

УДК 347:338.48

DOI 10.37749/2308-9639-2026-2(278)-3



О. І. НЕЛІН,

доктор юридичних наук, професор

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ

У статті набуло подальшого розвитку дослідження законодавчого регулювання прав споживачів у сфері туристичних послуг. Обґрунтовано, що на захист прав споживачів прямо чи опосередковано спрямовані норми багатьох галузей права (цивільного, кримінального, адміністративного та ін.).

При цьому погляди вчених на це поняття виявилися різними, що зумовлено відмінністю цивільно правових засобів захисту від інших засобів (кримінально-правових, адміністративно-правових тощо), відсутністю однозначності у законодавчому врегулюванні захисту прав споживачів, наявністю розбіжностей у тлумаченні понять «правовий захист» та «правова охорона» та іншими обставинами.

Ключові слова: споживча політика, захист прав споживачів у сфері туристичних послуг, адаптація законодавства про туризм, законодавство ЄС, туристична послуга, договір про надання туристичних послуг.

Постановка проблеми та її актуальність. Актуальність теми полягає в тому, що в сучасних умовах господарювання держава повинна впроваджувати активну політику щодо створення якісного туристичного продукту і підтримки туристичної галузі загалом. Відтак, все більшої актуальності набувають питання правового регулювання відносин у різних сферах, в тому числі і в сфері торгівлі та надання різноманітних послуг. Саме в цей період формується погляд на споживача як центральну складову у відносинах, пов'язаних з виробництвом і реалізацією матеріальних цінностей. Важливим є й те, що дієвим каталізатором процесів розвитку законодавства в сфері споживання стає усвідомлення того, що саме ця сфера відіграє все більш вагомий роль у забезпеченні життєдіяльності окремої людини та пов'язується з проблемами майбутнього людства в цілому.

Однак сучасний стан нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів у сфері туристичних послуг є недостатнім.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зазначимо, що постановка проблеми через таку призму наразі не висвітлювалась, але у юридичній науці наявні певні напрацювання у царині захисту прав споживачів у цілому, серед яких слід виділити роботи Ю. Верхоли, Г. Грабовської, С. Загороднього, Л. Іваненко, К. Коваль, Г. Колеснікової, Н. Кузнецової, Л. Менів, Р. Майданника, Г. Осетинської, С. Погрібного, О. Язвінської та ін.

Метою статті є аналіз існуючої дефініції захисту прав споживачів у сфері туристичних послуг, виявлення прогалин у законодавстві та напрацювання пропозицій щодо вдосконалення цієї правової категорії.

Виклад основного матеріалу. Захист прав споживачів є пріоритетною сферою

СПОЖИВЧЕ ПРАВО

адаптації національного законодавства України до законодавства Європейського Союзу. Серед основних напрямів у цій сфері необхідно виокремити туристичні послуги, оскільки ринок туристичних послуг є доволі динамічним і таким, що перебуває на стадії розвитку, тому важливого значення набуває забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у цій сфері та розробка ефективного правового механізму здійснення прав.

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканість і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких накладено на державу [1]. Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» [2].

Зазначимо, що сфера захисту прав споживачів у більшості своїй знаходиться саме у площині цивільного права, оскільки правовідносини за участю споживачів виникають на підставі цивільно-правових договорів – купівлі – продажу, підяду, договорів з надання послуг, які наділені захисною функцією, що є механізмом захисту порушених прав шляхом примусу до виконання обов'язку в натурі, відшкодування збитків, застосування заходів оперативного впливу. Кожна держава закріплює за своїми громадянами певні права та обов'язки і намагається створити найсприятливіші умови для їх реалізації. Тому одним з найголовніших завдань держави є захист законних прав споживачів сфери послуг.

Слід зазначити, що дослідження поняття «захист прав споживачів» завжди посідало важливе місце в юридичній науці взагалі і в цивілістичній зокрема, адже на захист прав споживачів прямо чи опосередковано спрямовані норми багатьох галузей права (цивільного, кримінального, адміністративного та ін.). При цьому погляди вчених на це поняття виявилися різними, що зумовлено відмінністю цивільно-правових засобів захисту від інших засобів (кримінально-правових, адміністративно-правових тощо),

відсутністю однозначності у законодавчому врегулюванні захисту прав споживачів, наявністю розбіжностей у тлумаченні понять «правовий захист» та «правова охорона» та іншими обставинами.

На думку Л. Меньків, цивільно-правовому захистові притаманні свої специфічні методи та засоби, які істотно різняться від існуючих в інших галузях права. Безперечно, цивільне право, як і інші галузі права, має на меті виховання громадян і юридичних осіб у дусі поваги до власності інших осіб, утримання від порушень прав споживачів. Ця мета досягається за допомогою спеціальних цивільно-правових методів та засобів.

Специфіка цивільно-правового захисту прав споживачів насамперед полягає у застосування таких юридичних механізмів (засобів чи способів), які забезпечують, як правило, відшкодування збитків (матеріальних та моральних). Цьому не можуть сприяти повною мірою норми інших галузей права, зокрема кримінального, санкції якого в першу чергу спрямовані на особу порушника чи на його майно у вигляді міри покарання (конфіскація, штраф). Більше того, в багатьох випадках потерпіла від злочину особа може бути зацікавлена не у притягненні злочинця до кримінальної відповідальності, а у відшкодуванні завданих матеріальних збитків, що досягається вже засобами цивільного права. Саме в цьому і полягають специфіка та переваги цивільно-правового захисту [3, с. 16 – 17].

Однак, поки що юридичною наукою не сформульовано чітких критеріїв щодо змісту захисту цивільних прав споживачів та його розмежування з правовою охороною цих прав. Водночас можна зазначити, що захист прав споживачів – це система заходів, спрямованих на усунення порушень прав споживачів, покладення виконання обов'язку з відновлення порушеного права на порушника.

Доцільно наголосити, що реалізація або здійснення права на захист не існує сама по собі, а вимагає створення відповідного механізму правового регулювання. На думку А. Колодія, А. Олійника, правовий механізм

СПОЖИВЧЕ ПРАВО

реалізації прав, свобод та обов'язків людини і громадянина – це єдність правових та інших засобів, прийомів та способів, за допомогою яких матеріалізуються права, свободи та обов'язки людини і громадянина. Він містить у собі такі моменти:

- гарантії їх здійснення;
- юридичні елементи механізму реалізації;
- процес практичного втілення можливості та необхідності у діяльності;
- умови і фактори такого процесу.

Реалізація прав, свобод та обов'язків людини і громадянина, як і будь-яка інша діяльність, характеризується певним процесом. Елементами цього процесу є три основні стадії:

- правового статусу;
- правових відносин;
- користування конкретними благами [4, с. 257 – 258].

Так, забезпечення і реалізація неможливі без взяття державою зобов'язань, які забезпечують справедливості у взаємовідносинах із її громадянами. Зобов'язання держави щодо реалізації прав та свобод людини гарантуються різними правовими засобами, серед яких одним із найголовніших є інститут відповідальності держави перед людиною. Втілення принципу відповідальності держави перед людиною через її представницькі органи та уповноважених посадових осіб є одним із основних показників правової політики держави, що будується на морально-юридичних засадах відносин між державою як носієм влади та громадянином як учасником її здійснення. Саме держава є основним гарантом реалізації прав, свобод та захисту законних інтересів особи [5, с. 96].

Відсутність відповідальності держави перед громадянином ставить під сумнів реалізацію одного з основних конституційних принципів – принципу пріоритету прав і свобод людини та громадянина, адже права споживачів, в тому числі у сфері туристичних послуг, можуть бути реалізовані переважно у правовідносинах з державою, а однією з найбільш ефективних правових гарантій

реалізації прав споживачів, які забезпечуються державою, є юридична відповідальність [6].

Таким чином, належне виконання обов'язків держави та інших об'єктів політичної системи суспільства зі створення умов та використання засобів здійснення захисту прав споживачів сприятиме підвищенню рівня захищеності та їх ефективної реалізації.

У цьому сенсі, захист конституційних прав громадян, зокрема їхніх прав як споживачів, досягнення певного рівня узгодженості національного законодавства з нормами права Європейського Союзу забезпечить рекодифікація чинного законодавства у відповідності до *acquis communautaire* («надбання суспільства») – це правова система ЄС, яка включає акти законодавства ЄС, та є ключовим елементом успішної євроінтеграції України.

З моменту прийняття Програми інтеграції України до Європейського Союзу ще у 2000 році Україна стала на шлях наближення до ЄС за всім спектром співробітництва, в тому числі «адаптації Україною в достатніх обсягах правових та нормативних стандартів ЄС – *acquis communautaire*». З того часу адаптація законодавства України до законодавства Європейського Союзу та досягнення відповідності національної правової системи *acquis communautaire* є пріоритетною складовою процесу інтеграції України до Європейського Союзу [7, с. 147; 8; 9].

Звідси, відзначається позитивна динаміка на шляху адаптації вітчизняного законодавства до законодавства діючого ЄС у сфері туризму. Так, споживача сфери послуг наділили спектром прав та обов'язків для забезпечення немайнових та майнових інтересів особи у сфері туризму (Закони України «Про туризм» [10], «Про захист прав споживачів» (ст 4) [2], ЦК України [11]. Водночас залишаються невирішеними питання:

- скасування ліцензування туроператорської діяльності та впровадження альтернативного механізму ефективного регулювання діяльності туроператорів;
- скасування обов'язкової категоризації готелів;

СПОЖИВЧЕ ПРАВО

– підтримка малого бізнесу у сфері туризму;

– придбання туру юридичною особою і визнання її туристом;

– порядки та форми укладення договорів про надання туристичних та готельних послуг, а також підстав притягнення до цивільно-правової відповідальності надавача туристичних послуг.

Основними завданнями у напрямі євроінтеграції у сфері туризму мають бути:

– розроблення нормативно-правових актів щодо сприяння залученню іноземних інвестицій для розвитку туристичної інфраструктури;

– гармонізація кваліфікаційних вимог і стандартів вищої освіти у закладах вищої освіти, що забезпечують підготовку фахівців для сфери туризму і готельної індустрії;

– щоб досягнути конкурентоспроможності країни на світовому ринку державі потрібно насамперед прийняти передове туристське законодавство, удосконалити його і постійно ним керуватись;

– окрім законів, у державі повинні активно діяти інститути з туризму, проводитись якісна підготовка кадрів, що відповідала би попиту сьогодення у туристичній сфері, створюватись і розвиватись міжнародні і внутрішні проекти з туризму;

– важливим чинником, що сприяє розвитку туризму є його фінансування з боку держави, а також залучення фінансів інвесторів у цю галузь.

Особливий інтерес у цьому аспекті, на нашу думку, становить питання змісту та укладення договору про надання туристичних послуг – новий за змістом і формою правовий інститут у цивільному законодавстві України. Відповідно до ст.20 Закону України «Про туризм» договором на туристичне обслуговування є договір, за яким 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 [10].

Відповідно до ст. 901 ЦК України, договором про надання послуг є договір, за яким одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначені послуги, якщо інше не встановлено договором [11].

Як бачимо, законодавець ототожнює поняття «туристичне обслуговування» й «туристичні послуги». І це є недоліком правового регулювання договірних відносин із надання туристичних послуг. Адже відносини, що виникли між турагентом і туристом, в кінцевому підсумку виконуються туроператором, який і несе відповідальність перед турагентом за якість наданих послуг, а останній несе відповідальність перед туристом. Таким чином, конструкція договору на оплатне надання туристичних послуг не зводиться до передачі права на туристичний продукт, що купується у виконавців послуг, а є ланцюжком послідовних дій не тільки тих осіб, які є стороною договору, а й третіх осіб. Такі правовідносини регулюються договором оплатного надання послуг, а не купівлі – продажу. Таким чином, поняття «обслуговування» є більш широким, ніж поняття «послуга». Тому, на нашу думку, дефініції договорів, визначених у Законі України «Про туризм» мають визначатись через поняття послуг, а не обслуговування, а туристичним обслуговуванням можна визначити сукупність правових, організаційних та соціально-економічних заходів в галузі туризму, спрямованих на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, захисту прав споживачів, безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей [12, с. 15 – 24].

Аналіз ситуації щодо дотримання прав людини в Україні свідчить про низку серйозних проблем, що існують у нашій державі. Зокрема, це реформування судової системи, невідповідність міжнародним стандартам умов тримання в місцях несвободи,

СПОЖИВЧЕ ПРАВО

недостатня протидія проявам дискримінації, соціальних утисків і торгівлі людьми. Занепокоєння викликають проблеми, пов'язані із забезпеченням права на свободу й особисту недоторканість та забезпечення презумпції невинуватості. Надмірна тривалість проваджень у судах, тривале виконання судових рішень чи взагалі їх невиконання давно набуло системного характеру. Про надзвичайну актуальність та системність цієї проблеми свідчить і практика Європейського суду з прав людини, який констатував наявність таких порушень чи не в кожному другому рішенні щодо України. З кожним днем усе більше актуальними стають питання реалізації права громадян України на доступ до публічної інформації, а також належний захист персональних даних. Значущість цих проблем виявляє нові аспекти, що потребують теоретичного та практичного вирішення.

На підставі проведеного аналізу можна зробити такі **висновки**:

По-перше, адаптація національного законодавства про туризм до законодавства, діючого у ЄС у сфері туризму, є надзвичайно складним завданням, разом із тим цей процес доцільно визнати як такий, що відбувся і невіршеними залишаються питання, пов'язані із назвою у законодавстві відповідних договорів, визначенням поняття туристична послуга, якості туристичного продукту тощо.

По-друге, у Законі України «Про захист прав споживачів» (ст. 1) потрібно дати

визначення поняття захист прав споживачів. Наприклад, захист прав споживачів – це система заходів, спрямованих на усунення порушень прав споживачів, покладення виконання обов'язку з відновлення порушеного права на порушника.

По-третє, дієвим каталізатором процесів розвитку законодавства в сфері споживання стає усвідомлення того, що саме ця сфера відіграє все більш вагомую роль у забезпеченні життєдіяльності окремої людини та пов'язується з проблемами майбутнього людства в цілому.

По-четверте, однією з найбільш ефективних правових гарантій забезпечення та реалізації прав споживачів у сфері туристичних послуг, які забезпечуються державою, є юридична відповідальність.

По-п'яте, у Законі «Про туризм» потрібно дати визначення поняття «туристична послуга». Відповідно до положень міждержавних стандартів у галузі туризму під туристичною послугою розуміють результат діяльності туристичного підприємства із задоволення відповідних потреб туристів. До складу туристичних послуг входять основні: бронювання, розміщення, харчування, всі види перевезень, екскурсії й атракції. Крім того, в туризмі задіяний цілий спектр додаткових послуг: фінансові, медичні, страхові, візові, послуги гідів-перекладачів та інше забезпечення. Перелік послуг кожного туру визначається програмою перебування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України: офіц. текст. Київ: КМ, 2015. 98 с.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 р. № 3153 – IX. Відомості Верховної Ради України. 2023. № 78. С. 276.
3. Менів Л. Д. Захист прав споживачів: конспект лекцій. Державний податковий університет. Ірпінь. 2022. 142 с.
4. Колодій А. М., Олійник А. Ю. Права, свободи та обов'язки людини і громадянина в Україні: підручник. К.: Всеукраїнська асоціація видавців «Правова єдність». 2008. 350 с.
5. Малютін І. А. Права та свободи людини повинні дотримуватись і захищатися державою // Зовнішня торгівля : право та економіка. 2006. № 4. С. 94 – 96.
6. Нелін О. І. Права людини і громадянина як детермінанта національного державотворення // Юридична Україна. 2020. № 7. С. 6 – 12.
7. Малюга Л. Ю. «Вплив євроінтеграційних процесів на законодавство України у сфері соціального захисту» // Соціальне право. 2017. № 1. С. 144 – 152.

8. Нелін О. І. Гармонізація законодавства України про туризм з нормами Європейського Союзу: необхідність назріла // Юридична Україна. 2022. № 7. С. 43 – 49.

9. Жаровська Г. П. «Acquis communautaire : європейська правнича термінологія». Чернівецька правова школа. Стаття від 07.10.2022. URL: /law.chnu.edu.ua / acquis – communautaire – yevropeiska – pravnycha – terminolohiia/.

10. Матвієнко А. Т. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм». Київ: Київський державний коледж туризму та готельного господарства. 2021. 220 с.

11. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. // Офіційний вісник України. 2003. № 11. Ст. 461.

12. Нелін О. І. Договір про надання туристичних послуг – новий за змістом і формою правовий інститут у цивільному законодавстві України. // Юридична Україна. 2024. № 4. С. 15 – 24.

REFERENCES

1. Konstytutsiia Ukrainy: ofits. tekst. Kyiv : KM, 2015. 98 s. (In Ukrainian).
2. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 10.06.2023 r. № 3153 – IX. Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2023. № 78. S. 276. (In Ukrainian).
3. Meniv L. D. Zakhyst prav spozhyvachiv: konspekt lektsii. Derzhavnyi podatkovyi universytet. Irpin. 2022. 142 s. (In Ukrainian).
4. Kolodii A. M., Oliinyk A. Yu. Prava, svobody ta oboviazky liudyny i hromadianyna v Ukraini: pidruchnyk. K.: Vseukrainska asotsiatsiia vydavtsiv «Pravova yednist». 2008. 350 s. (In Ukrainian).
5. Maliutin I. A. Prava ta svobody liudyny povynni dotrymuvatys i zakhyshchatysia derzhavoiu // Zovnishnia torhivlia : pravo ta ekonomika. 2006. № 4. pp. 94 – 96. (In Ukrainian).
6. Nelin O. I. Prava liudyny i hromadianyna yak determinanta natsionalnoho derzhavotvorennia // Yurydychna Ukraina. 2020. № 7. pp. 6 – 12. (In Ukrainian).
7. Maliuha L. Yu. «Vplyv yevrointehratsiinykh protsesiv na zakonodavstvo Ukrainy u sferi sotsialnoho zakhystu» // Sotsialne pravo. 2017. № 1. pp. 144 – 152. (In Ukrainian).
8. Nelin O. I. Harmonizatsiia zakonodavstva Ukrainy pro turyzm z normamy Yevropeiskoho Soiuzu: neobkhidnist nazrila // Yurydychna Ukraina. 2022. № 7. pp. 43 – 49. (In Ukrainian).
9. Zharovska H. P. «Acquis communautaire: yevropeiska pravnycha terminolohiia». Chernivetska pravova shkola. Statia vid 07.10.2022. URL: law.chnu.edu.ua/acquis – communautaire – yevropeiska – pravnycha – terminolohiia/. (In Ukrainian).
10. Matviienko A. T. Naukovo-praktychnyi komentar do Zakonu Ukrainy «Pro turyzm». Kyiv: Kyivskiy derzhavnyi koledzh turyzmu ta hotelnoho hospodarstva. 2021. 220 p. (In Ukrainian).
11. Tsyvilnyi kodeks Ukrainy vid 16.01.2003 r. // Ofitsiyni visnyk Ukrainy. 2003. № 11. St. 461. (In Ukrainian).
12. Nelin O. I. Dohovir pro nadannia turystychnykh posluh – novyi za zmistom i formoiu pravovyi instytut u tsyvilnomu zakonodavstvi Ukrainy. // Yurydychna Ukraina. 2024. № 4. pp. 15 – 24. (In Ukrainian).

Nelin O. I. Securing and protecting consumers' rights in the sphere of tourism services: theoretical and legal aspects of regulation.

In the article the author further develops the study of legislative regulation of consumer rights protection in the field of tourism services. It has been found that since the 20th century, issues of legal regulation in the field of tourism have become increasingly relevant, since tourism has become an important socio-cultural and political phenomenon that significantly affects the modern world order, the development of integration processes and interstate relations. Tourism is one of the promising areas of restructuring of the country's economy and affects such sectors, as

transport, trade, communications, construction, agriculture, production of consumer goods, etc. The development of tourism facilitates improvement of the population's living standards, creation of additional jobs, formation of state foreign exchange reserves, as well as boost the country's authority on the global arena. It is during this period that the view of the consumer (tourist) as the central figure in relationships related to the production and sale of material values is formed.

It is substantiated that the norms of many branches of law (civil, criminal, administrative, etc.) are directly or indirectly aimed at protecting consumer rights. At the same time, the views of scientists on this concept turned out to be different, which is due to the difference between civil legal remedies and other remedies (criminal, administrative, etc.), the lack of clarity in the legislative regulation of consumer rights protection, the presence of differences in the interpretation of the concepts of «legal protection» and «legal securing» and other circumstances. At the same time, it can be noted that consumer rights protection is a system of measures aimed at eliminating violations of consumer rights, imposing the obligation to restore the violated right on the violator.

The author notes that the realization or exercise of the right to protection does not exist by itself, but requires the creation of an appropriate mechanism of legal regulation. The legal mechanism for the implementation of the rights, freedoms and obligations of a person and a citizen is the unity of legal and other means, techniques and methods by which the rights, freedoms and obligations of a person and a citizen are materialized. It contains the following elements: guarantees of their implementation; legal elements of the implementation mechanism; the process of practical implementation of the possibility and necessity of activity; conditions and factors of such a process.

The author notes that provision and implementation are impossible without the state taking on obligations that ensure justice in relations with its citizens. It is the state that is the main guarantor of the realization of rights, freedoms and protection of the legitimate interests of the consumer. It has been emphasized upon the necessity to update the current legal framework taking into account international requirements for the quality of tourist services.

Keywords: consumer policy, protection of consumer rights in the field of tourist services, adaptation of law, EU legislation, tourism service, contract for the provision of tourism services.