

ДЕЯКІ ПИТАННЯ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РАЗІ ЙОГО НЕВИКОНАННЯ АБО НЕНАЛЕЖНОГО ВИКОНАННЯ, ЗУМОВЛЕНОГО COVID-19**SOME ISSUES OF DISSOLUTION OF TOURISM SERVICE AGREEMENT IN CASE OF ITS NON-EXECUTION OR IMPROPER EXECUTION CAUSED BY COVID-19**

Уралова Ю.П., к.ю.н.,
в. о. завідувача кафедри цивільного права і процесу
юридичного факультету
Донецький національний університет імені Василя Стуса
Драч Д.Л., студентка юридичного факультету
Донецький національний університет імені Василя Стуса

У статті досліджені питання реалізації договорів на туристичне обслуговування в період запровадження карантинних заходів, зумовлених COVID-19, зокрема щодо останньої стадії реалізації такого договору – належного його виконання або виконання в повному обсязі з боку суб'єктів туристичного ринку, що надають туристичні послуги. Досліджено питання щодо розірвання договору на туристичне обслуговування в разі невиконання або неналежного виконання договору з боку сторін такого договору, зумовленого карантинними заходами через поширення COVID-19. Обґрунтована позиція, що карантинні заходи, зумовлені COVID-19, призвели до такої ситуації, коли наявні правові способи й методи щодо належного виконання або виконання в повному обсязі договорів у сфері туризму не забезпечують здійснення та реалізації основних правових принципів і спричиняють конфлікт інтересів і сторін договору й держави, а суттєві обмеження, пов'язані із запровадженням карантину, перешкоджають реалізації договору на туристичне обслуговування. Проаналізовано законодавство Європейського Союзу у сфері туризму з метою гармонізації та уніфікації українського законодавства з урахуванням європейського досвіду у сфері туризму щодо розірвання договору на туристичне обслуговування в період обмежень дій сторін договору, зумовлених COVID-19. Уточнені підстави розірвання договору на туристичне обслуговування як із боку суб'єктів туристичної сфери, що надають туристичні послуги, так і з боку туристів. Конкретизовано порядок розірвання договору на туристичне обслуговування на період запровадження карантинних заходів, зумовлених COVID-19. Запропоновано віднести договори на туристичне обслуговування до групи алеаторних (ризикових) договорів і з урахуванням такої правової ознаки конкретизувати й додати підстави розірвання такого договору, зокрема передбачити часткове повернення здійснених платежів за ненадані туристичні послуги й туристичне обслуговування протягом певного періоду, наприклад, наступного року.

Ключові слова: договір на туристичне обслуговування, карантинні заходи, зумовлені COVID-19, обмеження в наданні послуг, туристичні послуги, туристичне обслуговування, суб'єкти туристичної сфери, алеаторні (ризикові) договори, підстави розірвання договору, порядок розірвання договору, гармонізація та уніфікація законодавства Європейського Союзу.

The article studies the issue of execution of tourism service agreements during the introduction of quarantine measures caused by COVID-19, in particular regarding the last stage of the execution of this agreement – its proper execution or full execution by tourism market entities that provide tourism services. The issue of dissolution of the tourism service agreement in case of its non-execution or improper execution by the parties to this agreement caused by the quarantine measures of COVID-19. The article substantiates the standpoint that the quarantine measures caused by COVID-19 have led to a situation where the existing legal methods and techniques for proper execution or full execution of agreements in the field of tourism do not ensure the implementation and realization of basic legal principles and have led to the conflict of interests and parties, and the state, and the significant restrictions connected with the introduction of quarantine, prevent the execution of the tourism service agreement. EU legislation in the field of tourism is analysed in order to harmonize and unify Ukrainian legislation, taking into consideration the European experience in the field of tourism on the dissolution of the tourism service agreement in the period of restrictions of the actions of the parties to the agreement caused by COVID-19. The grounds for dissolution of the tourism service agreement have been clarified both on the part of the subjects of the tourist sphere that provide tourism services and on the part of tourists. The procedure for the dissolution of the tourism service agreement for the period of introduction of quarantine measures caused by COVID-19 has been specified. It is proposed to refer the tourism service agreements to the group of aleatory (risky) agreements and taking into account this legal feature to specify and add grounds for the dissolution of such an agreement, in particular, to provide partial refund of payments for unprovided tourism services and tourist attendance during a certain period, e.g. next year.

Key words: tourism service agreement, quarantine measures, caused by COVID-19, restrictions on provided services, tourism services, tourist attendance, subjects of tourism sphere, aleatory (risky) agreements, grounds for dissolution of an agreement, procedure for the dissolution of an agreement, harmonization and unification of EU legislation.

У липні 2020 р. Світова організація торгівлі опублікувала щорічний звіт World Trade Statistical Review 2020, де проаналізовані дані про стан та основні тенденції світової торгівлі, зокрема й щодо впливу пандемії коронавірусної хвороби на експорт та імпорт товарів і послуг. Так, за економічними показниками масштаби світової торгівлі послугами не знизилися, але темпи росту в цих сферах значно впали, особливо це стосується таких сфер економіки, як транспортна й туристична. Наприклад, кількість перевезень знизилася на 74% лише за перші три місяці 2020 р., а обсяг видатків із туристичної сфери впав на 60% у розрізі світової торгівлі за зазначений період [1]. Ці негативні економічні показники суттєво вплинули на стійку правову модель належного виконання договірних конструкцій у сфері туризму й транспорту з боку основних суб'єктів цих сфер економіки: туроператорів, турагентів, авіаперевізників, готелів, транспортних організацій, рес-

торанів, страховиків тощо. У результаті жодна правова конструкція, правові способи й заходи, що є в наявності правових систем, зокрема й національної, та сформовані задля непохитності й сталості суспільних відносин, внаслідок яких вони врегульовані, не спромоглися під час їхнього застосування надати той позитивний правовий результат, який би влаштував усіх суб'єктів цих сфер економіки. Так, епідеміологічна ситуація зумовила запровадження значних обмежень, які перешкоджають належному виконанню договірних зобов'язань щодо туристичного обслуговування, що має наслідком потребу з боку туристів щодо розірвання вже укладеного договору й відшкодування збитків. Відшкодування збитків туристам відбувалося у вигляді повернення 100% плати за ненадану туристичну послугу, що досі призводить до неплатоспроможності не тільки суб'єктів туристичних і транспортних сфер економіки, але й страхового ринку, й банківського

сектору, організації яких виступали гарантими й страховиками та / або перестраховиками за наданими послугами. Крім того, наприкінці квітня 2020 р. торгово-промислової палати в Україні визнали період карантину як форсмажорну обставину (обставину непереборної сили), що є за чинним законодавством підставою звільнення від відповідальності за порушення зобов'язання, що спричинило обурення та недовіру з боку туристів по всьому світу до суб'єктів туристичної та транспортної сфери. Після таких коливань невизначеності ринок туристичних послуг спробував саморегулюватися, а саме – запровадивши за аналогією біржових ринків договірні конструкції «на майбутнє» або ф'ючерсні контракти у вигляді ваучерів на туристичне обслуговування на наступний 2021 р. на той же період у місяцях і днях, що був зазначений в укладених договорах на туристичне обслуговування у 2020 р.

Така ситуація зумовлює негативні наслідки для обох сторін договору на туристичне обслуговування, а також вказує на значну нестабільність суспільних відносин на ринку туризму через їх неврегульованість, що й свідчить про актуальність обраної теми.

Дослідженню проблем, пов'язаних із розірванням договору на туристичне обслуговування, свої роботи присвятили, зокрема, Х.В. Горещька, В.І. Гостюк, М.М. Гудима, О.Ю. Димінська, Н.С. Камінська, В.О. Кохановський, Р.І. Яворський та інші науковці. У більшості наукових робіт предметом досліджень виступали поняття та особливості договору на туристичне обслуговування, істотні умови такого договору, розмежування понять розірвання та припинення договору, невиконання та неналежного виконання зобов'язання, цивільноправова відповідальність суб'єктів договору на туристичне обслуговування та підстави звільнення від неї. Однак, незважаючи на низку попередніх наукових досліджень, багато проблем розірвання договору на туристичне обслуговування все ще залишаються не розв'язаними й дискусійними.

Метою статті є уточнення підстав і конкретизація порядку розірвання договору на туристичне обслуговування в період запроваджених карантинних заходів, зумовлених COVID-19, і відшкодування збитків у разі його невиконання чи неналежного виконання; напрацювання пропозицій щодо гармонізації та уніфікації чинного українського і європейського законодавства з урахуванням європейського досвіду у сфері туризму щодо розірвання договору на туристичне обслуговування; а також формулювання пропозицій до розв'язання наявних проблем стосовно розірвання договору на туристичне обслуговування з урахуванням сучасної епідеміологічної ситуації, зумовленої COVID-19.

Відповідно до ч. 1 ст. 20 Закону України «Про туризм» (далі – Закон), за договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його [2]. Туристичний продукт як предмет такого договору згідно зі ст. 1 цього ж Закону є попередньо розробленим комплексом туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізуються або пропонуються для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням та розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку й розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Враховуючи такі законодавчі визначення, можна простежити, що договір на туристичне обслуговування є за кількістю сторін двостороннім, за наявністю чи відсутністю зустрічної вимоги – оплатним, за визначеністю правової мети – каузальним, за встановленням строку існування правовідносин – строковим, за моментом

виникнення прав та обов'язків сторін – консенсуальним. Особливістю договірних відносин між туристом і туристичною організацією є те, що туристична організація продає туристові не послугу як таку, а лише право одержати в певний час і в певному місці послуги, що надаватимуться іншими організаціями (перевезення, розміщення туриста тощо) [3, с. 29], тобто туроператор або турагент як сторона договору на туристичне обслуговування виступають посередниками надання більшості туристичних послуг, їхні зобов'язання про надання таких послуг мають здебільшого організаційний характер. Крім того, феномен договору на туристичне обслуговування виявляється і в тому, що він виступає правовим засобом, у межах якого інтерес однієї сторони задовольняється тільки через інтерес іншої [4, с. 149]. Також виходячи з епідеміологічної ситуації сьогодення, можна зробити висновок, що до правових характеристик такого договору можна додати ще й ознаку алеаторності у зв'язку зі стійкою невизначеністю та непередбачуваністю виконання такого договору. До того ж можна прослідкувати й наявність фідуціарних, тобто довірчих, відносин (зв'язків) між суб'єктами туристичної сфери.

Слід одразу також зазначити про одну із загальних засад цивільного законодавства, а саме про свободу договору, передбачену п. 3 ч. 1 ст. 3 Цивільного кодексу (далі – ЦК) України [5], яка вказує на те, що волевиявлення сторін будь-якого договору є важливим чинником його укладення, зміни чи розірвання. Така засада виступає однією з гарантій забезпечення прав та інтересів сторін будь-якого договору. Для реалізації засади свободи договору у вигляді його розірвання мають значення відповідні цивільноправові категорії – підстави й порядок розірвання договору. Під підставами розірвання договору слід розуміти такі юридичні факти, які припиняють договірні зобов'язання сторін внаслідок настання несприятливої для їх виконання або такої, що унеможливує виконання договірних зобов'язань, обставини. Порядок розірвання договору означає сукупність логічно й організаційно здійснюваних послідовних заходів, які необхідні для припинення договірних зобов'язань.

Так, ч. 7 ст. 20 Закону України «Про туризм» встановлює, що кожна зі сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов договору й обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема в разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення наявних ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) домовленості сторін.

Запровадження карантинних заходів, зумовлених COVID-19, передбачає суттєві обмеження чи навіть заборони щодо проведення масових заходів, діяльності різноманітних закладів, транспортних перевезень тощо, що значно ускладнює, а в певних випадках – унеможливує досягнення оздоровчої, пізнавальної, професійно-ділової чи іншої мети туристичної подорожі, тому укладений договір на туристичне обслуговування втрачає своє основне призначення – забезпечення прав і задоволення інтересів туриста. Тому туроператор чи турагент з об'єктивних причин втрачає можливість належно чи в повному обсязі виконати свої зобов'язання за договором на туристичне обслуговування, а карантинні заходи ускладнюють навіть прогнозування, наприклад, перенесення подорожі на майбутній період. Отже, в разі розірвання укладеного дого-

вору на туристичне обслуговування в умовах карантину реальність настання передбачених договором правових наслідків суттєво знижується чи просто унеможливується. Зважаючи на це, необхідно впровадити в українське законодавство таку підставу для розірвання договору на туристичне обслуговування, як його невиконання чи неналежне виконання.

Відповідно до ч. 1 ст. 907 ЦК України, договір про надання послуг може бути розірваний, у тому числі шляхом односторонньої відмови від договору, в порядку й на підставах, встановлених цим Кодексом, іншим законом або за домовленістю сторін. Порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг визначаються домовленістю сторін або законом. Чітко визначений порядок розірвання саме договору на туристичне обслуговування в Законі України «Про туризм» і в ЦК України не сформульований, однак досить детальні положення передбачені ст. 188 Господарського кодексу України:

1) зміна й розірвання господарських договорів в односторонньому порядку не допускаються, якщо інше не передбачено законом або договором;

2) сторона договору, яка вважає за необхідне змінити або розірвати договір, повинна надіслати пропозиції про це другій стороні за договором;

3) сторона договору, яка одержала пропозицію про зміну чи розірвання договору, у двадцятиденний строк після одержання пропозиції повідомляє другу сторону про результати її розгляду;

4) у разі, якщо сторони не досягли згоди щодо зміни (розірвання) договору або в разі недержання відповіді у встановлений строк з урахуванням часу поштового обігу, зацікавлена сторона має право передати спір на вирішення суду;

5) якщо судовим рішенням договір змінено або розірвано, договір вважається змінним або розірваним із дня набрання чинності таким рішенням, якщо іншого строку набрання чинності не встановлено за рішенням суду [6].

Згідно із ч. 1 ст. 654 ЦК України, розірвання договору вчиняється в такій самій формі, що й договір, що розривається, якщо інше не встановлено договором або законом чи не випливає зі звичай ділового обороту, тому, зважаючи на положення ч. 3 ст. 20 Закону України «Про туризм», розірвання договору на туристичне обслуговування має здійснюватися в письмовій чи електронній формі. Слід враховувати й те, що розірвання договору здійснюється виключно до закінчення терміну його дії.

Разом із розірванням договору, зумовленим його невиконанням чи неналежним виконанням внаслідок вжиття карантинних заходів задля боротьби з COVID-19, постає й питання про відшкодування збитків. Важливою гарантією реалізації такого права виступає фінансове забезпечення відповідальності туроператора й турагента. Зокрема, ч. 6 ст. 15 Закону України «Про туризм» передбачає, що відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) й документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань. Також досить ефективним механізмом захисту прав та інтересів споживачів туристичних послуг є страхування, яке буває обов'язковим (медичне й від нещасного випадку) й з ініціативи туриста (страхування інших ризиків, пов'язаних зі здійсненням подорожі; страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування; страхування для покриття витрат, пов'язаних із передчасним поверненням до місця проживання в разі настанні нещасного випадку або хвороби). За ч. 7 ст. 16 Закону України «Про туризм» компенсація шкоди, заподіяної життю чи

здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Загалом же відповідно до ч. 12 ст. 20 Закону України «Про туризм» туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

1) невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

2) невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних із наданням послуг, зазначених у цьому договорі, й жодна зі сторін про їх настання не знала й не могла знати заздалегідь;

3) 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.

Крім того, згідно із ч. 13 ст. 20 цього Закону, договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію в разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг. Також ч. ч. 1–2 ст. 32 Закону встановлюють, що за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову й іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства, а розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

Для з'ясування суми коштів, що може бути повернена в разі скасування подорожі, слід враховувати умови самого договору, передбачений ним порядок відмови від туру й положення Закону України «Про туризм». Здебільшого саме в умовах договору на туристичне обслуговування зазначаються строки для відмови від нього й відсоткове співвідношення суми, яка буде повернена до спливу терміну відмови. Водночас сумою фактично здійснених витрат є загальна вартість послуг турагента й витрати оператора на організацію виконання договору: бронювання готелю, авіаперевезення, а також сума штрафних санкцій, застосованих авіаперевізниками чи готелями за відмову від послуг. Турист може звернутися до турагента чи туроператора з вимогою про надання довідок або актів для підтвердження суми фактично понесених витрат і повернення суми, що становить різницю між сплаченою сумою та фактично понесеними витратами [7].

Незважаючи на це, карантин, встановлений Кабінетом Міністрів України, ч. 2 ст. 14–1 Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні» визнається форс-мажорною обставиною (обставиною непереборної сили) [8], а отже, туристична фірма може отримати сертифікат про форс-мажорні обставини, що виключає вину туроператора й турагента й унеможливує відшкодування збитків. Як бачимо, наразі на законодавчому рівні така проблема не розв'язана. Цілком зрозуміло, що невиконання або неналежне виконання зобов'язань турагентом чи туроператором, зумовлене карантинними заходами у зв'язку з COVID-19, не є деліктом, тому не може мати наслідком цивільноправову відповідальність, однак слід зважати й на те, що безпосередньо шкода спричиняється не зовнішніми надзвичайними факторами, які правопорушник не міг передбачити, а дією (чи бездіяльністю) самого правопорушника, який потрапив під вплив зовнішніх надзвичайних обставин, а тому й не виконав (або неналежно виконав) договірне зобов'язання. Звільнення від відповіді

дальності внаслідок непереборної сили може відбуватися тільки тоді, коли існує причинний зв'язок між діями (або бездіяльністю) сторони договору й порушенням умов договору, а також між непереборною силою та діями порушника [9, с. 150]. Проте, враховуючи вищевикладене, компенсація збитків все ж таки має здійснюватись задля стабільного функціонування сфери туризму. Розв'язання цієї проблеми має включати економіко-правові заходи, які забезпечать захист прав та інтересів як туристів, так і туристичних фірм, причому не спричинивши банкрутства останніх і зберігши матеріальний статус туристів як активних споживачів послуг цієї галузі.

Таким чином, правове регулювання розірвання договору на туристичне обслуговування в Україні внаслідок негативного впливу на сферу туризму COVID-19 не розв'язує всіх наявних проблем і потребує удосконалення. Натомість позитивні тенденції спостерігаються в разі компенсації збитків за договором перевезення пасажирів і вантажу, які є складовою частиною туристичного продукту й належать до основних туристичних послуг: зокрема, Укрзалізниця повертає пасажиром повну вартість квитків на скасовані міжнародні поїзди; компенсація за авіаквитки може бути повернута за рішенням влади, за самостійним рішенням перевізника чи в певних випадках пасажирів, деякі авіакомпанії також пропонують безкоштовно змінити дату рейсу. Компенсації за автобусні квитки суттєво залежать від компаній: так, Ecoline переоформлює квитки протягом 5 днів на квитки з відкритою датою; Busfor повертає кошти за квитки, куплені до закриття кордонів; FlixBus надає ваучери на отримання грошових коштів за повернення квитків без комісії [10].

Аналіз українського законодавства в галузі туризму зумовлює також потребу аналізу європейського законодавства, оскільки відповідно до п. «д» ст. 401 Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, одним із напрямків співробітництва сторін у галузі туризму є розвиток та імплементація ефективних політик і стратегій, зокрема відповідних правових, адміністративних і фінансових аспектів [11].

Важливі цивільноправові норми містяться в Міжнародній конвенції щодо контракту на подорожування, які, однак, мають дещо загальний характер. Так, відповідно до п. 5 Конвенції організатор подорожі несе відповідальність за будь-яку шкоду, пов'язану з порушенням контракту на подорожування [12]. Згідно з п. 7 Конвенції, мандрівник може повністю чи частково розірвати контракт за умови відшкодування збитків організатору подорожі відповідно до національного законодавства або згідно з положеннями контракту. За п. 8 Конвенції організатор подорожі може повністю чи частково розірвати контракт у тому випадку, якщо до закінчення строку дії контракту проявляються обставини виключного характеру, про які організатор подорожі не міг знати в момент укладення контракту і які, якби вони були відомі на той момент, давали б йому законні підстави не укладати такий контракт. Організатор подорожі має право розірвати контракт без відшкодування збитків мандрівнику, якщо за 15 днів до початку подорожі не була забезпечена обговорювана туристським документом мінімальна кількість мандрівників. У випадку розірвання контракту під час його виконання організатор подорожі повинен вжити всіх необхідних заходів в інтересах мандрівника, інакше сторони повинні взаємно відшкодувати збитки.

Міжнародна конвенція щодо контракту на подорожування передбачає також і цивільноправову відповідальність турагента й туроператора. Так, відповідно до п. 10 Конвенції організатор подорожі несе відповідальність як за свої власні дії, так і за дії своїх представників, що виконують його обов'язки. Згідно з п. 11 Кон-

венції, організатор подорожі несе відповідальність за будь-яку шкоду, заподіяну мандрівнику внаслідок повного чи часткового невиконання своїх обов'язків, передбачених умовами контракту й Конвенції. Передбачені такі суми відшкодування збитків, понесених мандрівником: 50 000 франків за фізичну шкоду; 2 000 франків за матеріальну шкоду; 5 000 франків за будь-яку іншу шкоду. Будь-яка держава може мати свою власну шкалу сум, що виплачуються як компенсація за заподіяну шкоду, але не нижче рівня, зафіксованого Конвенцією. Також за п. 12 Конвенції організатор подорожі, що самостійно чи через третіх осіб надає транспорт, забезпечує розміщення та інші види послуг, несе відповідальність за будь-яку шкоду, заподіяну мандрівнику, відповідно до положень, що регулюють надання вищевказаних послуг. Організатор подорожі відшкодовує мандрівнику всі збитки, понесені останнім внаслідок дій третіх осіб. Крім того, Конвенція покладає відповідальність і на посередника, що врегульовано п. п. 15, 17 і 18 Конвенції.

Хоча COVID-19 і визнаний непереборною силою та містить цивільноправову відповідальність турагента й туроператора за невиконання чи неналежне виконання договору на туристичне обслуговування, компенсація збитків стає можливою внаслідок укладення договору страхування. В умовах карантину попит на послуги страхування в галузі подорожей значно зріс, що негативно відбилось на функціонуванні страхових компаній. Наприклад, така ситуація характерна для Великої Британії: страхова компанія LV тимчасово зупинила страхування туристичних подорожей внаслідок вимушеного підйому цін на свої послуги, рівень яких став врешті-решт неприйнятним; AVIVA заявила про обмеження рівня покриття своїх страховок; решта страхових компаній, таких, як AXA та RCA, продовжують свою діяльність без змін [13]. Як уже зазначалось, в Україні теж можливо застрахувати свою подорож, однак, зважаючи на те, що в нашій державі, як і в багатьох країнах світу, спостерігається криза, такі заходи несприятливо вплинули на українську економіку, тому запровадження такого загальнообов'язкового страхування не є перспективним заходом.

Також слід звернути увагу й на положення Директиви ЄС 2015/2302 щодо пакетних подорожей і пов'язаних подорожей, внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2011/83/ЄС Європейського Парламенту й Ради й скасування Директиви Ради 90/314/ЄЕС. Так, відповідно до ч. 2 ст. 12 цієї Директиви мандрівник має право розірвати пакетний договір на проїзд до початку перевезення, не сплачуючи жодної плати за розірвання в разі невідворотних і надзвичайних обставин, що сталися в місці призначення або в його найближчому оточенні й суттєво впливають на це виконання пакету або які суттєво впливають на перевезення пасажирів до місця призначення. У разі розірвання договору пакетної подорожі, згідно із цим пунктом, мандрівник має право на повне відшкодування будь-яких платежів, здійснених за пакет, але не має права на додаткову компенсацію [14]. Ч. 4 ст. 12 Директиви встановлює, що організатор забезпечує будь-яке повернення коштів, передбачене параграфами 2 та 3, або, стосовно пункту 1, відшкодовує будь-які платежі, здійснені подорожнім або від імені пасажирів за пакет, за вирахуванням відповідної плати за припинення. Такі відшкодування чи відшкодування вартості здійснюються мандрівнику без зайвих затримок і в будь-якому випадку не пізніше ніж через 14 днів після розірвання пакету туристичного договору. Також ч. 3 ст. 14 Директиви визначає, що мандрівник не має права на відшкодування збитків, якщо організатор доведе, що невідповідність:

- a) спричинена мандрівником;
- b) спричинена третьою стороною, не пов'язаною з наданням туристичних послуг, що входять у пакетний договір подорожі, і є непередбачуваною або неминучою;

с) настала через неминучі й надзвичайні обставини.

Положення Директиви ЄС 2015/2302 повністю захищають права й інтереси споживачів туристичних послуг, і слід погодитися з тим, що в умовах глобальної кризи безоплатне розірвання договору на туристичне обслуговування та відшкодування лише реальних збитків у вигляді сплаченої суми за тур є гарним економіко-правовим рішенням, однак лише з боку туриста. Такі цивільноправові норми зумовлюють значні труднощі в діяльності туристичних фірм і навіть призводять до їх банкрутства. Наприклад, Чехія, Кіпр, Греція, Франція, Італія, Хорватія, Литва, Польща, Португалія та Словаччина дозволили туристичним компаніям видавати клієнтам ваучери замість грошей за скасовані подорожі, або суттєво відтермінували час повернення коштів, тим самим порушивши положення Директиви. Згідно із законодавством Європейського Союзу (далі – ЄС), клієнти, чий подорожі були скасовані, мають право обрати між поверненням коштів та іншими формами відшкодування, в тому числі ваучерами на майбутні поїздки, що суперечить Директиві [15]. Зрозуміло, що, виконуючи вимоги власного законодавства, туристичні фірми перелічених держав обрали найвигідніший економічно варіант розв'язання проблеми, який не загрожуватиме банкрутством. Звідси слідує, що повне повернення сплаченої суми зумовлює появу значних ризиків для суб'єктів підприємницької діяльності в галузі туризму.

Проаналізувавши законодавство Європи на предмет розірвання договору на туристичне обслуговування та відшкодування збитків, можна підсумувати, що спеціальні законодавчі акти, які б враховували саме карантинну ситуацію у зв'язку з COVID-19, відсутні, однак державні члени ЄС запропонували певні засоби розв'язання такої проблеми. Так, у Німеччині розглядається пропозиція запровадити фонд, з якого споживачам має бути повернуто кошти за викуплені білети й тури. Спершу цей фонд мав би фінансуватися державою, а авіакомпанії та туроператори, поступово відновлюючи свою діяльність, із часом покривають ці витрати [16]. Натепер в Україні на законодавчому рівні взагалі виключено цивільноправову відповідальність на підставі форс-мажору. Натомість якщо сторони не бажають розірвати договір на туристичне обслуговування, то передбачається можливість відтермінувати туристичну поїздку на сприятливіший період, наприклад, зняття карантинних обмежень. У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги, за захистом порушених прав споживач має право звернутись до Головного управління Держпродспоживслужби в області, на території якої суб'єкт господарювання здійснює господарську діяльність [17]. Саме тому створення спеціального фонду на основі державного

чи місцевих бюджетів для відшкодування вартості оплачених туристичних путівок зумовить неоднозначне сприйняття відповідних норм законодавства. До того ж українська економіка не настільки потужна, щоб фінансувати такі виплати, які матимуть масовий характер. Тому впровадження такого досвіду за прикладом Німеччини теж не доцільний.

Висновки. Отже, карантинні заходи, зумовлені COVID-19, призвели до такої ситуації, коли наявні правові способи й методи щодо належного виконання або виконання в повному обсязі договорів у сфері туризму не працюють на позитивний результат. Суттєві обмеження, пов'язані із запровадженням карантину, перешкоджають реалізації договору на туристичне обслуговування.

Аналіз українського і європейського законодавства засвідчив, що Україною не було здійснено належної гармонізації та уніфікації законодавства відповідно до європейських стандартів, що зумовлює необхідність розв'язання такої проблеми. Проте, імплементуючи європейські правові норми в галузі туризму, слід зважати й на особливості української економіки, адже навіть деякі держави Європи в умовах кризи, спричиненої COVID-19, не змогли цілком виконати свої зобов'язання у сфері туризму.

Зважаючи на проведене дослідження, видається доцільним сформулювати такі пропозиції щодо уточнення та конкретизації підстав і порядку розірвання договору на туристичне обслуговування, відшкодування збитків у разі його невиконання чи неналежного виконання:

1) ч. 7 ст. 20 Закону України «Про туризм» доповнити пунктом 6, який встановлюватиме ще одну підставу розірвання договору на туристичне обслуговування – його невиконання чи неналежне виконання, тим самим імплементувавши відповідні європейські норми права;

2) передбачити часткове повернення здійснених платежів за ненадані туристичні послуги й туристичне обслуговування, передбачені договором на туристичне обслуговування, розірваний внаслідок його невиконання чи неналежного виконання за умов глобального форс-мажору (COVID-19), у такій пропорції: 50% сплаченої суми повертається туристу протягом 14 днів, 25% – перераховується на наступну подорож під час укладення нового договору на туристичне обслуговування із цією ж туристичною організацією протягом строку в 3 роки, решта 25% – залишається туристичній організації задля недопущення її банкрутства.

Також запропоновано вважати за доцільне застосовувати договірні конструкції ф'ючерсних контрактів як засіб належного виконання договору на туристичне обслуговування в майбутньому.

ЛІТЕРАТУРА

1. Звіт Світової організації торгівлі за 2020 рік (World Trade Statistical Review 2020). *World Trade Organization* : вебсайт. URL: https://www.wto.org/english/res_e/statistics_e/wts2020_e/wts2020_toc_e.html (дата звернення: 25.06.2020).
2. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР / *Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України*. 1995. № 31. Ст. 241.
3. Камінська Н.В. Щодо питання класифікації договорів у туристичній сфері. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. С. 27–30.
4. Федорченко Н.В. Роль договору у сфері надання туристичних та готельних послуг. *Питання розвитку договірних відносин*. 2018. С. 148–152.
5. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 року № 435-IV / *Верховна Рада України. Голос України*. 2003. № 45.
6. Господарський кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 року № 436-IV / *Верховна Рада України. Голос України*. 2003. № 49.
7. Зелінська М.Б. Як компенсувати вартість туристичних послуг? *European Business Association* : вебсайт. URL: <https://eba.com.ua/uak-kompensuvaty-vartist-turystychnyh-poslug/> (дата звернення: 02.07.2020).
8. Про торгово-промислові палати в Україні : Закон України від 2 грудня 1997 року № 671/97-ВР / *Верховна Рада України. Офіційний вісник України*. 1997. № 52.
9. Гудима М.М. Проблема звільнення від відповідальності туроператора (турагента) за порушення умов договору про надання туристичних послуг. *Юридичний вісник*. 2014. № 3. С. 147–152.
10. Повернення квитків в умовах карантину. *Юридична група «Омеко»*. *Instagram* : соціальна мережа. URL: https://www.instagram.com/p/B-ЕкУ6рjYnd/?utm_source=ig_web_copy_link (дата звернення: 02.07.2020).
11. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Угода від 27 червня 2014 року № 984_011. *Офіційний вісник України*. 2014. № 75. Т. 1. Ст. 2125.

12. Міжнародна конвенція щодо контракту на подорожування : Конвенція від 23 квітня 1970 року № 995_415. *База даних «Законодавство України»*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_415#Text (дата звернення: 30.06.2020).

13. Зануда А.Н. Коронавірус: скільки втрачає туризм. *BBC News Україна* : вебсайт. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-51870285> (дата звернення: 02.07.2020).

14. Директива (ЄС) 2015/2302 Європейського парламенту та Ради від 25 листопада 2015 року щодо пакетних подорожей та пов'язаних подорожей, внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради та скасування Директиви Ради 90/314/ЄЕС. *Офіційний журнал Європейського Союзу*. 2015. L 326/1. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1504626811216&uri=CELEX:32015L2302> (дата звернення: 03.07.2020).

15. ЄС просить 10 країн-членів виконати правила щодо компенсацій за скасовані тури. *Європейська правда* : вебсайт. URL: <https://www.eurointegration.com.ua/news/2020/07/2/7111747/> (дата звернення: 03.07.2020).

16. Гурков А.А. Возврат денег за отмененные рейсы и туры? ЕС на стороне потребителей. *DW* : вебсайт. URL: <https://p.dw.com/p/3bxKy> (дата обращения: 02.07.2020).

17. Які права мають туристи в разі скасування подорожі через коронавірус. *Надзвичайні ситуації* : вебсайт. URL: <https://ns-plus.com.ua/2020/05/01/yaki-prava-mayut-turysty-v-razi-skasuvannya-podorozhi-cherez-koronavirus/> (дата звернення: 27.06.2020).