'язки туристів.*

*Право на свободу пересування* закріплене як у внутрішньому законодавстві, так і міжнародних актах. Воно спрямоване на створення гарантій проти не виправданого обмеження можливостей людини пересуватися в межах країни, у тому числі й з метою туризму, а також вільно виїжджати за її межі та повертатися в державу.

Щодо туризму дане право доповнюється й правом на вільний доступ до туристичних ресурсів, яке виключає дискримінацію туристів за будь-якими

ознаками, зокрема, залежно від віросповідань, національної приналежності і т.п. (Хартія туризму, 1985 р.) [6].

Водночас, це право не є абсолютним, бо не означає неможливості встановити обмеження, наприклад, пов'язані з повагою до традицій, звичаїв і релігійних вірувань місцевого населення. Наприклад, в Туреччині, Єгипті, Кіпрі тощо не дозволяється відвідувати більшість храмів туристам, одяг яких не відповідає передбаченим в країні тимчасового перебування нормам моралі.

*Право на вільний доступ до туристичних ресурсів* передбачає обов'язок держави, на території якої вони знаходяться, створити умови для ознайомлення з ними всіх бажаючих.

Разом з тим Закон України "Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні" від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ визначаючи порядок реалізації права на свободу пересування, встановлює також і випадки його обмеження [7].

Так, статтею 12 цього Закону передбачено, що свободу пересування може бути обмежено: у прикордонній смузі; на територіях військових об'єктів; у зонах, які згідно із законом належать до зон з обмеженим доступом; на приватних земельних ділянках; на територіях, щодо яких введено воєнний або надзвичайний стан; на окремих територіях і в населених пунктах, де у разі небезпеки поширення інфекційних захворювань і отруєнь людей введені особливі умови і режим проживання населення та господарської діяльності.

Також вказана стаття містить перелік і певних категорій осіб, щодо яких свобода пересування обмежується. Це шукачі притулку та особи, які звернулися за наданням їм статусу біженця до прийняття відповідного рішення компетентним органом (про надання цим особам притулку чи статусу біженця); іноземці та особи без громадянства, які не мають законних підстав для перебування на території України; іноземці, які перебувають у складі військових іноземних підрозділів і які мають статус військового.

Крім того, стаття 12 Закону містить застереження, що свобода пересування може бути обмежена і в інших випадках, передбачених законом. Таким чином, вона не встановлює вичерпного переліку підстав щодо обмеження права людини на свободу пересування.

Не менш важливим для туристів є *право на інформацію*, гарантоване Конституцією України (стаття 34), та розширене й деталізоване в Законах України “Про туризм” і “Про захист прав споживачів”.

Це, перш за все права туристів, передбачені в статті 19-1 Закону України “Про туризм”, в якій вміщені положення щодо інформування споживачів про умови надання туристичних послуг, та статті 20 цього ж Закону – щодо порядку укладення договору на туристичне обслуговування та його істотні умови [8].

На підставі згаданої статті 19-1 турист має право вимагати від туроператора (турагента) інформацію, пов'язану з його майбутньою подорожжю. Причому в даній статті законодавець передбачає і застереження, що така інформація повинна передувати укладенню договору на туристичне обслуговування:

- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;

- про туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

- назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ

України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

- стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

- розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення тощо.

Крім того, ця стаття 19-1 встановлює й право туриста вимагати від туроператора (турагента) до початку надання туристичних послуг *інформацію*, що має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

- 1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

- 2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

- 3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

- 4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

- 5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

б) ціну туристичних послуг.

Водночас, така важлива інформація для туриста як звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там, залишилися поза увагою законодавця. А відтак – інформування туриста про згадане не є обов'язком туроператора (турагента), а її надання повністю залежить від допитливості самого туриста та люб'язності й поінформованості з цих питань менеджера з туризму.

Стаття 20 Закону України «Про туризм» встановлює вимоги до укладення договору на туристичне обслуговування та передбачає, що цей договір повинен укладатися в письмовій чи електронній формі. Тобто законодавець фактично позбавляє суб'єктів туристичної діяльності можливості укладення договору у формі ваучера (як це було раніше).

Водночас, незрозумілою залишається на сьогодні й норма щодо застосування електронної форми укладення договору на туристичне обслуговування, яка, до речі, діє з 2004 року та не зазнала змін. Більше того, ні суб'єкти туристичної діяльності, ні орган державної влади в галузі туризму не уявляють собі, що законодавець мав на увазі, а відтак – не розуміють як застосовувати цю норму на практиці.

Крім того, даною статтею встановлено, що істотною умовою договору на туристичне обслуговування є характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення (їх вид і категорія), а також дата, час і місце відправлення (перевезення).

Правореалізація даної норми на практиці може мати певні негативні наслідки, оскільки суперечить Правилам повітряних перевезень пасажирів та багажу, затвердженим наказом Міністерства транспорту і зв'язку України від 23.04.2010 р. № 216 та зареєстрованим в Мін'юсті 11.08.2010 р. за №669/17964 [9].



У розділі XV цих Правил (пункт 4) вміщено положення про те, що час відправлення рейсу та тип повітряного судна, що зазначені в розкладі руху або інших опублікованих графіках рейсів перевізника, не гарантуються і не є обов'язковою умовою договору перевезення. Більше того, пунктом 5 даного розділу встановлено, що перевізник має право змінювати тип повітряного судна без повідомлення про це пасажирів, тобто туристів.

Отже, час відправлення і тип повітряного судна не вважаються істотними умовами договору перевезення, оскільки надання послуг перевезення мають свою специфіку, що включає в себе безліч ризиків, зокрема, можливі зміни чи відкладення рейсів з причин захисту життя і здоров'я пасажирів або з технічних причин тощо.

Тому в правозастосовчій практиці постає питання щодо вирішення цієї колізії, оскільки на туроператора Закон України «Про туризм», що має переважну силу, покладає обов'язок надати туристу відповідну інформацію щодо перевезення (дату, час і місце здійснення перевезення), яка є істотною умовою договору на туристичне обслуговування. Отже, фактично саме туроператор нестиме відповідальність за ризики, пов'язані із зміною типу повітряного судна чи затримкою рейсу. Адже, останнє, як ми знаємо з негативної практики, є доволі звичною ситуацією, особливо на чартерних програмах. Наприклад, турист придбає туристичний продукт, до складу якого входить авіаперевезення. Туроператор, як це передбачено Законом України «Про туризм», у договорі на туристичне обслуговування визначає усі необхідні істотні умови: тип повітряного судна, номер рейсу, дату та час відправлення й прибуття, клас обслуговування тощо. У разі, якщо туристу напередодні або вже безпосередньо в аеропорту повідомляють про те, що рейс відкладено (змінено або перенесено), логічно він має звертатися з претензією або безпосередньо до перевізника, або до туроператора, який, у свою чергу, в порядку регресу – до авіаперевізника. Тобто, оскільки туроператор здійснює лише бронювання авіаквитків та виступає посередником з організації перевезення, то претензії щодо затримки рейсу, а

також неякісного надання послуг, втрати багажу чи травм повинні пред'являтися саме до перевізника.

Про такий підхід у визначенні суб'єкта відповідальності за ненадання або неналежне надання послуг перевезення свідчить до сьогодні й судова практика за цією категорією справ. Так, при прийнятті рішень про притягнення туроператора до відповідальності за неякісне надання послуг перевезення (затримка чи відміна рейсу з будь-яких причин, втрата або пошкодження багажу, аварія транспортного засобу тощо) суди керуються тим, чи має такий туроператор відповідну ліцензію на перевезення та чи прямо передбачено у договорі на туристичне обслуговування, що останній бере на себе зобов'язання перед туристом контролювати належне виконання перевізником послуг.

Отже, якщо раніше відповідальність за шкоду, заподіяну неналежним наданням послуг з авіаперевезення, несли саме перевізники, тобто безпосередні надавачі цих послуг, то відтепер турист вимагатиме саме від туроператора компенсацію за ненадані чи неналежним чином надані послуги перевезення. А туроператор на підставі договору між ним і туристом змушений буде компенсувати останньому усі збитки як майнового, так і немайнового характеру. Хоча фактично згідно з Правилами повітряних перевезень пасажирів та багажу час відправлення і тип судна не можуть гарантуватися навіть безпосереднім виконавцем - авіаперевізником, що зумовлено специфікою надання послуг перевезення та залежить від багатьох обставин, що знаходяться поза впливом і волею сторін (у нашому випадку - перевізника і туроператора).

Турист також відповідно до положень Закону України «Про туризм» може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору. Тобто, наприклад, якщо туристу напередодні початку подорожі (дати перевезення) стало відомо про відкладення або зміну рейсу літака (а це є істотною зміною обставин укладеного договору), він має право вимагати

розірвання договору на туристичне обслуговування. Водночас, цей правовий крок з боку туриста також матиме для нього ряд негативних наслідків як правового характеру, так і суто морального (оформлена та невикористана відпустка, змарнований час на підготовку до подорожі, невиправдані очікування на відпочинок тощо).

Якщо договором на туристичне обслуговування передбачено виїзд за межі України, туристу має надаватися необхідна інформація та роз'яснюватися правила перетину кордону, насамперед, основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення.

Причому особи, які надають туристам таку інформацію, несуть відповідальність за шкоду, спричинену їй недоліками.

Таким чином, у випадку скасування чи перенесення (затримки) подорожі у зв'язку із затримкою видачі або невидачею візи консульством відповідної країни туроператор не несе за це відповідальність, оскільки на нього покладається лише обов'язок надати повну інформацію про необхідні для виїзду за кордон документи. Адже, туроператор фактично виступає посередником з оформлення й подачі документів для отримання візи та не може гарантувати її відкриття. Як правило, ці обставини обов'язково повинні бути зазначені в договорі на туристичне обслуговування. Крім того, туроператор може вимагати від туриста відшкодування своїх фактичних витрат, пов'язаних з організацією туристичної подорожі (бронювання готелю, авіаквитків тощо), що також повинно бути обумовлено договором на туристичне обслуговування.

У разі, якщо турист подорожує самостійно, то інформацію про порядок перетину кордону та умови й правила перебування за кордоном він також збирає самостійно, а відтак – несе відповідальність за достовірність і повноту такої інформації.

Наступним надзвичайно важливим є *право на безпеку туриста*, що закріплене Загальною декларацією прав людини щодо особистої недоторканності (стаття 3) та його майна (стаття 17).

Безпека й захист туристів, повага їх гідності – важливі умови розвитку туризму. Положення про необхідність забезпечення безпеки туризму закріплені в Гаазькій декларації з туризму (1989 р.). Її квінтесенція – держави мають співпрацювати на комплексній і послідовній основі, розробляючи та впроваджуючи спільні рекомендаційні заходи з питань безпеки та захисту туристів.

Для забезпечення права туристів на безпечне подорожування Міжпарламентська конференція з туризму (1989 р., м. Гаага) прийняла ряд конкретних рекомендацій, що включають здійснення комплексу заходів з розвитку безпечного туризму. Серед них:

- а) розробка й проведення в життя норм безпеки для подорожей і туристських перебувань;
- б) інформування й просвітництво громадськості;
- в) створення інституційних рамок для вирішення проблем, пов'язаних з безпекою туристів, зокрема, в екстремальних ситуаціях;
- г) міжнародне співробітництво на двосторонньому, регіональному, субрегіональному, міжрегіональному й світовому рівнях [10].

На міжнародному рівні урядовими організаціями універсального й регіонального характеру розроблено низку юридичних документів, що порушують проблему забезпечення безпеки туристів (Манільська декларація зі світового туризму, 1980 р., Хартія туризму і Кодекс туриста, 1985 р.). Всесвітня туристична організація (ЮНВТО) також реалізує глобальну програму щодо безпеки й захисту туристів, мета якої – розробка й прийняття загальних правил, що регламентують питання безпеки й захисту туристів.

Права туристів загального характеру детально регламентовані статтею 25 Закону України “Про туризм”.

Так, відповідно до статті 25 цього Закону туристи мають право на:

1) реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

2) необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з неї й перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

3) інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

4) отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;

5) отримання туристичних послуг, передбачених договором;

6) особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;

7) одержання відповідної медичної допомоги;

8) відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

9) сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

10) реалізацію інших прав.

*Права туристів як споживачів послуг* передбачені також і в Законі України "Про захист прав споживачів" (стаття 3). Зазначається, що споживачі (у тому числі це стосується й споживачів туристичних послуг - туристів), які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх потреб мають право на:

- державний захист своїх прав;

- гарантований рівень споживання;
- належну якість туристичних послуг (турпродукту), інших видів обслуговування;
- безпеку туристичних послуг;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послуги, їх кількість, якість, а також про їх виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування збитків, завданих послугами неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей послугами у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [11].

Стаття 20 Закону України «Про туризм» також встановлює, що якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, а порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів».

У разі порушення прав туриста як споживача, тобто на якість туристичних послуг, він може звертатися до державного органу з питань захисту прав споживачів за захистом своїх порушених прав. У разі виявлення неналежного рівня наданої послуги, турист відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» (стаття 14) має право за своїм вибором вимагати:

- безоплатного усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк;
- відповідного зменшення ціни наданого туристичного продукту або туристичної послуги;

- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків наданого туристичного продукту (туристичної послуги) своїми силами або із залученням третьої особи.

Якщо туристу надані послуги неналежної якості або ненадані взагалі, він має право звернутися безпосередньо до туроператора (турагента) протягом трьох діб з моменту повернення з подорожі з письмовою претензією про відшкодування збитків, підтверджених документально (п. 7 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів»). У разі відмови туроператора (турагента) відшкодувати понесені туристом збитки, останній може звернутися за захистом своїх прав до державного органу з питань захисту прав споживачів – інспекції в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі або до суду.

Відповідно до законодавства інспекції з питань захисту прав споживачів мають право:

- 1) перевіряти якість надання послуг; безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства приміщення турагентів і туроператорів, а також підприємства ресторанного господарства;
- 2) давати туроператорам (турагентам) обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- 3) подавати до суду позови про захист прав споживачів;
- 4) розглядати відповідно до законодавства справи про адміністративні правопорушення;
- 5) накладати адміністративні стягнення на винних осіб;
- 6) розглядати звернення споживачів-туристів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;
- 7) приймати рішення щодо визнання реклами недобросовісною, визнання порівняння в рекламі неправомірним;
- 8) направляти подання до органу ліцензування для вирішення питання про призупинення дії цього дозволу чи про дострокове

його анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів та умов провадження туристичної діяльності;

- 9) надсилати до правоохоронних органів матеріали перевірок щодо дій, які містять ознаки злочину тощо [12].

Серед прав туристів суттєве місце посідає *право на відшкодування збитків та компенсацію моральної (немайнової) шкоди* у випадках невиконання туроператором або турагентом умов договору про туристичне обслуговування в порядку, передбаченому законодавством України.

Статтею 22 Цивільного кодексу України закріплено важливий принцип приватного права: особа, якій завдано збитків у результаті порушення її цивільного права, має право на їх відшкодування. Збитки відшкодовуються у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. Цивільний кодекс передбачає два види збитків: реальні збитки та упущена вигода [13].

Реальними збитками вважаються втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права.

Упущеною вигодою є доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушене.

При цьому збитки, завдані туристу, згідно зі статтею 15 Закону України «Про захист прав споживачів» підлягають відшкодуванню у повному обсязі, що не звільняє від обов'язку сплатити йому неустойку (пеню), встановлену законом або договором. Сплата продавцем неустойки (пені), встановленої в разі неналежного виконання зобов'язання, та відшкодування завданих збитків, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі [14].

У статті 33 Закону України «Про туризм» також прямо передбачено, що суб'єкт туристичної діяльності (зокрема, туроператор або турагент), який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу



збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі.

Отже, при невиконанні або неналежному виконанні зобов'язань туроператором (турагентом) за договором на туристичне обслуговування турист, користуючись своїм правом на відшкодування збитків, має вчинити наступні дії:

по-перше, протягом трьох діб з моменту повернення з подорожі письмово повідомити (у вигляді претензії) туроператора (турагента) про неякісне надання або ненадання туристичних послуг, передбачених договором (п. 7 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів»);

по-друге, у своїй претензії незадоволений відпочинком турист має детально описати всі обставини «невдалої», на його погляд, туристичної подорожі, свої дії й зусилля з усунення недоліків зіпсованої подорожі (наприклад, до кого й коли звертався, щоб усунути недоліки в обслуговуванні; власні додаткові витрати, яких він зазнав для організації відпочинку в країні (місці) перебування тощо) і переживання (якщо прагне отримати «моральну компенсацію» – наприклад, знижку на наступний тур) в зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням туроператором (турагентом) зобов'язань за договором. Тобто турист, заявляючи претензію щодо відшкодування шкоди через неякісне надання або ненадання туристичних послуг, може вимагати відшкодування всіх заподіяних збитків, розмір яких необхідно підтвердити документально;

по-третє, до цієї претензії необхідно додати відповідні докази невиконання туроператором (турагентом) своїх зобов'язань, одержані безпосередньо в місці (країні) тимчасового перебування, у вигляді акту (у ньому зафіксувати всі порушення договору за підписом представника приймаючої компанії, що буде беззаперечним і вагомим доказом невиконання зобов'язань), довідок, чеків, копій документів, фотографій, звуко- і відеозаписів, а також свідчення очевидців даного конкретного інциденту або інших учасників подорожі.

Паралельно з претензією туроператора, турист може звернутися зі скаргою до служби з питань захисту прав споживачів, надавши копії всіх зібраних доказів невиконання або неналежного виконання туроператором зобов'язань за договором на туристичне обслуговування. Цей крок, на наш погляд, буде досить дієвим і спонукатиме туроператора до мирного розв'язання конфлікту. Однак, якщо турист прагне компенсації не лише матеріальних збитків, а й моральної шкоди, то йому все ж таки доведеться звертатися до суду.

У випадку, якщо претензія про відшкодування витрат туристу пов'язана з його хворобою або нещасним випадком під час відпочинку, то турист повинен їх пред'являти страховій компанії згідно з умовами, передбаченими договором страхування (страховим полісом).

Водночас, слід зауважити, що межі відповідальності туроператора й турагента різняться. Для того, щоб чітко визначити відповідального за ненадані або неналежно надані туристичні послуги, необхідно здійснити правовий аналіз правовідносин, пов'язаних з придбанням споживачем туристичного продукту (послуг), а також відносин між суб'єктом надання туристичних послуг та суб'єктом, що здійснює лише їх реалізацію. Тобто, проаналізувати на підставі якого договору здійснюється просування та реалізація туристу турпродукту (туристичних послуг). Це може бути як агентський договір (договір комерційного посередництва згідно з Господарським кодексом України), так і договір комісії або доручення на підставі положень Цивільного кодексу України. Більш детально порушені питання будуть предметом окремого наукового аналізу.

Відповідно до чинного законодавства, туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше одного місяця з моменту отримання такого листа-претензії надати ґрунтовну й вичерпну відповідь туристу.

У разі якщо відповідь туроператора або турагента буде формальною, тобто не міститиме ніяких дієвих заходів по суті заявлених туристом претензій, та фактично відмовою у компенсації за неналежно надані або

ненадані послуги, ця претензія може бути покладена в основу судового позову до суду загальної юрисдикції. Причому, подана туристом та залишена без належного реагування з боку туроператора (турагента) претензія є важливим доказом під час судового розгляду справи, що підтверджуватиме негативну позицію останнього в даній ситуації, небажання туроператора або турагента добровільно визнати свою провину й врегулювати конфліктну ситуацію мирним шляхом.

Отже, у позові турист, крім по суті заявлених вимог щодо відшкодування витрат за неналежно надані або ненадані послуги згідно з договором на туристичне обслуговування, має детально описати свої дії щодо намагання в позасудовому порядку поновити свої порушені права.

Відповідно до статті 23 Цивільного кодексу України туристи мають також право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди (фізичний біль та душевні страждання), завданої їм винними діями (бездіяльністю) інших осіб при виконанні договору на туристичне обслуговування [15]. Право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди передбачене й Законами України «Про туризм» (стаття 25) та «Про захист прав споживачів» (стаття 3).

Отже, під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань, або інших негативних явищ, заподіяних туристові незаконними діями або бездіяльністю інших осіб при виконанні договору на туристичне обслуговування.

Відповідно до чинного законодавства моральна (немайнова) шкода може полягати, зокрема у:

- фізичному болі та стражданнях, яких турист зазнав у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я під час подорожі;
- душевних стражданнях, яких турист зазнав у зв'язку з протиправною поведінкою щодо нього самого, членів його сім'ї чи близьких родичів;
- душевних стражданнях, яких турист зазнав у зв'язку із знищенням чи пошкодженням його майна під час подорожі;

- приниженні честі, гідності туриста.

Виходячи з аналізу положень статті 1167 Цивільного кодексу України, зобов'язання з відшкодування моральної (немайнової) шкоди виникає за наявності:

- 1) моральної шкоди як наслідку порушення особистих немайнових прав або посягання на інші нематеріальні блага;
- 2) неправомірних рішень, дій чи бездіяльності заподіювача шкоди;
- 3) причинного зв'язку між неправомірною поведінкою і моральною шкодою;
- 4) вини заподіювача шкоди.

Необхідно підкреслити, що характер моральної (немайнової) шкоди не визначається об'єктом, якому вона завдається [16]. Моральна шкода може мати місце як при порушенні особистих прав, так і майнових інтересів. Як правило, під час так званих «невдалих» туристичних подорожей саме порушення майнових інтересів туристів (ненадання або неналежне надання туристичних послуг за договором; втрата, пошкодження майна або багажу тощо) спричиняє душевні страждання та спонукає останнього до вимог про відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Так, у пункті 4 постанови Пленуму Верховного Суду України “Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди” від 31.03.1995 року № 4 чітко встановлено, що у позовній заяві про відшкодування моральної (немайнової) шкоди має бути зазначено, в чому полягає ця шкода, якими неправомірними діями (бездіяльністю) її заподіяно та якими доказами вона підтверджується [17]. Тобто турист повинен довести факт заподіяння йому моральної шкоди, глибину душевних страждань та обґрунтувати розмір заявленої моральної шкоди.

На сьогодні застосування принципу презумпції моральної шкоди прямо не впливає з чинного законодавства. Загальне правило про розподіл тягаря доказування встановлене статтею 60 Цивільного процесуального кодексу України і передбачає, що кожна сторона повинна довести ті обставини, на які

вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень. Отже, турист повинен довести факт спричинення йому моральної шкоди, щоб суд вирішив питання про відшкодування такої шкоди на його користь. Однак судова практика свідчить про те, що суди фактично застосовують презумпцію заподіяння моральної шкоди: встановивши факт вчинення неправомірної дії щодо туриста, суди роблять висновок, що моральна шкода заподіяна, і в подальшому розглядають лише питання про розмір її відшкодування в грошовій чи в іншій формі. Згідно з ч. 2 статті 57 ЦПК засобами доказування є: пояснення сторін, третіх осіб, їхніх представників, допитаних як свідків, показання свідків, письмові докази, речові докази, зокрема звуко- і відеозаписи, висновки експертів [18].

Більше того, експерти з моральної шкоди наголошують на тому, що сила й глибина душевних переживань, спричинених негативними подіями, в кожному конкретному випадку є різними і залежить здебільшого від особистості туриста, тобто зумовлені лише особистісними, індивідуально-психологічними його особливостями. Відповідно і розмір моральної (немайнової) шкоди, яка заподіяна туристові, також залежить від його конкретних особистісних, індивідуально-психологічних особливостей.

Грунтуючись на позиції особистісного підходу, Верховний Суд України також у згаданій вище постанові (п. 9) встановлює, що розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач (у даному випадку - турист), характеру немайнових втрат (їх тривалості, можливості відновлення тощо) і з урахуванням інших обставин. Зокрема, враховуються стан здоров'я туриста, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках, ступінь зниження престижу, ділової репутації, час та зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану (до так би мовити «невдалої» подорожі) тощо.

Тому заява туриста про те, що він відчував фізичні або душевні страждання під час зіпсованої непрофесійністю суб'єкта туристичної

діяльності подорожі, вже є прямим доказом факту заподіяння йому моральної шкоди, а оцінка цього доказу – вже є прерогативою суду. Прямих доказів протилежного туроператор або турагент, природно, надати не зможе. Тим більше, якщо турист доведе (надать переконливі письмові докази), що його відпочинок зіпсовано внаслідок невиконання або неналежного виконання туроператором (турагентом) своїх зобов'язань за договором на туристичне обслуговування, надать підтвердження своїх майнових втрат в країні тимчасового перебування для забезпечення подальшого власного відпочинку тощо.

Наступною умовою відповідальності за заподіяння моральної шкоди туристу є протиправність поведінки у формі дії (поведінка, що заборонена законом), або бездіяльності (невчинення особою дій, які вона була зобов'язана за законом вчинити).

Наявність причинного зв'язку між протиправним діянням і моральною шкодою, що є третьою підставою відповідальності за завдану моральну шкоду, виражає зв'язок протиправної поведінки і шкоди, що настала. При цьому протиправність є причиною, а шкода – наслідком. Туроператор або турагент несе відповідальність лише за ту шкоду, яка є наслідком його поведінки. Неправомірне діяння повинно бути основною причиною, що з неминучістю тягне за собою заподіяння моральної шкоди, необхідною умовою настання негативних наслідків у вигляді фізичних або душевних страждань туриста. Тобто туроператор або турагент має нести відповідальність лише за ту шкоду, яка викликана саме його протиправною поведінкою.

Отже, встановлення причинного зв'язку й визначення суб'єкта відповідальності та її межі є важливою запорукою всебічного й справедливого розгляду судової справи за позовом туриста.

Моральна шкода підлягає відшкодуванню лише за наявності вини того, хто її завдав (ч. 1 статті 1167 ЦК), як у формі умислу, так і необережності. Необхідність врахування вини прямо передбачено й у статті 33 Закону

України «Про туризм». Так, дана норма встановлює, що заподіяна туристу моральна (немайнова) шкода, якою порушені його законні права, відшкодовується суб'єктом туристичної діяльності в порядку, встановленому законом.

Крім того, варто наголосити, що моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової шкоди, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування (ч. 4 статті 23 ЦК).

Водночас, звертають на себе увагу результати моніторингу судового розгляду такої категорії справ: про відшкодування моральної шкоди туристу за його позовом до туроператора. Так, у справі № 2-2492/11 судом відмовлено у відшкодуванні моральної шкоди туристу на тій підставі, що Законом України «Про туризм» при наявності зобов'язання відшкодування збитків при настанні відповідних умов (ст.ст. 20, 24, 25) не передбачено відшкодування моральної шкоди [19].

Законодавство України встановлює випадки звільнення особи від відшкодування моральної шкоди. Так, за загальним правилом особа звільняється від відповідальності з відшкодування моральної (немайнової) шкоди, якщо доведе, що остання завдана не з її вини.

Стаття 20 Закону України «Про туризм» також передбачає випадки звільнення туроператора від відповідальності перед туристом за невиконання або неналежне виконання умов договору, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;
- невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної

діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

**Підсумовуючи викладене, можна зробити наступні висновки:**

1. Правовий статус туристів як одного з основних суб'єктів туристичних правовідносин - це сукупність належних їм основних прав, свобод і обов'язків щодо здійснення туристичних подорожей, закріплених у законодавстві України.

2. За результатами ґрунтовного аналізу законодавства України, пропонуємо наступну класифікацію правового статусу туриста:

1) залежно від виду суб'єкта:

- правовий статус громадянина України;
- правовий статус іноземця;
- правовий статус особи без громадянства;
- правовий статус неповнолітніх.

2) за обсягом прав та обов'язків:

- загальні, що визначають права та обов'язки не лише туристів;
- споживчі, що визначають права та обов'язки туристів як споживачів туристичних послуг;
- спеціальні, що визначають статус туристів як учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради. - 1996. - № 30. - Ст.141.
2. Загальна декларація прав людини. – К.: Укр. Правнича Фундація. Вид-во Право, 1995. – 12 с.
3. Права людини. Міжнародні договори України, декларації, документи / Упоряд. Ю. К. Качуренко. – 2-е вид. – К.: Юрінформ, 1992. – 200 с.
4. Глобальный этический кодекс туризма // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т.– Ужгород: ІВА, 2000. - Т.5.



5. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/>
6. Хартія туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т.– Ужгород: ІВА, 2000. - Т.5.
7. Закон України “Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні” від 11.12.2003 р. № 1382-ІУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1382-15>.
8. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/>
9. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Мінтрансв'язку України від 23.04.2010 р. № 216 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0669-10/>
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/ed20051201>
11. Гаагская декларация по туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т.– Ужгород: ІВА, 2000. – 280 с. - Т. 5.
12. Про затвердження Положення про інспекції з питань захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі: наказ Мінекономрозвитку України від 09.11.2011 р. № 206 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1337-11>
13. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - №№40-44. - Ст.356.
14. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991р. // Відомості Верховної Ради України. - 1991. - № 30. - Ст.279.
15. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - №№40-44. - Ст.356.
16. Відшкодування моральної шкоди // Головне управління юстиції у Тернопільській області [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.obljust.te.ua>
17. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди: Постанова Верховного суду України від 31.03.1995 № 4 206 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/v0004700-95>
18. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 № 1618-ІV (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1618-15/ed20110922>
19. Перед зверненням до суду варто почитати договір [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://smi.liga.net/articles/2012-08-15/6620963-turizm\\_kupi\\_sob\\_trokh\\_i\\_nepri\\_mnostey.htm](http://smi.liga.net/articles/2012-08-15/6620963-turizm_kupi_sob_trokh_i_nepri_mnostey.htm)