

## РОЗДІЛ 3

# ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС; СІМЕЙНЕ ПРАВО; МІЖНАРОДНЕ ПРИВАТНЕ ПРАВО

УДК 347.422

## ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

### LIABILITY UNDER THE CONTRACT FOR TOURIST SERVICES PROVISION

Анопій І.В., к.ю.н., доцент,  
доцент кафедри цивільного права та процесу  
Національний університет «Львівська політехніка»

Стаття присвячена особливостям цивільно-правової відповідальності сторін за договором про надання туристичних послуг. Досліджуються підстави, розподіл, а також межі відповідальності суб'єктів, що надають туристичні послуги. У статті аналізуються як теоретичні аспекти, так і судова практика щодо вирішення спорів, пов'язаних з відшкодуванням збитків за невиконання чи неналежне виконання договору про надання туристичних послуг, у тому числі відповідальність туроператора за дії третіх осіб розірванням та зміною змісту такого договору, підстав звільнення від відповідальності.

**Ключові слова:** туристичне обслуговування, туристичні послуги, туроператор, турагент, агентський договір, відповідальність, турист, споживач, відшкодування збитків.

Статья посвящена особенностям гражданско-правовой ответственности сторон по договору о предоставлении туристических услуг. Исследуются основания, распределение, а также пределы ответственности субъектов, предоставляющих туристические услуги. В статье анализируются как теоретические аспекты, так и судебная практика по разрешению споров, связанных с возмещением убытков за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о предоставлении туристических услуг, в том числе ответственность туроператора за действия третьих лиц расторжением и изменением содержания такого договора, оснований освобождения от ответственности.

**Ключевые слова:** туристическое обслуживание, туристические услуги, туроператор, турагент, агентский договор, ответственность, турист, потребитель, возмещение убытков.

This article is concerned with the peculiarities of civil liability of the parties under the Contract for Tourist Services Provision. It examines the grounds and conditions, distribution, as well as the limits of liability of the subjects providing tourist services. The paper analyzes both the theoretical aspects and judicial practice for resolving disputes related to the compensation for damages caused by the non-fulfilment or improper fulfilment of the Contract for Tourist Services Provision, including, but not limited to the liability of the tour operator for the actions of third parties, termination and modification of the content of such a contract, the grounds for exemption from liability. It is justified that the minimization of liability included by tour operators in the contract contradicts the Law of Ukraine "On protection of consumers' rights". Such conditions are recognized as invalid. Defines the following grounds for the exemption of the tour operator from liability; failure to perform or improper performance of the terms of the contract for tourist service was due to the fault of the tourist; non-performance or improper performance of the terms of the contract on tourist service was caused by third parties not related to the rendering of services specified in the contract, and neither side of their offensive knew and could not know in advance; Failure to perform or improper performance of the terms of the travel service contract has occurred due to force majeure events or is the result of events that the tour operator (travel agent) and other tourism subjects who provide tourist services included in the tourist product could not foresee.

**Key words:** tourist services, tourism services, tour operator, travel agent, agency contract, liability, tourist, customer, compensation for damages.

За офіційними даними, тільки протягом 2017 року послугами туроператорів та турагентів скористалося 2 806 426 осіб, з них 476 967 – внутрішні туристи і 2 289 854 – туристи, які придбали закордонні тури [1]. Разом з тим рівень відповідальності учасників туристичного ринку залишається вкрай низьким. Щороку вітчизняні туристи стикаються з невиконанням або неналежним виконанням умов договору, наданням недостовірної інформації про туристичний продукт та прагненням туроператорів (і турагентів) уникнути відповідальності. Яскравою ілюстрацією ситуації на туристичному ринку України став колапс, що мав місце в червні–липні 2018 року через резв зрив кількома українськими туроператорами вильотів туристів на відпочинок і повернення їх додому. Внаслідок цього спрацював «ефект доміно»: були затримані й інші рейси, і тисячі українських туристів опинилися заручниками в аеропортах. Частина з них досі не отримала жодної компенсації.

На сьогодні основними проблемами, що спричиняють порушення прав вітчизняних туристів, є: бажання окремих недобросовісних туроператорів мінімізувати витрати та збільшити прибуток за рахунок зниження якості послуг та продажу більшої кількості пакетів, ніж здатні забезпечити чартерні перевізники; прагнення уникнути відповідальності через включення відповідних умов в договір

або спрямування туриста з його претензіями до третіх осіб (перевізників, готелів, іноземних туроператорів-партнерів); некомпетентність турагентів, які не здатні чітко надати інформацію про туристичний продукт, який реалізують, або підібрати цей продукт відповідно до побажань клієнта.

Підставою виникнення відповідальності туроператора перед туристом є порушення умов договору або його невиконання. Згідно зі ст. 20 Закону України «Про туризм», якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, він повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію в розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін [2]. Окремі туроператори включають у договір умови,

що покликані мінімізувати їх відповідальність перед туристом. Наприклад, у разі якщо турист погодився на альтернативні послуги, зобов'язання вважається виконаним належним чином, і він не може розраховувати на компенсацію. Разом з тим слід враховувати п. 2 ч. 3 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким виключення або обмеження прав споживача стосовно виконавця в разі повного або часткового невиконання чи неналежного виконання виконавцем договірних зобов'язань, включаючи умови про взаємозалік, зобов'язання споживача з оплати та його вимог у разі порушення договору з боку виконавця є несправедливою (і відповідно недійсною) умовою. Закон України «Про туризм» визначає такі підстави звільнення туроператора від відповідальності: 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 договорі, та жодна зі 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. Згідно з позицією Верховного Суду України даний перелік є вичерпним [4].

Щодо відповідальності туроператора за дії третіх осіб, то слід зазначити, що до даного договору застосовуються загальні положення про надання послуг. Відповідно до ч. 2 ст. 902 Цивільного кодексу виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним у повному обсязі перед замовником за його порушення. Відповідно, якщо, до прикладу, чартерні перевезення входили до складу туристичного продукту, то за дії перевізника відповідальність перед туристом несе туроператор. Так, згідно зі ст. ст. 104–105 Повітряного кодексу України в разі скасування рейсу перевізник зобов'язаний виплатити пасажирові компенсацію в розмірі 250–600 євро залежно від дальності рейсу, а також запропонувати альтернативну зміну маршруту і комплекс безкоштовних послуг (харчування, місця в готелі, трансфер аеропорт-готель-аеропорт). У разі затримки рейсу перевізник зобов'язаний надати комплекс безкоштовних послуг, а якщо затримка триває більше 5 годин – сплатити вартість квитка чи запропонувати альтернативну зміну маршруту. Пониження класу обслуговування тягне за собою відшкодування 30–75% тарифу залежно від дальності рейсу [5]. Якщо рейс перенесено чи відмінено, турист може звернутися до туроператора за відшкодуванням вартості квитка чи грошовою компенсацією, а в разі ненадання перевізником належних послуг – ще й за відшкодуванням збитків.

Важливим є питання розмежування відповідальності туроператорів та турагентів. З одного боку, туроператори практично ніколи не вступають у договірні відносини з туристами напряму. Від їх імені на підставі агентського договору діють турагенти. Згідно зі ст. 297 ГК, за агентським договором одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод чи сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок [6]. Таким чином, турагент, здійснюючи підбір і продаж туристичного продукту безпосередньо туристу, відповідальності перед ним не несе. У договорі про надання туристичних послуг він не фігурує, стороною там виступає туроператор. Окремих договорів про надання інформаційних послуг турист з турагентом не підписують. Водночас роль останнього не можна недооцінювати. Непоодиноким є випадки, коли турагент через непрофесійність або й свідомо, для отримання свого відсотка, вводить споживача

в оману щодо змісту послуг, які входять у туристичний продукт, категорії готелю, його місця розташування, умов розміщення, перевезення, харчування, реальної тривалості поїздки тощо. Відповідно, виправданою видається позиція збереження відповідальності турагента перед туристом. Розмежовуючи відповідальність за договором про надання туристичних послуг між туроператором та турагентом, судам слід з'ясувати причини неналежного надання туристичної послуги. Якщо причиною неналежного надання послуги стала недостовірна інформація, надана турагентом, то відповідальність повинен нести не туроператор, а особа, на яку було покладено такий обов'язок, – турагент [7, с. 11; 8, с. 83]. Основною проблемою є те, що на відміну від письмового договору про надання туристичних послуг, консультації турагента – усні, і довести введення туриста в оману буде непросто.

Окремо слід зупинитися на зміні умов та розірванні договору. Так, згідно зі ст. 20 Закону України «Про туризм» кожна зі сторін договору до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема, у разі: погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків; непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги; запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів; істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту; домовленості сторін. Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через 1 день із дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, та не пізніше як за 3 дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування [2].

Щодо розірвання договору, то туроператор (турагент) може відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, заподіяних унаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста. Турист, у свою чергу, може відмовитися від договору в разі збільшення вартості туристичного продукту більш ніж на 5% без відшкодувань туроператору і в будь-який час до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених витрат, пов'язаних з відмовою.

Розмір майнової відповідальності туроператора (турагента) не може перевищувати фактично завданих туристу збитків з їхньої вини. Варто зазначити, що крім відшкодування вартості путівки, транспортних витрат (якщо довелося добиратися самому), міжнародних дзвінків, харчування тощо, він має право ще й на відшкодування моральної шкоди.

Характерною особливістю є обов'язкове фінансове забезпечення відповідальності туроператора і турагента перед туристом на випадок неплатоспроможності або визнання банкрутом. Так, для туроператора мінімальний розмір такого забезпечення становить 20 000 євро (для внутрішнього і в'їзного туризму – 10 000 євро), а для турагента – 2000 євро, що підтверджується гарантією банку або іншої кредитної установи.

Загалом, в умовах слабкої судової системи, відносно незначних санкцій за порушення прав туристів та низького відсотка звернення до суду, учасники ринку туристичних послуг часто дозволяють собі нехтувати інтересами туристів та знижувати якість надання послуг. Практика показує, що найбільш ефективним для туристів засобом захисту своїх прав є подання колективних позовів. Підвищення активності туристів та посилення контролю за гравцями туристичного ринку з боку держави сприятимуть спрямуванню цієї сфери в більш цивілізоване та відповідальне русло.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Державна служба статистики України: Статистична інформація; Економічна діяльність; Туризм; Туристичні потоки. (2000–2017). URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
4. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.). Узагальнення судової практики Верховного Суду України: Витяг від 01.02.2013 р. URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/n0006700-13?find=1&lang=ru&text=%F2%F3%F0%E0%E3%E5%ED\\*#w11](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/n0006700-13?find=1&lang=ru&text=%F2%F3%F0%E0%E3%E5%ED*#w11)
5. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 р. № 3393-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3393-17/page5>
6. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#n1961>
7. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03; кер. роботи В.М. Коссака; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. Київ, 2015. 19 с.
8. Шульга Р.Р. Проблемні питання відповідальності суб'єктів туристичної діяльності. Науковий вісник Херсонського державного університету: «Серія Юридичні науки». 2014. Вип. 2. Том 2. С. 80–84.

УДК 347.952.2

## ЩОДО ПИТАННЯ ВИКОНАННЯ РІШЕНЬ ПРО ВСЕЛЕННЯ

### REGARDING THE EXECUTION OF A JUDGEMENT OF SETTLING IN THE ACCOMMODATION

**Бондар І.В., к.ю.н., доцент кафедри  
нотаріального та виконавчого процесу і адвокатури  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка**

У статті висвітлюються теоретичні та практичні аспекти виконання рішень суду про вселення стягувача. Розкривається зміст поняття «вселення». Стаття містить аналіз розгляду судами цивільних справ про вселення. Автором досліджуються питання примусового та повторного вселення. На підставі дослідження робляться теоретичні та практичні висновки.

**Ключові слова:** вселення стягувача, виконання рішень суду, виконання рішення про вселення стягувача, повторне вселення, виконавчий процес.

В статье освещаются теоретические и практические аспекты исполнения решений суда о вселении взыскателя. Раскрывается содержание понятия «вселение». Статья содержит анализ рассмотрения судами гражданских дел о вселении. Автором исследуются вопросы принудительного и повторного вселения. На основании исследования делаются теоретические и практические выводы.

**Ключевые слова:** вселение взыскателя, исполнение решений суда, исполнение решения о вселении взыскателя, повторное вселение, исполнительный процесс.

The article covers the theoretical and practical aspects of the execution of court decisions of occupancy rights. The content of the concept of "placement" is revealed. One of the problems of the execution of court decisions is the debtor's behavior. Behavior of the debtor is characterized not only by its passive actions (not the opening of locks, not giving the keys to open the doors, etc.), but also active actions to the state executor (the using of weapons, changing the numbering of apartments, etc.). Under such circumstances, compulsory execution of the decision is the only one option for person to protect his right to housing. That is why this article contains an analysis of the consideration of civil cases by the courts about the placement.

The author investigates the issues of forced and re-entering. On the basis of the research, theoretical and practical conclusions are made. The formula of the execution of court decisions of settling is: 1) to ensure unimpeded access to the premise; 2) to ensure the living (or staying) there.

Re-entering is possible in two cases: 1) there is an impediment in living in the premise; 2) it is the debtor who hinders living in the premise or permits.

In the article the author propose to improve the legislation for protection the individual non-property rights.

**Key words:** execution of court decisions, execution of the decision of occupancy rights, re-entering, executive process.

Дослідження проблемних аспектів виконання судових рішень залишається актуальною темою. Спори стосовно вселення виникають доволі часто. Особливо гостре питання вселення для осіб, які не мають іншого місця для проживання, саме тому швидко виконання даної категорії рішень є запорукою захисту прав і свобод людини та громадянина. Однією з проблем виконання рішень про вселення є перешкодження та опір боржника проти вселення стягувача, що затягує виконавчий процес. Поведінка боржника характеризується не тільки його пасивними діями (невідчинення замків, ненадання ключів тощо), а й активною протидією державному виконавцю (застосування зброї, зміна нумерації квартир тощо). За таких обставин примусове виконання рішення про вселення – це єдина можливість стягувача захистити своє право на житло.

Виконавче провадження та проблеми виконання рішень все частіше стає об'єктом наукових досліджень. Але якщо питання виконавчого провадження знаходять своє

відображення у працях Ю.В. Білоусова, С.С. Бичкової, М.В. Мазіної, Н.А. Сергієнко, О.С. Снідевича, С.Я. Фурси, Є.І. Фурси, С.В. Щербак та інших, то питання виконання рішень немайнових спорів залишилися поза увагою вчених та практиків.

У зв'язку з цим метою цієї публікації є аналіз законодавства щодо виконання рішень про вселення стягувача, судової практики задля вдосконалення виконання рішень немайнового характеру.

Ст. 67 Закону України «Про виконавче провадження» визначає порядок виконання рішення про вселення. Цією статтею покладено на державного виконавця обов'язок щодо примусового виконання рішення в разі невиконання боржником рішення про вселення стягувача.

Пункт 1 ч. 2 ст.18 встановлює обов'язок виконавця здійснювати заходи примусового виконання рішень у спосіб та в порядку, які встановлені виконавчим документом та Законом України «Про виконавче провадження».