

позапартійність, лояльність до держави, ініціативність, прозорість, відкритість, відповідальність [4, с. 15].

Відсутність Кодексу етичної поведінки щодо діяльності працівників Державної виконавчої служби (надалі ДВС) зводить законодавчі норми до рівня звичайної декларації. Тому з метою посилення престижу та поваги до професії державного виконавця та протидії корупції, є доцільним розробити й упровадити Кодекс професійної поведінки державних виконавців, який би детально регулював етичні питання, що виникають у діяльності державної виконавчої служби, і врахував би специфічні особливості, притаманні цьому інституту влади (підвищення рівня довіри громадян до ДВС, забезпечення відкритості та прозорості в діяльності, персональної відповідальності за належне виконання професійних обов'язків). Крім цього, у Кодексі мають бути визначені такі питання: конфлікт інтересів, отримання подарунків, реакція на корупційні пропозиції та зловживання службовим становищем, ставлення до

громадян і співробітників, надання інформації, політична й громадська діяльність, контроль за дотриманням вимог Кодексу, санкції за порушення встановлених правил.

Таким чином, реформування державної виконавчої служби в нашій державі вимагає посиленої уваги, насамперед, до питань моралі в діяльності державних виконавців. Незалежно від того, яку посаду він обіймає, його ставлення до громадян і до своїх колег, його зовнішній вигляд та мова формують як його власний авторитет, так і авторитет всієї служби й держави загалом. Тому метою, до якої повинен прагнути кожний державний службовець, має стати відданість справі, дотримання службового етикету та дисципліни. А знання, уміння і навички із застосування Кодексу професійної поведінки державних виконавців забезпечать ефективність професійної діяльності державного виконавця та також сприятимуть розвитку державної виконавчої служби, формуванню її позитивного іміджу серед населення як органу виконавчої влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДжЕРЕЛ:

1. Аркелов Ю.С. Профессиональная этика юриста / Ю.С. Аркелов, В.К. Джегутанов, В.С. Олейников. – СПб. : Питер, 2006. – 128 с.
2. Буяльський Б.А. Як ми спілкуємося : Мовленнєвий етикет українського народу / Б.А. Буяльський, А.В. Оверчук. – Вінниця : Велес, 2001. – 96 с.
3. Любимов А. Принципы правовой этики государственных служащих и других должностных лиц / А. Любимов // Представительная власть – XXI век : законодательство, комментарии, проблемы. – 2007. – № 6. – С. 25 – 28.
4. Рудакевич М.І. Формування етики державних службовців в умовах демократизації і професіоналізації державного управління : автореф. дис. ... д. н. держ. упр. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / М.І. Рудакевич. – К., 2007. – 34 с.
5. Фіолевський Д.П. Державна виконавча служба України / Д.П. Фіолевський, С.Ю. Лобанцев, Є.І. Мезенцев. – К. : Алеута, 2004. – 564 с.

УДК 347.457

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЩОДО ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ СПОЖИВАЧАМ НЕДОЛІКАМИ НАДАНИХ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

EXAMINES TOPICAL ISSUES ON COMPENSATION FOR HARM CAUSED TO THE CONSUMER FLAWS (DEFECTS) OF SERVICES PROVIDED

Колісник Г.В.,

кандидат юридичних наук,

асистент кафедри цивільного права № 2

Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого

У статті досліджуються актуальні питання щодо відшкодування шкоди, завданої споживачам недоліками наданих туристичних послуг. Відповідальність туроператора/турагента. Захист прав споживачів при споживанні туристичних послуг.

Ключові слова: туроператор/турагент, споживач, туристичний продукт, споживання туристичних послуг.

В статье исследуются актуальные вопросы по возмещению вреда, причиненного потребителю недостатками (дефектами) предоставляемых услуг. Ответственность туроператора/турагента. Защита прав потребителя при потреблении туристических услуг.

Ключевые слова: туроператор/турагент, потребитель, туристический продукт, потребление туристических услуг.

The responsibility of the tour operator / travel agent. Consumer Protection at consumption of tourist services.

Key words: tour operator / travel agent, consumer, tourism product, consumption of tourist services.

Розвиток світової економіки та інтеграційних процесів знаходять своє відображення в постійній взаємодії держави та суб'єктів господарювання в різних сферах економічних відносин, однією з таких сфер, досить актуальною в наш час, є туризм. Громадяни здійснюють свої подорожі не тільки в інші держави (Шенгена; США; ОАЕ тощо), а й подорожують своєю країною для забезпечення особистих і ділових потреб. У зв'язку зі збільшенням кількості подорожей у різні країни світу, виникає необхідність в ефективному розвитку та законодавчому закріпленні цієї галузі.

Надання туристичних послуг регулюється Законом України «Про туризм» зі змінами та доповненнями від 18.11.2003 р., Законом України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р. Майнові відносини щодо захисту порушеного права туриста регулюються Цивільним ко-

дексом України. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені цим Законом, то застосовуються правила міжнародного договору.

З сучасним розвитком туризму, виникає необхідність у врегулюванні змісту прав та обов'язків сторін за договором про надання туристичних послуг.

Проблеми інституту туризму аналізувались і розв'язувались у працях Є.В. Ахтямової, Е.Г. Барзгової, Є.О. Батищева, Є.А. Зоріної, А.А. Муталієвої, К.С. Свиридової, С.Л. Соловйової, А.Є. Толстової, Ю.А. Чеченової, Б.С. Антимонова; серед українських цивілістів цією проблемою займалися такі видатні вчені, як С.А. Косінов, О.В. Дзера, Н.С. Кузнецова, В.В. Лунць, Г.А. Осетинська, В.П. Паліюк, О.П. Письменна [7, 8, 9] та інші.

Також необхідно визначити умови й порядок відшкодування шкоди, завданої споживачам недовіками наданих туристичних послуг.

Туристичні послуги в нашій державі з'явилися ще з часів СРСР. Але законодавство щодо його регулювання ще з тих часів залишається недосконалим. Питання про відповідальність туристичних агентств за невиконання або ж неналежне виконання своїх обов'язків набирає популярності останніми роками. Разом з тим проблем у цій сфері стає ще більше. Для того, щоб розглянути основні проблеми та їх причини в цій сфері, слід визначити суб'єктів цих відносин.

Згідно із Законом України «Про туризм» [3, с. 7], туристом є особа, яка здійснює подорож Україною 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.

Туристичний оператор – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація й надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних і супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туруператорську діяльність. Туристичні агенти (далі – турагенти) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туруператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг. Слід зауважити таку відмінність туруператора від турагента при здійсненні своїх функцій. Так, турагент завжди знаходиться посередині між правовими й іншими інтересами туристичного бізнесу: з одного боку – туруператор, з іншого – турист-споживач. На сьогодні визначена головна роль туруператора при наданні туристичних послуг, оскільки турагент є посередником у реалізації створеного туруператором «продукту».

З настанням юридичної (цивільно-правової, адміністративної та кримінальної) відповідальності у сфері туризму пов'язані декілька спірних питань, які здебільшого виникли при відсутності законодавчого закріплення. Перше питання, на яке необхідно дати відповідь, що є юридичною відповідальністю? Це визначення часто застосовується з різною метою, що надає можливість аналізувати його в різних аспектах [11, с. 371]. Однак більшість правників дотримується традиційного визначення «відповідальності» – це санкція, яка застосовується до правопорушника й виражена в необхідності зазнавати негативні наслідки у вигляді позбавлення суб'єктивних прав або покладання нових чи додаткових правових обов'язків [12, с. 880].

Більшість розроблених типових договорів про надання туристичних послуг передбачають лише обов'язки інформувати замовника про хід виконання й виконати замовлення, не розкриваючи його змісту. З початку звернення споживача до туруператора/турагента виникають так звані «пасивні» нереалізовані порушення, які полягають в обмеженні прав туриста: турист, який знаходиться в процесі вибору подорожі, збираючись укласти договір про реалізацію туристичного продукту (якщо вже не уклав), як наслідок іноді виявляє такі положення договору, що обмежують його права як споживача. У таких випадках він має право запропонувати туруператору/турагентові виключити такі умови з договору або внести такі умови, які забезпечували б захист туриста на відпочинку під час подорожі. Таким чином, *офертою при укладенні договорів шляхом приєднання* є пропозиція, зроблена стороною, що пропонує договір до приєднання, яка містить істотні умови договору, виражає намір особи вважати себе зв'язаною в разі її

прийняття та звернена до конкретної особи (осіб) або невизначеного кола осіб.

Окрім вищезазначених вимог, яким має відповідати оферта в усіх договорах, укладених шляхом приєднання, низка науковців виділяють спеціальні риси, притаманні оферті лише в договорах приєднання. Такі спеціальні вимоги обумовлюються іншою істотною ознакою договору приєднання – стандартною формою закріплення договірних умов.

Так, Р. Салейль до додаткових вимог оферти в договорах приєднання зараховує ширшу адресність оферти (оферта адресується не конкретному контрагентові, а невизначеному колу осіб), оскільки договори приєднання розраховані, як правило, на масове укладення правочинів; постійний і деталізований її характер [10, с. 135–136].

Уже з моменту укладення договору споживача ставлять у становище, при якому йому необхідно або приєднатись до всіх запропонованих умов, або шукати іншого контрагента (туруператора/турагента), який теж буде нав'язувати свої умови. З одного боку, типові договори спрощують порядок укладання, а з іншого – позбавляють можливість вільно узгоджувати умови та пропонувати інші.

Стаття 15 Закону України «Про туризм» промовисто гарантує забезпечення прав і законних інтересів споживачів туристичних послуг за рахунок фінансового забезпечення відповідальності суб'єктів туристичної діяльності на випадок їх неплатоспроможності, банківської гарантії, що її зобов'язані оформити такі суб'єкти. Але ж чи дійсно банківська гарантія на практиці здатна забезпечити захист прав туристів при виникненні ситуації щодо неплатоспроможності туруператора чи турагента?

Для того, щоб дати відповідь на це питання, звернемося до ст. 560 ЦКУ: «За гарантією банк, інша фінансова установа, страхова організація (гарант) гарантує перед кредитором (бенефіціаром) виконання боржником (принципалом) свого обов'язку. При цьому виконання гарантом зобов'язань боржника перед кредитором здійснюється на підставі письмової вимоги останнього, до якої додаються всі необхідні документи»

Під «неплатоспроможністю» розуміють неспроможність суб'єкта підприємницької діяльності виконати після настання встановленого строку їх сплати грошові зобов'язання перед кредиторами, у тому числі по заробітній платі, а також виконати зобов'язання щодо сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, податків і зборів (обов'язкових платежів) не інакше як через відновлення платоспроможності (ст. 1 Закону України «Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом»). Отже, фактично неплатоспроможність може бути встановлена лише під час провадження у справі про банкрутство. Якщо ж туруператор чи турагент не сплатив кошти партнерам за кордоном і турист не зміг отримати оплачений ним відпочинок, як це було свого часу з компанією *КагуаТур*, турист не має змоги отримати компенсацію заподіяних йому збитків [5, с. 35].

В Україні розмір фінансового забезпечення є на стільки невеликим, що він ускладнює забезпечення законних прав та інтересів споживачів. Відповідно до ст. 15 Закону України «Про туризм» мінімальний розмір фінансового забезпечення туруператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20 000 євро, якщо ж туруператор планує надавати послуги лише з внутрішнього та в'їзного туризму, то розмір його фінансового забезпечення має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10 000 євро, для турагента така сума становить еквівалент не менше ніж 2 000 євро. Тут слід урахувати, що в разі банкрутства або неплатоспроможності достатньо великого туруператора суми гарантії у 20 000 євро, на жаль, вистачить для виплати компенсації вартості ненаданих послуг 7–10 туристам, які звернуться першими. Але ж щоденно великі туруператори в середньому продають 150–200 туристичних продуктів, що вказує

на те, що сума фінансового забезпечення занадто мала для покриття шкоди, завданої туристам. Якщо ж порівнювати розмір фінансового забезпечення з Росією, то там він становить 12 000 євро, і встановлений лише для тих туроператорів, які надають послуги у межах державного кордону. Ті ж туроператори, які надають послуги поза межами держави, тобто займаються внутрішнім туризмом, повинні мати фінансове забезпечення в розмірі не менше ніж 240 000 євро. А от максимальний розмір фінансового забезпечення залежить від розміру грошових коштів, отриманих туроператором від реалізації туристичного продукту за рік, і становить від 720 000 євро до 2 400 000 євро для туроператорів, що надають послуги у сфері виїзного туризму. У разі, якщо туроператор надає послуги в кількох сферах туроператорської діяльності, то застосовується максимальний розмір фінансового забезпечення [6, с. 27].

Завдяки встановленню настільки високого розміру фінансового забезпечення, створюється можливість виплати страхової суми кожному туристові, який звернеться із заявою щодо ненадання йому туристичних послуг.

На нашу думку, необхідно збільшити розмір статутного фонду туроператора, таким чином підвищився б рівень виконання туроператорами своїх договірних зобов'язань.

Враховуючи вищезазначене, можна дійти висновку, що норми Закону України «Про туризм» стосовно фінансового забезпечення діяльності туроператорів/турагентів мають значні недоліки. Насамперед це виявляється в неспроможності відшкодування шкоди, яку може бути заподіяно споживачам туристичних послуг у зв'язку із неплатоспроможністю суб'єктів туристичної діяльності, виходячи із законодавчо встановленого розміру фінансового забезпечення. По-друге, недосконалим є механізм повернення коштів туристам, у зв'язку з ненаданням їм туристичних послуг, що значно ускладнює реалізацію споживачами туристичних послуг їх законних прав. Отже, з метою недопущення повторення ситуацій, коли українських туристів викидають із готелів, необхідно в найкоротші строки вдосконалювати норми чинного законодавства, що регулюють порядок надання фінансового забезпечення діяльності туроператора/турагента.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Конституція України : зі змінами. – Х. : Право, 2013. – 64 с.
2. Цивільний кодекс України : від 16 січ. 2003 р. № 435-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – №№ 40–44. – Ст. 356.
3. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. зі змінами та доповненнями від 26.04.2014 р. // Відомості Верховної Ради України.
4. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
5. Садиков О.Н. Цивільно-правова відповідальність туристичної фірми перед туристом / О.Н. Садиков, А.В. Полова // Законодавство та економіка. – 2004. – № 2.
6. Вольвач Я.В. Цивільно-правові способи захисту прав та інтересів туриста з туристичного договором / Я.В. Вольвач // Адвокат. – 2004. – № 8.
7. Алешина И.В. Культурные ценности в поведении потребителей глобальных рынков / И.В. Алешина // Актуальные проблемы управления. – М. : ГАУ, 1996. – Вып. 1. – С. 4–7.
8. Андрієнко О.В. Психологічний зміст компенсації моральної шкоди в нормотворчій та правозастосовчій діяльності : автореф. дис. ... канд. психолог. наук : спец. 19.00.06 / О.В. Андрієнко ; Акад. упр. М-ва внутр. справ. – К., 2009. – 17 с.
9. Антимонов Б.С. Гражданская ответственность за вред, причиненный источником повышенной опасности / Б.С. Антимонов ; Всесоюз. ин-т юрид. наук М-ва юстиции СССР. – М. : Гос. изд-во юрид. лит., 1952. – 288 с.
10. Saleilles R. De la declaration de volonte, contribution a l'etude de l'acte juridique dans le code civil allemande. – 1901. – № 89. Цит. по : Таль Л.С. Очередные вопросы в области гражданского права. Новые категории договоров / Л.С. Таль // Вестник гражданского права. – 1914. – № 1. – С. 134 – 145.
11. Алексеев С.С. Проблемы теории права / С.С. Алексеев. – М., 1972. – 371 с.
12. Иоффе О.С. Обязательственное право / О.С. Иоффе. – М. : Юрид. лит., 1975. – 880 с.