

УДК 347.4

DOI: 10.36550/2522-9230-2024-16-43-47

Гладкий Сергій Миколайович,

аспірант Західноукраїнського національного університету

e-mail: gladkyyseroga1991@gmail.com

ORCID ID: 0009-0000-6476-4083

## ПРАВОВА ПРИРОДА ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: ІСТОТНІ УМОВИ, ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ І ВИКОНАННЯ

Туризм відіграє важливу роль в економічному розвитку країни. Адже його зростання має позитивний вплив як на рівень зайнятості людей, так і збільшує надходження до бюджету держави та місцевих бюджетів. Зробити Україну привабливою для туристів можна тільки за умови ефективної організації туристичної діяльності, а також збалансованої правової бази, яка забезпечить ефективний захист основних прав споживачів туристичних послуг при врегулюванні спорів із суб'єктами господарської діяльності, які їх надають.

Здійснення туристичної діяльності регулюється чинним законодавством України та відбувається на договірних засадах. Основним регулятором відносин, що виникають між туристом та суб'єктом туристичної діяльності виступає цивільно-правовий договір. Ці договірні зобов'язання законодавець визначив як договори на туристичне обслуговування. Тому важливим є проаналізувати особливості та правову природу договору про надання туристичних послуг, який, насамперед, покликаний сприяти захисту інтересів виконавця і замовника туристичних послуг. Суттєвими перепонами у створенні дієвих правових механізмів захисту прав учасників правовідносин у сфері туризму є відсутність ефективного та надійного правового врегулювання туристичної діяльності, а також недосконале визначення понятійного апарату та основних характеристик договору про надання туристичних послуг на законодавчому рівні, що зумовлює необхідність детального аналізу зазначеної проблематики.

Мета статті – визначити поняття та правову природу договору про надання туристичних послуг, його істотні умови, порядок укладення і виконання.

**Ключові слова:** туризм, договір, туристичні послуги, істотні умови, сторони та предмет договору, порядок укладання і виконання, туристична послуга.

### **Hladkyi S. LEGAL NATURE OF THE CONTRACT ON THE PROVISION OF TOURIST SERVICES: ESSENTIAL CONDITIONS, PROCEDURE FOR CONCLUSION AND EXECUTION**

Tourism plays an important role in the economic development of the country. After all, its growth has a positive effect both on the level of employment of people and increases revenues to the state budget and local budgets. It is possible to make Ukraine attractive for tourists only under the condition of effective organization of tourist activities, as well as a balanced legal framework that will ensure effective protection of the basic rights of consumers of tourist services when settling disputes with economic entities that provide them.

The implementation of tourist activities is regulated by the current legislation of Ukraine and takes place on a contractual basis. The main regulator of relations between a tourist and a subject of tourist activity is a civil law contract. The legislator defined these contractual obligations as contracts for tourist services. Therefore, it is important to analyze the peculiarities and legal nature of the contract on the provision of tourist services, which, first of all, is designed to help protect the interests of the performer and customer of tourist services.

Significant obstacles in the creation of effective legal mechanisms for the protection of the rights of participants in legal relations in the field of tourism are the lack of effective and reliable legal regulation of tourism activities, as well as the imperfect definition of the conceptual apparatus and the main characteristics of the contract on the provision of tourist services at the legislative level, which necessitates a detailed analysis of the mentioned issues. It should be noted that activity in the tourism sphere, like any economic activity, requires appropriate state regulation, it combines business and non-business activities, provides for measures aimed at protecting the rights of the participants of these relations, therefore it requires a special approach in its definition and legal analysis.

The purpose of the article is to define the concept and legal nature of the contract on the provision of tourist services, its essential conditions, the procedure for conclusion and execution.

**Key words:** tourism, contract, tourist services, essential conditions, parties and subject of the contract, procedure for conclusion and execution, tourist service.

**Постановка проблеми.** Розвиток галузі туристичного обслуговування в Україні стримується недосконалістю нормативно-правового забезпечення, недостатністю ефективних механізмів державного і господарського регулювання. Слід відмітити, що діяльність у туристичній сфері, як і будь-яка господарська діяльність, вимагає відповідного державного регулювання, вона поєднує у собі підприємницьку і непідприємницьку діяльність, передбачає заходи, що спрямовані на захист прав учасників зазначених відносин, тому вимагає особливого підходу у її визначенні та правовому аналізі.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблеми договірної регулювання відносин у туристичній сфері стали предметом досліджень таких науковців, як: У.Б.Андрусів, Я.В.Вольвач, М.М.Гудима, Н.М.Зільник, Н.В.Камінська, В.О.Кохановський, Н.В.Сірик, Н.В.Федорченко, Р.І.Яворський та інші.

Проте коло питань, пов'язаних із трактуванням поняття, істотних умов договору про надання туристичних послуг, визначенням його правової природи все ще є дискусійними та потребують детального дослідження.

**Мета статті** – визначити зміст та правову природу договору про надання туристичних послуг, його істотні умови, порядок укладення і виконання.

**Виклад основних результатів дослідження.** Договір про надання туристичних послуг є важливим засобом у регулюванні відносини, які виникають у туристичній галузі. Досліджуючи дане питання, слід зазначити, що цей договір повинен називатися саме «договір про надання туристичних послуг», а не як закріплено в статті 20 Закону України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР «договір на туристичне обслуговування» [1].

У науковій літературі також зустрічаємо різні найменування договору, що регулює відносини між споживачами туристичних послуг і туроператором (турагентом). Зокрема, його визначають як «договір про надання туристичних послуг чи договір про надання послуг із туристичного обслуговування, договір про надання комплексу туристичних послуг, договір про туристичне обслуговування» тощо [2, с. 149; 3, с. 28].

Слід з'ясувати, яке ж трактування відповідає змісту і правовій природі договору, який укладається між туроператором та туристом чи іншим замовником.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» «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» [1].

Як вважає Р. І. Яворський, «договір про надання туристичних послуг- це договір, одна сторона якого (туроператор) зобов'язується надати за замовленням іншої особи (туриста чи іншої особи) послуги, спрямовані на задоволення потреб туриста з метою оздоровлення, участі у спортивних заходах, пізнавальною чи професійно-діловою цілями поза місцем постійного проживання туриста, а замовник зобов'язується оплатити їх» [4, с. 15]

Вважаємо доцільним погодитися з думкою М. М. Гудими, що: «для позначення дій, спрямованих на задоволення потреб туриста в процесі його подорожі, варто застосовувати термін «туристична послуга», а не «туристичне обслуговування», а отже, термін «обслуговування» не може відображатись у назві договору між суб'єктом туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, та туристом унаслідок більш широкого його змісту» [5, с. 32].

Аналізуючи наукові та законодавчі визначення поняття і сутності договору про надання туристичних послуг, вважаємо, що це договір, згідно якого туроператор (одна сторона) зобов'язується за замовленням туриста (іншої сторони) надати визначений комплекс туристичних послуг, що необхідні для вчинення певної дії чи здійснення відповідної діяльності, водночас турист зобов'язується ці послуги оплатити, якщо інше не визначено договором.

Виникає також питання: як співвідносяться терміни «туристичний продукт» та «туристична послуга» і що є предметом договору?

Ст.1 Закону України «Про туризм» визначено, що «туристичний продукт - це розроблений попередньо комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням...» [1].

Незважаючи на таке нормативне визначення туристичного продукту, науковці трактують по-різному його, наприклад, як: товар чи право туриста; комплекс робіт, послуг і товарів або комплекс туристичних послуг [6, с. 133]. Відомо, що туристу надають послуги із перевезення, харчування, переміщення та інші послуги. Об'єднання цих послуг туроператорами в єдину послугу та надання її туристу не змінює об'єкт цивільних прав та не може трансформувати послуги у товар (речове право) чи роботу. Отож, туристський продукт не є товаром, роботою чи їх сукупністю.

За змістом продукт - це речовий чи інтелектуальний результат людської діяльності. Туристичний продукт – це така категорія, що ні лексично, ні за змістом не відповідає суті та правовій природі правовідносин у сфері туристичного обслуговування.

Вважаємо, що використання терміну «туристичний продукт» у зазначених відносинах є необґрунтованим, адже цей продукт за своїм змістом матеріалізований та належить до групи об'єктів речового права, та є результатом виконання відповідної роботи. Тоді як туристичні послуги є нематеріальними та регулюються нормами глави 63 ЦК України, що визначає основні положення договорів про надання послуг.

Зобов'язання у зазначених відносинах визначається фактом надання послуги, тому туристичний продукт не можна бути предметом договору про надання туристичних послуг, яким є дія чи діяльність туроператора (турагента), яка спрямована на задоволення інтересів та потреб туристів, отже сама послуга. Тому термін «туристичний продукт», який вживається у Законі України «Про туризм», потрібно замінити на «туристична послуга».

Однак на рівні законодавства не визначено поняття «туристична послуга». На думку Андрусів У.Б.: «під туристичною послугою потрібно розуміти дії або діяльність туроператора, спрямовані на формування

комплексу послуг, що включає дві і більше послуги (перевезення, розміщення чи інші послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням, у будь-якому їх поєднанні), та надання його за плату туристу або іншому замовнику на умовах, встановлених договором» [7, с. 104].

Отже, предметом договірної зобов'язання, що визначає правовідносини між туристом та суб'єктом туристичної діяльності є робота туроператора, що спрямована для надання туристичних послуг. Тому підтримуємо позицію науковців, згідно якої для визначення дій, які спрямовані на задоволення інтересів та потреб туриста, необхідно застосовувати категорію «туристична послуга», а не термін «туристичне обслуговування». Сама туристична послуга є комплексною за своєю суттю та включає у себе більше однієї дії (послуги), проте предметом зазначеного договору є лише одна послуга із детальною характеристикою складників її, що перебувають у взаємозв'язку та єдності.

У статті 20 Закону України «Про туризм» [1] встановлено, що сторонами зазначеного вище договору є турагент, туроператор та турист. Звернімо увагу, на відміну від більшості договорів із надання послуг виконавцями зазначено турагента та туроператора (як одна сторона), а турист в якості споживача туристичних послуг - інша сторона.

Як бачимо, законодавець відходить від термінології положень договору про надання послуг, визначених у ст. 901 ЦК України [8], за якими сторони називаються виконавець та замовник послуги, що підпадає під охорону Закону України «Про захист прав споживачів» [9]. У споживчих договорах фізична особа (споживач) повинна мати першість, а суб'єкти господарювання у певній мірі йому підпорядковані, забезпечуючи захист його прав.

Отже, стороною цього договору є, насамперед, турист як потенційний замовник та споживач, що здатний бути клієнтом, він укладає договір, метою якого є одержання комплексної туристичної послуги задля задоволення фізичних та психологічних потреб у подорожах, відпочинку, екскурсіях тощо. Стороною досліджуваного договору особа стає із моменту його укладення. Організація та інструктаж туристів, їх відправлення транспортом, за необхідності супровід, харчування, розміщення відповідно до місць проживання, організація відпочинку, лікування, екскурсійне і шопінгове обслуговування, сприяння в здійсненні прав, перевезення назад, вчинення перерахунків у разі необхідності тощо – це зобов'язання, які на себе бере інша сторона – туроператор (турагент). Після виконання зобов'язань турагент (туроператор) інформує туриста про різні тури, зокрема «горячі», пропонує знижки, нові туристичні продукти, розсилає проспекти.

Договір про надання туристичних послуг є двостороннім, консенсуальним та оплатним.

Цей договір є консенсуальним, адже він вважається укладеним, коли сторонами було досягнуто згоди за усіма істотними умовами. Це впливає із природи туристичних послуг, надання який передують погодження туристом та туроператором (турагентом) усіх істотних умов, їх письмове оформлення, отже укладення та виконання договору не збігаються у часі.

Погоджуємось з думкою з Р.І. Яворського щодо того, що «аргументом на користь консенсуальності договору про надання туристичних послуг є типовий пункт, згідно з яким договір набуває чинності з моменту його підписання, що має місце в таких договорах» [4, с. 10].

Договір про надання туристичних послуг є оплатним, оскільки туроператор отримує від туриста грошове задоволення за надання комплексу туристичних послуг. Зважаючи на презумпцію оплатності договорів, що опосередковують зобов'язання із надання послуг, зазначений вище договір також має оплатний характер.

Договір про надання туристичних послуг є також двостороннім чи взаємним у силу того, що його сторони турист і туроператор наділені взаємними правами й обов'язками. Для прикладу, на туроператора покладається обов'язок надати певні туристичні послуги, тоді як на туриста – обов'язок їх оплатити тощо. Тобто дві сторони беруть на себе певні зобов'язання задля отримання зустрічного зиску від контрагента: турист одержує туристичну послугу, а туроператор - визначену договором плату. Наявність взаємних суб'єктивних прав і обов'язків сторін дає змогу охарактеризувати цей договір як двосторонній. Ознака зазначена вище має велике значення у правозастосовній практиці, зокрема, в разі відповідальності туроператора за порушення договірних зобов'язань.

Залежно від особливостей і специфіки замовленої послуги договір про надання туристичних послуг є публічним, також може бути договором приєднання або договором, який укладається на загальних засадах.

Відповідно до статті 633 ЦК України, договір вважається публічним, якщо його сторона (підприємець) бере на себе обов'язок реалізовувати продаж товарів, чи виконання робіт чи надання послуг кожній особі, яка до неї звернеться [8]. Отже, виходячи із положень зазначеної статті, однією зі сторін такого публічного договору обов'язково повинен бути підприємець. Договір про надання туристичних послуг, що заздалегідь сформовані туроператором, як правило, є публічним договором. Проте, якщо туристична послуга надається виключно за індивідуальним замовленням туриста, тоді такий договір не має ознак публічного.

Публічний характер досліджуваного договору зумовлює особливості його регулювання. Зокрема, туроператор зобов'язаний вступати у договірні відносини з фізичною чи юридичною особою, що до нього звернеться. Тобто, «пропозиція надання туристичних послуг, що звернена до невизначеного кола осіб та

оприлюднена у вигляді реклами, буклетів, каталогів, інших описах, і яка містить усі істотні умови договору, як слушно зазначається у літературі, визнається публічною офертою» [7, с. 105]. Ціна послуг є однаковою для усіх туристів, окрім випадків, коли встановлюються законом пільги для окремих категорій туристів, зокрема, це стосується сплати туристичного збору, за умови що його включають до ціни договору.

Відмова туроператора від укладення цього договору допускається тільки у разі, якщо в нього відсутня можливість надавати відповідні туристичні послуги. Досліджуваний договір укладається здебільшого у порядку, що передбачений для договорів приєднання. Тобто якщо визначення туристичної послуги і подальша її реалізація здійснюються на умовах, які попередньо розроблені туроператором, то такий договір про надання туристичних послуг буде договором приєднання.

Відповідно до статті 20 Закону України «Про туризм» досліджуваний договір укладається в письмовій або електронній формі.

Будь-яка із сторін договору до початку подорожі може вимагати внести зміни до нього або розірвання договору у разі зміни його істотних умов чи обставин, які були під час його укладення, зокрема у випадках: погіршення умов подорожі, також зміни її строків; запровадження нових чи підвищення діючих ставок обов'язкових платежів, податків і зборів; підвищення тарифів на визначені транспортні послуги; істотної зміни курсу національної валюти до іноземної, в якій була виражена ціна послуги; домовленості сторін [1].

Туроператор чи турагент може відмовитися від виконання досліджуваного договору тільки за умови відшкодування замовникові завданих збитків, підтверджених в установленому порядку і заподіяних унаслідок розірвання договору, окрім випадку, якщо відбулося це з вини туриста. Турист може відмовитися від виконання цього договору до початку подорожі за умови, що він відшкодує туроператору (турагенту) здійснені витрати, пов'язані із відмовою, які документально підтверджені.

Туроператор несе відповідальність перед туристом за невиконання чи неналежне виконання визначених умов договору про надання туристичних послуг, окрім випадків, коли невиконання чи неналежне виконання умов цього договору відбулося: з вини туриста; з вини третіх осіб; внаслідок настання форс-мажорних обставин чи є результатом подій, які туроператор чи турагент, чи інші суб'єкти туристичної діяльності, не могли передбачити [1]. Досліджуваний договір може також визначати компенсацію в разі завдання туристу шкоди невиконанням чи неналежним виконанням послуг, відповідно до міжнародних угод, які регламентують надання туристичних послуг.

**Висновки.** Договір про надання туристичних послуг за своєю правовою природою є консенсуальним, двостороннім та оплатним. У разі замовлення заздалегідь сформованої туристичної послуги зазначений договір є публічним та договором приєднання.

На підставі аналізу чинного законодавства України можна зробити висновок, що сторонами досліджуваного договору є туристи (споживачі туристичних послуг) та суб'єкти туристичної діяльності (туристичні оператори та туристичні агенти).

До істотних умов цього договору можна віднести: його предмет (комплекс туристичних послуг), ціну, термін дії договору, а також права і обов'язки сторін, їх відповідальність за невиконання чи неналежне виконання умов цього договору і підстави його припинення.

Відповідно до Закону України «Про туризм» досліджуваний договір укладається в письмовій або електронній формі. Проте, на практиці учасники правовідносин при укладенні договору про надання туристичних послуг, як правило, не використовують відповідну електронну форму. Зумовлено це тим, що тільки незначна кількість туристів має електронний цифровий ключ (застосування відсканованого підпису лише утруднює ідентифікацію підписантів).

Аналізуючи законодавчі та наукові трактування поняття і змісту договору про надання туристичних послуг, можна зробити висновок, що це договір, згідно якого туроператор чи турагент (одна сторона) зобов'язується за замовленням туриста (інша сторона) надати визначений комплекс туристичних послуг, які необхідні для вчинення певної дії чи здійснення відповідної діяльності, водночас турист зобов'язується ці послуги оплатити, якщо інше не визначено договором. Саме таку дефініцію необхідно закріпити у законодавстві, змінивши у назві цього договору «туристичне обслуговування» на «надання туристичних послуг».

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Федорченко Н.В. Роль договору у сфері надання туристичних та готельних послуг. *Приватне право і підприємництво*. 2018. Вип. 18. С. 148-152.
3. Камінська Н.В. Щодо питання класифікації договорів у туристичній сфері. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. С. 27-30.
4. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Львів, 2015. 19 с.
5. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: дис. ... канд. юр.н.: 12.00.03. Івано-Франківськ. 2012. 247 с.



6. Кохановський В.О. Інформація як один із основних елементів у визначенні змісту, форми і умов договору про надання туристичних послуг. URL: <http://aphd.ua/publication-181/>
7. Андрусів У. Б. Договір про надання туристичних послуг: понятійно категоріальний апарат і правова природа. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2019. №4. С. 103-107.
8. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
9. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
10. Зільник Н. Договір про надання туристичних послуг: поняття та особливості. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 11. С.24-29.

#### REFERENCES:

1. *Pro turizm: Zakon Ukrainy vid 15 veresnia 1995 roku № 324/95-VR [On tourism: Law of Ukraine dated September 15, 1995 № 324/95-VR]*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian]
2. Fedorchenko, N. V. (2018). Rol dohovoru u sferi nadannia turystychnykh ta hotelnykh posluh [The role of the contract in the field of providing tourist and hotel services]. *Pryvatne pravo i pidpriemnytstvo - Private law and entrepreneurship*, 18, 148-152 [in Ukrainian]
3. Kaminska, N. V. (2017). Shchodo pytannia klasyfikatsii dohovoriv u turystychnii sferi [Regarding the issue of classification of contracts in the tourism sector]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo - Entrepreneurship, economy and law*, 3, 27-30 [in Ukrainian]
4. Yavorskyi, R. I. (2015). Dohovir pro nadannia turystychnykh posluh: avtoref. dys. ... kand. yuryd. nauk: 12.00.03. [Agreement on the provision of tourist services: autoref. thesis ... candidate law Sciences: 12.00.03.]. Lviv, 19 [in Ukrainian]
5. Hudyma, M. M. (2012). *Zakhyst prav spozhyvachiv za dohovorom pro nadannia turystychnykh posluh: dys. ... kand. yuryd. n.: 12.00.03 [Protection of consumer rights under the contract for the provision of tourist services: dissertation. ... candidate Law Sciences: 12.00.03.]*. Ivano-Frankivsk [in Ukrainian]
6. Kokhanovskyi, V. O. *Informatsiia yak odyin iz osnovnykh elementiv u vyznachenni zmistu, formy i umov dohovoru pro nadannia turystychnykh posluh [Information as one of the main elements in determining the content, form and conditions of the contract on the provision of tourist services]*. Retrieved from <http://aphd.ua/publication-181/> [in Ukrainian]
7. Andrusiv, U. B. (2019). Dohovir pro nadannia turystychnykh posluh: poniatiino katehorialnyi aparat i pravova pryroda [The contract for the provision of tourist services: conceptually categorical apparatus and legal nature]. *Pivdenoukrainskyi pravnychi chasopys - South Ukrainian legal journal*, 4, 103-107 [in Ukrainian]
8. Tsyvilnyi kodeks Ukrainy vid 16 sichnia 2003 roku № 435-IV [Civil Code of Ukraine dated January 16, 2003 № 435-IV]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> [in Ukrainian]
9. *Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12 travnia 1991 roku № 1023-XII [On the protection of consumer rights: Law of Ukraine dated May 12, 1991 № 1023-XII]*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> [in Ukrainian]
10. Zilnyk, N. (2019). Dohovir pro nadannia turystychnykh posluh: poniattia ta osoblyvosti [Agreement on the provision of tourist services: concepts and features]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo - Entrepreneurship, economy and law*, 11, 24-29 [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редакції 16.05.2024