



Європейського Союзу 2001/29/ЄС від 22 травня 2001 року про гармонізацію певних аспектів авторського права та суміжних прав у інформаційному суспільстві;

Директиви Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу 2001/84/ЄС від 27 вересня 2001 року про право слідування на користь автора оригінального твору мистецтва;

Директиви Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу 2006/115/ЄС від 12 грудня 2006 року про право на прокат, право на позику і деякі суміжні права у сфері інтелектуальної власності;

Директиви Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу 2006/116/ЄС від 12 грудня 2006 року про строк охорони авторських прав і певних суміжних прав [2].

Висновки. На сьогоднішній день Україна зштовхнулася з рядом проблем інтелектуальної власності. Ефективне їх вирішення дозволить нашій державі перейти на вищий щабель розвитку як економічного сектору так і інших сфер суспільного життя. Удосконалення законодавства щодо інтелек-

туальної власності повинно проходити послідовно та комплексно, а головне використовувати кращий світовий досвід.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України: [Закон України: офіц. текст: за станом на 20 листопада 2013 року]. – Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30: Ст. 141.
2. Програма розвитку державної системи правової охорони інтелектуальної власності в Україні на 2010 – 2014 роки, схвалена рішенням Колегії Державного департаменту інтелектуальної власності (Протокол від 14 грудня 2009 р. № 14)
3. Базилевич В.Д. Інтелектуальна власність: Підручник. – 2-ге вид., стер. / В.Д. Базилевич – К.: Знання, 2008. – 431 с.
4. Бошицький Ю.Л. Інтелектуальна власність в сучасній Україні – актуальні питання модернізації та правового регулювання/ Ю.Л. Бошицький – Часопис Київського університету права. – 2013. – №1 – С. 213-217
5. <http://www.uaacp.org/index.php/dokumenti/14-dokumenti/58-problemi-zakhistu-intelektualnoi-vlasnosti-v-ukrajini-2>
6. <http://www.radiosvoboda.org/content/article/2017644.html>

УДК 366.5:338.48(477)(045)

СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ УМОВИ ПРО СТРОК ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Гудима М.М., к.ю.н., доцент
кафедри цивільно-правових дисциплін юридичного факультету
ПВНЗ «Буковинський університет»

Реалізація захисту прав споживача турпослуг та усунення порушень відповідних його прав відбувається саме внаслідок застосування закріплених законодавством чи договором способів захисту порушеного цивільного права. Виходячи з цього, в даній науковій публікації автором детально розглянуті основні способи захисту прав туристів у разі порушення умови про строк в договорі про надання туристичних послуг.

Ключові слова: *договір про надання туристичних послуг, строк, термін, способи захисту.*

Реализация защиты прав потребителя турпослуг и устранения нарушений соответствующих его прав происходит именно вследствие применения закрепленных законодательством или договором способов защиты нарушенного гражданского права. Исходя из этого, в данной научной публикации автором подробно рассмотрены основные способы защиты прав туристов в случае нарушения условия о сроке в договоре о предоставлении туристических услуг.

Ключевые слова: *договор о предоставлении туристических услуг, срок, способы защиты.*

Gudyma M.M. METHODS OF CONSUMER PROTECTION IN CASE OF CONDITIONS VIOLATION OF CONTRACT PERIOD FOR A TRAVEL SERVICES AGREEMENT

The implementation of tourism services consumer protection and violation elimination of its respective rights occurs precisely as the result of assigned laws or agreement methods of protection a violated civil rights. Accordingly, in this scientific publication author in details has described the main ways of protection the rights of tourists in case of violation conditions of terms in travel services agreement.

Key words: *travel services agreement, term, period, ways of protection.*

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Ринок туристичних послуг в Україні активно розвивається, що відображається й на його правовому регулюванні. Для вітчизняної правової системи характерне розуміння туриста не лише як сторони договору про надання туристичних послуг, а й як споживача. Саме тому чинне законодавство забезпечує належне здійснення права на туризм шляхом встановлення загальних і спеціальних норм щодо захисту прав туристів як споживачів туристичних послуг. Відповідні норми закріплені, зокрема, в Цивільному кодексі України (далі – ЦК України) [1], Законі України «Про захист прав споживачів» [2], Законі України «Про туризм» [3]. Проте заходи, які вони передбачають, на практиці не можуть забезпечити належний рівень захисту прав туристів. Разом з тим виконання зобов'язань туроператорами і турагентами супроводжується масовими

порушеннями споживчих прав туристів, і в процесі відпочинку туристи стикаються із значною кількістю порушень при наданні їм туристичних послуг. Як свідчить вивчення практики рішення спорів про ненадлежне виконання договору про надання туристичних послуг, частіше за все ненадлежне виконання договору про надання туристичних послуг пов'язане саме з недотриманням вимог щодо предмета договору та строку його виконання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми правового захисту туристів як споживачів, в тому числі й способів захисту прав споживачів у разі порушення умови про строк договору про надання туристичних послуг, не є достатньо дослідженими вітчизняними науковцями, хоча окремі їх аспекти висвітлювались в науковій літературі в контексті досліджень тих чи інших проблем захисту прав споживачів,

зокрема в працях Л. М. Іваненко, Т. Л. Левшиної, А. А. Мазаракі, Л. В. Ніколаєвої, Г. А. Осетинської, О. П. Письменної, Н. В. Пригульської, О. Ю. Черняк, О. М. Язвінської тощо. Все ж деякі питання окресленого напрямку заслуговують на подальший розгляд.

Вищевикладене визначає практичну актуальність даної наукової публікації та потребу її наукового осмислення. Тому автором поставлено за мету (**постановка завдання**) в статті здійснити розгляд основних способів захисту прав туристів, що можуть бути застосовані у випадках порушення умови про строк в договорі про надання туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу. Одним з необхідних елементів належного виконання зобов'язання є виконання зобов'язання в належний строк. Відповідно до ст. 530 ЦК України, якщо у зобов'язанні встановлений строк (термін) його виконання, то воно підлягає виконанню у цей строк (термін) [1]. Тобто турист має право вимагати надання послуги в строки (терміни), встановлені договором про надання туристичних послуг. А зміну початку й закінчення надання туристичної послуги в односторонньому порядку, без узгодження із замовником строків (термінів), законодавець не допускає. Проте на практиці такі порушення з боку надавачів туристичних послуг спостерігаються досить часто. Тому актуальні питання визначення можливих способів захисту прав, що можуть бути застосовані туристом у разі порушення строків надання туристичних послуг, встановлених договором про надання туристичних послуг, як і вдосконалення механізмів їх реалізації з метою захисту прав слабшої сторони договору.

Згідно з п. 5 ч. 2 ст. 24 Закону України «Про туризм» суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором [3]. Незважаючи на це, правових наслідків порушення умов про строк Закон України «Про туризм» не містить.

Правовий статус туриста визначається також Законом України «Про захист прав споживачів», який не конкретизує такий обов'язок надавачів послуг та інших контрагентів споживача, хоча загальне правило щодо строків надання послуг має бути відображене в даному нормативному акті, адже цим законом встановлюються наслідки порушення цієї умови.

Умова про строк договору про надання туристичних послуг має бути чітко встановлена в нормах Закону України «Про туризм» шляхом вказівки на дату початку та закінчення туристичної подорожі, строк перебування в місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення надання туристичних послуг, тривалість надання комплексної туристичної послуги у днях та ночах, а також час початку перевезення до місця надання турпослуг і повернення, якщо перевезення входить в їх комплекс. Відповідно порушенням буде вважатися як прострочення початку надання послуги, так і дострокове припинення виконання, навіть якщо сам строк надання туристичних послуг не буде порушено, а також порушення строків перевезення до місця надання турпослуг, навіть якщо тривалість надання комплексної турпослуги не змінилася. Проте досить часто у практичній діяльності зустрічаються ситуації, коли туристичні оператори (туристичні агенти) після підписання договору переносять терміни початку й закінчення подорожі, пояснюючи це відсутністю квитків на літак, номерів у готелі і тому подібне, не змінюючи при цьому вартість комплексної туристичної послуги, мотивуючи незмінністю загальної тривалості туру, хоча для туриста досить часто істотне значення має конкретна дата початку й завершення надання послуг.

Реалізація захисту прав споживача турпослуг та усунення порушень відповідних його прав відбувається саме внаслідок застосування закріплених законо-

давством чи договором способів захисту порушеного цивільного права. Більшість способів захисту суб'єктивних цивільних прав передбачено законодавцем у статті 16 ЦК України. Як у законодавстві (ст. 16 ЦК України), так і в науці цивільного права розрізняють такі загальноцивільні (універсальні, загальні [4, с. 22]) способи захисту цивільних прав та інтересів, складовою частиною яких є права та інтереси споживачів-туристів: визнання права; визнання правочину недійсним; припинення дії, яка порушує право; відновлення становища, яке існувало до порушення; примусове виконання обов'язку в натурі; зміна правовідношення; припинення правовідношення; відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди; відшкодування моральної (немайнової) шкоди; визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб; інші способи захисту цивільних прав і інтересів, встановлені договором чи законом [1]. Перелічені способи можуть застосовуватися без спеціальної, адресованої даному виду правовідношення вказівки закону [5, с. 4].

Необхідно при цьому зауважити, що наведений перелік способів захисту цивільних прав та інтересів не є вичерпним, і суд може захистити цивільне право іншим способом, встановленим договором або законом (ст. 16 ЦК України). Однак таке закріплення у ст. 16 ЦК України загальних способів захисту має дуже важливе значення, адже потерпілим надається можливість зорієнтуватися в існуючих способах захисту, що значно полегшує їх вибір. Проте аналіз практики захисту прав туристів дає підстави стверджувати, що відшкодування майнової та моральної шкоди, стягнення неустойки все ж є найбільш розповсюдженими способами захисту їх прав.

У принципі всі перераховані загальноцивільні способи захисту порушених прав та інтересів можуть застосовуватися також задля захисту прав споживачів туристичних послуг, але з певними особливостями.

Деякі способи захисту прав туристів можна виявити шляхом аналізу норм окремих договірних правових інститутів ЦК України (такі способи в цивілістиці іменують інституційними). Наприклад, інституційними способами захисту, що можуть бути застосовані для захисту прав споживачів-туристів, є положення, передбачені ч. 4 ст. 633 ЦК: у разі необґрунтованої відмови підприємця від укладення публічного договору він має відшкодувати збитки, завдані споживачеві такою відмовою, а в ч. 6 цієї ж статті встановлені додаткові підстави нікчемності публічного договору, визнання правочину недійсним у випадках, передбачених ч. 2 ст. 219 ЦК України тощо [1].

Окремі способи захисту споживачів туристичних послуг містяться в спеціальних законодавчих актах (у нашому випадку – Законі України «Про захист прав споживачів» і Законі України «Про туризм» тощо), а інші можуть встановлюватися на договірних засадах сторонами, з єдиною умовою, що вони не суперечать загальним нормам законодавства. Такі способи в цивілістичній науці умовно називають спеціальними, вони є досить поширеним явищем для нашої правової системи. Як справедливо стверджує В.В. Вітрианський, такі способи захисту цивільних прав являють собою «встановлені законом способи захисту, застосовувані для захисту тільки певних видів цивільних прав або для захисту від певних порушень» [6, с. 629].

У ст. 20 Закону України «Про туризм» законодавець зазначає, що способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів». Спеціальні положення Закону України «Про захист прав споживачів», як і багато інших положень Закону, спрямовані на підвищення захисту прав споживачів. Загалом можемо з впевненістю стверджу-



вати, що спеціальні способи настільки різноманітні, що навіть превалюють над загальноцивілістичними. Причому одна з особливостей захисту прав туристів полягає саме у домінуванні спеціальних способів захисту над загально-цивілістичними, встановленими ЦК України (ст. 16). Усе ж спеціальні способи захисту прав часто зводяться до одного або кількох загальних способів захисту, перелічених у ст. 16 ЦК України [7, с. 132]. Однак це не абсолютне правило.

Спосіб захисту визначається змістом і характером права, яке підлягає захисту, а також характером порушення. При порушенні виконавцем термінів, строків надання послуги споживач турпослуг має право застосовувати відповідний спосіб захисту свого суб'єктивного права. Вважаємо суттєвим недоліком відсутність у Законі України «Про туризм» норми, яка передбачала б такі спеціальні способи захисту прав туристів. Проте спеціальні способи захисту прав споживачів послуг передбачені ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Як вказує дана норма, споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим. Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилися. У даному разі законом споживачам надається право застосувати такий спосіб захисту порушеного права, як припинення правовідношення, передбачений п. 7 ч. 2 ст. 16 ЦК України. Проте припинення даного договірної правовідношення не позбавляє споживача права застосувати такий спосіб захисту, як відшкодування завданих такими діями надавача послуг збитків, що належить до мір відповідальності.

Далі, відповідно до ч. 2 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо під час надання послуг стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк – розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця. Тобто дана стаття надає споживачу два варіанти дій у разі прострочення строків надання послуги:

1. Споживач може продовжити свої відносини з виконавцем, незважаючи на порушення строків надання послуги, не припиняючи правовідношення, призначивши додатковий строк для виконання зобов'язання. Тобто в разі порушення строків договору з боку туроператора (турагента) турист має право призначити виконавцеві новий строк виконання договору (зауважимо, що на практиці скоріше погоджуються з новими строками (термінами), запропонованими туроператором (турагентом)). Проте споживач туристичних послуг обирає цю міру захисту, як загалом і будь-яку іншу, за власною волею і вільним волевиявленням, що, у свою чергу, має бути належно оформлено. На жаль, спеціальне законодавство нічого не говорить про оформлення нового призначеного строку надання туристичної послуги. Проте ст. 654 ЦК України передбачає, що зміна договору вчиняється в такій самій формі, що й договір, який змінюється, якщо інше не встановлено договором або законом чи не випливає зі звичаїв ділового обороту [1]. Тобто логічний висновок, що договір про перенесення терміну чи зміну строку надання туристичних послуг має бути оформлений у письмовій формі й підписаний двома сторонами. Проте в практичній діяльності туристичних організацій зміни в договорі, в тому числі й ті,

що стосуються строків, термінів надання послуг, вносяться менеджерами туроператора (турагента) шляхом здійснення виправлення в договорі або ваучері, не зобов'язуючи при цьому туриста підписуватися під виправленнями. Пов'язано це, насамперед, з тим, що туристи не знають про свої права і, відповідно, не вимагають від туроператора (турагента) виконання їх обов'язків. Такі дії, з точки зору норм цивільного законодавства, повинні розцінюватися як зміна договору в односторонньому порядку, що неприпустимо внаслідок ч. 1 ст. 651 ЦК України, яка зазначає, що зміна або розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом. Отже, правовідношення між туристом та туроператором (турагентом) за умови обрання туристом цього способу захисту не припиняється, а змінюється, оскільки відбувається заміна істотної умови договору – строку його виконання. У зв'язку з цим зміна договірних умов тягне за собою зміну взаємних прав та обов'язків сторін, які складають зміст договірної правовідношення. Таким чином, порушення строків виконання може мати наслідком застосування споживачем туристичних послуг такого способу захисту прав, як зміна правовідношення.

При цьому законодавство (ні Закон України «Про туризм», ні Закон України «Про захист прав споживачів») не передбачає, що споживач туристичних послуг має право вимагати зменшення ціни за надання послуги в разі порушення умови про строк надання туристичної послуги, хоча на практиці досить часто туроператори (турагенти) переносять строки надання послуги, чим звичайно порушуються права та інтереси споживачів туристичних послуг. Тому з метою захисту прав туристів у даному випадку пропонуємо передбачити в ст. 20 Закону України «Про туризм» норму, в якій би зазначалося, що «турист має право на зменшення ціни туристичних послуг у разі перенесення туроператором (турагентом) строку (терміну) подорожі».

2. Споживач може припинити правовідношення з приводу надання даної послуги, якщо виконавець допустив також порушення нових строків, шляхом розірвання договору або доручити усунення недоліків третій особі за рахунок виконавця. Вважаємо, що передача виконання зобов'язання третій особі за рахунок виконавця є мірою відповідальності, оскільки на виконавця покладаються додаткові обтяження у вигляді додаткових матеріальних втрат. Проте на практиці туристи не завжди мають бажання або можливість перервати відпочинок, що не зовсім вдало складається, та вимагати розірвання договору і відшкодування збитків. Значно частіше вимогу про відшкодування збитків туристи пред'являють уже тоді, коли послуга надана.

Окрім того, відповідно до ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством [2]. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення. Оскільки, згідно з цією ж статтею, плата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі, можемо зробити висновок, що такий спосіб захисту належать до мір відповідальності.

Виникає лише питання стосовно саме такого розміру неустойки. Зрозуміло, що три відсотки бу-

дуть великою сумою при вартості, наприклад, туру в ОАЕ, який включає проживання в п'ятизірковому готелі вартістю 1000 грн. на добу. При простроченні у наданні послуг проживання на одну добу можна вимагати стягнення: $1000 \cdot 0.03 \cdot 24 = 720$ грн. Проте при простроченні в наданні послуги з перевезення, зокрема автобусом, вартість якої складає 120 грн., у разі несправності автобусу в дорозі та повернення пасажирів у пункт призначення замість сьомої ранку о 10 годині, розмір неустойки буде мізерним, враховуючи можливі збитки, заподіяні таким запізненням: $120 \cdot 0.03 \cdot 3 = 10.80$ грн. Безумовно, такі виплати навряд чи компенсують туристам їхні витрати. Розв'язання такої проблеми деякі науковці вбачають у застосуванні диференційованого підходу до визначення співвідношення вартості замовлення і неустойки. Так, при вартості замовлення до 1000 грн. суму неустойки пропонують встановити у 5 відсотків, а після 1000 грн. – 3 або 4 відсотки. Тобто запропоновано створити шкалу відповідних розрахунків [7, с. 152]. Проте вважаємо, що така диференціація не спроможна захистити права споживачів туристичних послуг, виходячи зі специфіки предмета договору про надання туристичних послуг.

Така законна неустойка, встановлена за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, в якому кредитором є споживач, безумовно, виступає також способом забезпечення виконання зобов'язання, оскільки законом передбачені підстави застосування та розмір санкції, яка покликана стимулювати боржника до належного виконання зобов'язання. Однак при цьому не можна недооцінювати неустойку як ефективний спосіб захисту прав туристів. На нашу думку, неустойка втілює в собі також намір законодавця забезпечити споживачу хоча б часткове відновлення того майнового становища, що існувало до порушення. Як справедливо зазначають деякі вчені, неустойка є найбільш зручним для споживача способом компенсації своїх втрат, оскільки для стягнення неустойки немає необхідності доводити наявність збитків, а достатньо лише довести факт невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків виконавцем [8, с. 200]. І з цим твердженням дійсно варто погодитися.

Як зазначає О.С. Іоффе, неустойка являє собою оперативний засіб боротьби за належне виконання зобов'язання, який можна використати одразу ж після вчинення правопорушення, не очікуючи на викликані ним негативні наслідки [9, с. 166]. Є.О. Суханов підкреслює, що при стягненні неустойки потерпіла сторона договору доводить лише факт його порушення контрагентом. Не вимагається доводити та обґрунтовувати розмір завданих збитків (що, як правило, непросте справа) та причинний зв'язок між їх виникненням та діями правопорушника, а також вину останнього (яка презюмується). Все це полегшує стягнення неустойки [10, с. 454, 456]. Таким чином, за допомогою неустойки споживачу туристичних послуг гарантується, що його витрати будуть принаймні частково компенсовані, якщо довести розмір збитків неможливо.

На підтвердження вищезазначеного твердження наведемо приклад. Так, позивачі у позовній заяві до відповідача – турфірми А, яка надає послуги з туристичного обслуговування в Криму, звернулися до Печерського районного суду м. Києва. В позовній заяві вони вказали, що з дитиною десяти років відправилися в поїздку на автобусі до Криму. У дорозі автобус неодноразово ламався, що призвело до суттєвих витрат, погіршення стану здоров'я дитини та запізнення в пансіонат, до якого прямував позивач із сім'єю, а в Сімферополі перевізник остаточно припинив надання послуг перевезення, хоча споживач оплатив проїзд до м. Алушта. У позовній заяві й у суді позивачі

вимагали відшкодувати їм збитки в повному розмірі, тобто безпосередньо витрати на їжу, ліки, у розмірі 200 грн., вартість автобусних квитків у розмірі 360 грн., вартість таксі від Сімферополя до пансіонату в розмірі 200 грн., вартість сніданку в ресторані у розмірі 200 грн. (оскільки вони запізнилися в пансіонат) і моральну шкоду в розмірі 1000 грн. на кожного члена сім'ї. У запереченні на позов відповідач пояснив, що всі зазначені вимоги про розмір збитків мають бути підтверджені відповідними документами, яких у позивачів не виявилось, тому рішенням суду позивачам було відмовлено в задоволенні позовних вимог [11].

Дійсно, пасажирів несправного автобусу можуть додатково витратити гроші на харчування, можливо, придбання ліків, телефонні розмови, транспортні послуги, в тому числі й послуги таксі у найближчому населеному пункті, а в разі запізнення на сніданок у санаторії, – змушені будуть снідати за додаткові кошти. Проте, як правило, споживачі не можуть підтвердити дійсний розмір збитків, оскільки в таких умовах про докази понесених витрат турист замислюється в останню чергу.

Значно складніше ця ситуація виглядає, коли перевезення виступає складовою предмета договору про надання туристичних послуг. Наприклад, у разі укладення туристом договору про надання туристичних послуг, який передбачав отримання ним послуг перевезення, проживання та екскурсійних послуг, унаслідок затримання перевізника турист не отримав екскурсійні послуги. Неустойка туроператора (турагента) буде незначною, а справді понесені збитки та навіть моральну шкоду через брак доказів турист довести не зможе. У зв'язку з цим, на нашу думку, враховуючи основну характеристику предмета договору про надання туристичних послуг – комплексність, ефективним стимулюванням до належного виконання зобов'язань туроператором (турагентом) і гарантією компенсації понесених збитків туристом була б законна неустойка, яка б обчислювалася, виходячи із загальної вартості предмета договору про надання туристичних послуг, оскільки всі послуги, що ним охоплюються, тісно взаємопов'язані, утворюючи єдине ціле, і несвоєчасне надання однієї зменшує можливість отримання іншої, а то й взагалі унеможлиблює їх отримання. Отже, переваги застосування неустойки як способу захисту прав споживачів туристичних послуг та форми відповідальності туроператорів (турагентів) очевидні.

Як правило, сторони передбачають неустойку на свій розсуд у договорі. Однак на практиці умову про неустойку в договорах про надання туристичних послуг можна знайти досить рідко, оскільки договір про надання туристичних послуг є договором приєднання, тобто умови договору визначаються туроператором (турагентом), і за таких обставин туроператори (турагенти) не зацікавлені покладати в договір на себе додаткову відповідальність. А враховуючи те, що далеко не завжди турист у змозі довести розмір збитків, особливо в екстремальних ситуаціях, то вагоме значення неустойки беззаперечне. І в цьому випадку допомогу в задоволенні туристами своїх майнових вимог може надати саме закріплена спеціальним законодавчим актом норма, згідно з якою *«якщо суб'єкт туристичної діяльності, що надає туристичні послуги, не може надати туристичні послуги, передбачені договором, за кожний день прострочення туристу сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості комплексної туристичної послуги»*. Таку норму і слід закріпити в ст. 32 Закону України «Про туризм».

Висновки. Реалізація захисту прав споживача турпослуг та усунення порушень відповідних його прав відбувається саме внаслідок застосування закріплених законодавством чи договором способів захисту порушеного цивільного права. Для захисту спожи-



вачів туристичних послуг з певними особливостями можуть бути застосовані всі загальні способи захисту суб'єктивних цивільних прав, що передбачені в ст. 16 ЦК України, т. зв. «інституційні» та спеціальні способи захисту (закріплені в спеціальних законодавчих нормах), які, як правило, зводяться до одного чи кількох загальних способів захисту. При порушенні виконавцем термінів, строків надання послуги споживач туристичних послуг має право застосовувати відповідний спосіб захисту свого суб'єктивного права, яким є зміна або припинення правовідношення в залежності від характеру правопорушення, застосування яких не позбавляє туриста можливості застосування мір відповідальності у вигляді відшкодування збитків, компенсації моральної коди, сплати неустойки тощо.

Загалом, можна зробити висновок, що законодавством передбачено достатньо багато способів захисту прав туристів, оскільки захист прав споживачів на ринку туристичних послуг здійснюється на підставі загального і спеціального законодавства. Проте, як показує його аналіз, такі способи захисту вельми розрізнені. Багато з них нечітко сформульовані, що є досить негативним явищем для захисту прав туристів. В аспекті нашого дослідження мусимо констатувати відсутність закріплення спеціальних заходів захисту прав туристів у Законі України «Про туризм». Так, закон про туризм, що здійснює регулювання відносин, пов'язаних з наданням туристичних послуг, водночас не містить спеціальних норм, що стосуються захисту прав туристів, зазначаючи лише деякі аспекти такого захисту. Враховуючи це, вважаємо, що Закон України «Про туризм» необхідно доповнити статтями, присвяченими праву туристів на захист у сфері надання ту-

ристичних послуг, чітко встановити вимоги стосовно якості туристичних послуг, строків їх надання та способи захисту в разі їх порушення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Цивільний Кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40-44. – Ст. 356.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – Ст. 379.
3. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 року № 325/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.
4. Иоффе О. С. Основы советского гражданского законодательства / О. С. Иоффе, Ю. К. Толстой. – Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1962. – 216 с.
5. Басин Ю. Г. Защита субъективных гражданских прав / Ю. Г. Басин, А. Г. Диденко // Юридические науки: сборник КазГУ. – Алма-Ата: КазГУ, 1971. – Вып. 1. – С. 3–14.
6. Брагинский М. И. Договорное право. Книга первая: Общие положения / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М.: Статут, 2003. – 848 с.
7. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: дис. на здобут. наук. ступ. канд. юрид. наук: 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / Осетинська Ганна Анатоліївна. – К., 2006. – 220 с.
8. Шевчук С. С. Защита прав потребителей: [учеб. пособие] / С. С. Шевчук, М. А. Бычко, М. А. Хоменко. – Ставрополь, 2001. – 320 с.
9. Иоффе О. С. Обязательственное право: [учеб.] / О. С. Иоффе. – М.: Юрид. лит., 1975. – 880 с.
10. Гражданское право: [ученик : в 2 т.] / [отв. ред. проф. Е. А. Суханов]. – М.: Издательство БЕК, 1998. – Т. 1. – 816 с.
11. Рішення Печерського суду м. Києва у справі № 2-302 // Архів Печерського суду м. Києва, 2003 р.

УДК 366.5:338.48(477)(045)

СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ УМОВИ ПРО ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Гудима М.М., к.ю.н., доцент
кафедри цивільно-правових дисциплін юридичного факультету
Буковинський університет

В даній науковій публікації автором детально розглянуті основні способи захисту прав туристів у разі порушення умови про предмет в договорі про надання туристичних послуг.

Ключові слова: способи захисту цивільних прав споживачів туристичних послуг, загальноцивільні способи захисту, інституційні способи захисту, спеціальні способи захисту.

В данной научной публикации автором подробно рассмотрены основные способы защиты прав туристов в случае нарушения условия о предмете в договоре о предоставлении туристических услуг.

Ключевые слова: способы защиты гражданских прав потребителей туристических услуг, общегражданские способы защиты, институциональные способы защиты, специальные способы защиты.

Gudyma M.M. METHODS OF CONSUMER PROTECTION IN CASE OF CONTRACT SUBJECT VIOLATION FOR A TRAVEL SERVICES AGREEMENT

In this scientific publication author in details has described the main methods of protection the rights of tourists in case of contract subject violation for a travel services agreement.

Key words: methods of protections the civil rights of consumers of tourism services, general civil methods of protection, institutional methods of protection, special protection methods.

Постановка проблеми в загальному вигляді.

В умовах сучасного політико-правового розвитку держави особливо актуальним в теоретичному і практичному аспектах є передбачене ст. 55 Конституції України право на захист, адже нормальний цивільний оборот передбачає не тільки визнання належності суб'єктам правових відносин певних цивільних прав та інтересів, а й забезпечення

функціонування ефективного механізму захисту цих прав.

Сьогодні одним із основних принципів будь-якого демократичного суспільства є захист прав людини як споживача. Ця умова є необхідною й об'єктивною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак суспільства з ринковою економікою. Цивільне законодавство України визначає,