

in Ukraine, Russian Federation and Belarus. Admittedly, despite the large number of regulations governing the issue, only an appeal to the courts effectively regulate these processes.

Key words: damage compensation, the police, investigation, prosecution, court.

Гудима Марія Мирославівна

ПРАВО ТУРИСТА НА ІНФОРМАЦІЮ: НЕДОЛІКИ ЗАКО- НОДАВЧОГО РЕГЛАМЕНТУВАННЯ

УДК 346.544.4

Постановка проблеми. Важливою умовою вдалого туру є збіг очікувань туриста з дійсними умовами, в яких він опинився, здійснюючи туристичну поїздку. Багато в чому це залежить саме від повноти і достовірності наданої інформації про майбутній тур, а також від міри розуміння туристом тих умов, про які веде мову менеджер туроператора (турагента). Проте не дивлячись на, на перший погляд, детальне регламентування права туриста на інформацію Законом України «Про туризм», все ж багато нюансів цього права залишаються поза увагою законодавця, що створює широке поле можливостей туроператору (турагенту) для зловживання цими упущеннями. Детальніше регламентування даного права повинне захистити споживачів туристичних послуг від потенційної шкоди, якої їм можуть заподіяти недоброякісні послуги, і забезпечити таким чином реалізацію їх прав. Для виконавців належне, з погляду вимог сучасного ринку, інформаційне забезпечення їхніх послуг, за інших рівних умов (високий рівень якості, відповідна цінова політика) означає суттєве підвищення конкурентоспроможності останніх і надання їм споживчих переваг порівняно з аналогами, щодо яких така інформаційна підтримка відсутня або недостатня. У зв'язку з цим ця проблема є досить актуальною.

Ступінь накової розробки проблеми. Право на інформацію в аспекті захисту прав споживачів є темою досліджень та публікацій багатьох науковців та юристів-практиків, адже кожен з нас є споживачем. Зокрема цю тему досліджували: О. Зверева, Л. Іваненко, Т. Кагал, Т. Ковалчук, Т. Левшина, Н. Любенький, А. Мазаракі, Л. Ніколаєва, Г. Осетинська, Н. Писаренко, Н. Пригудьська, І. Полікарпов, О. Шумський, О. Язвінська та інші. Що стосується права туриста на інформацію, регламентованого спеціальним законодавчим актом, Законом України «Про туризм», то воно залишається без належної уваги науковців.

Метою цієї статті є дослідження проблеми недоліків законодавчого регламентування права туриста на інформацію та його забезпечення як гарантія захисту прав споживачів туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу. Обов'язок виконавця надати інформацію про послуги є не тільки гарантією права споживача на інформацію, але і дає йому можливість реалізувати своє право на належну якість послуг та на основі отриманої інформації вибрати саме ті послуги і такої якості, які йому дійсно потрібні. Статтею 4 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що право на необхідну, доступну достовірну і своєчасну інформацію про кількість, якість і асортимент продукції є невід'ємним правом будь-якого споживача, який

знаходиться на території України [1]. Під інформацією розуміються документовані або привселюдно оголошені відомості [2].

Спеціальним законодавчим актом, покликаним максимально врегулювати сферу туристичної діяльності і спрямованим головним чином на захист прав туриста як найменш захищеної сторони в договорі про надання туристичних послуг, закріплені окремі аспекти права туриста на інформацію. Так, згідно статтею 25 Закону України «Про туризм» [3] туристи і екскурсанти мають право на необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища; право на інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством, а також право на отримання обов'язкової інформації, що передусе укладенню договору. Крім того, окремі вимоги до інформації, яка має бути надана туристу та порядку її надання диктується ст. 20 даного законодавчого акту. Розглянемо ці аспекти окремо і звернемо увагу на деякі упущення законодавця.

Право на інформацію про необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища.

У процесі реалізації даного права туриста, турагент (туроператор) зобов'язаний надати туристу всю необхідну інформацію щодо особливостей в'їзду до країни (порядок оформлення віз, обмеження на в'їзд за певними ознаками), яку останній збирається відвідати. В даний час, як свідчить аналіз договірної практики існують вікові обмеження на в'їзд до певних держав. Як приклад приведемо обмеження для жінок молодше 30 років, що не перебувають в офіційно зареєстрованому в органах РАЦСу шлюбі на в'їзд до Іспанії. В Об'єднаних Арабських Еміратах, до прикладу, встановлений штраф, за появу в громадських місцях у відкритому одязі. Про наявні особливості й обмеження представники турагента (туроператора) повинні доводити до відома туриста. Зважаючи, що в даний час карта туризму все більш і більш розширюється і в туристичні маршрути постійно включаються нові країни, які незрідка є екзотичними в порівнянні із звичними для нас місцями відпочинку, туристу слід віднестися зі всією серйозністю до його права вимагати від туроператора (турагента) надання йому повної і достовірної інформації про звичаї місцевого населення, релігійні обряди.

Не зважаючи на, на перший погляд, повноту регламентування даного права туриста, все ж певні недоліки можемо визначити. Насамперед, слід звернути увагу, що в законі не вказаний спосіб доведення до відома туриста вказаної інформації. Таким чином, вона може бути надана не лише письмово, але і як каталоги, перегляд сайтів на комп'ютері, як усна розповідь і тому подібне. А це, у свою чергу, дає можливість недобросовісним туроператорам чи тураген-

там згодом посилається на те, що необхідна інформація була доведена до відома туриста, але він нібито через свою неувважність цього не запам'ятав. У туриста відсутні докази, що йому така інформація не надавалася, а туроператор (турагент) може надати велику кількість каталогів і роздруківок з Інтернету, посилаючись на те, що саме ця інформація була туристу й надана. Зрозуміло, що в таких випадках більш ймовірно, що дане право туриста буде незахищеним. Щоб уникнути таких неприємних ситуацій турист повинен визначити для себе, яка саме інформація для нього є принциповою, і постаратись зафіксувати її письмово, наприклад, турист може запропонувати фахівцеві туроператора (турагента) зробити для нього роздруківку, або включити необхідні умови в договір, тобто зафіксувати, яка саме інформація була йому надана. При цьому на таких письмових документах повинні стояти підпис особи, що їх надала, і печатка туроператора (турагента). Інакше турист не зможе довести, що ця інформація була надана йому саме цим туроператором (турагентом).

Право на інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством.

Для повноти інформації турист має право знати вид діяльності майбутнього контрагента за договором (туроператорська чи турагентська) і володіти відомостями щодо наявності ліцензії на її здійснення. Так, Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» передбачено більше 60 видів господарської діяльності, що можуть здійснювати суб'єкти підприємницької діяльності на підставі спеціального дозволу. Ці види діяльності, зокрема, зазначає М.В.Венецька, встановлюються законом і визначаються з огляду на захист інтересів держави, можливості створення небезпеки життю і здоров'ю громадян, навколишньому середовищу [5, с.138.]. У зв'язку з цим, не викликає сумнівів обов'язковість надання туристу інформації про наявність ліцензії у туроператора: номер ліцензії, термін її дії, орган, що її видав. Зауважимо, що у зв'язку з останніми змінами законодавства, ліцензуванню підлягає лише туроператорська діяльність.

Поряд з цим, вважаємо, що формулювання вказаного положення, яке встановлює вимоги до туроператора (турагента), є не зовсім повним та коректним, оскільки воно не встановлює обов'язку надати інформацію про деякі суттєві моменти, які можуть впливати на вибір споживачем турпослуг конкретного контрагента. Зокрема, для туриста представляє інтерес правовий статус особи – надавача турпослуг та його організаційно-правова форма, які складають основу його правового статусу, адже від вирішення цих питань залежить і питання відповідальності перед туристом. Це може бути, наприклад, філія, представництво юридичної особи-туроператора (турагента), його структурний підрозділ, а може бути самостійний суб'єкт підприємницької діяльності (фізична особа-підприємець або юридична особа), що здійснюють представницькі функції на підставі договору доручення чи комісії. Індивідуальний підприємець повинен надати споживачеві інформацію про державну реєстрацію і найменування органу, що зареєстрував його.

Не лише право споживача на своєчасне надання необхідної інформації про послуги та контрагента за договором забезпечує можливість їх правильного вибору. Вагоме значення в цьому аспекті відіграє наявність у споживача необхідної і достовірної інформації про виконавця послуги. Проте законом також не визначений зміст обов'язку щодо надання повної інформації про осіб, які безпосередньо будуть виконувати договірні обов'язки. На практиці досить часто мають місце випадки, коли споживач турпослуг не одержує повної інформації про безпосереднього виконавця послуг, а при зверненні потерпілої особи до суду вказують на те, що турист не наполягав на наданні необхідної інформації, тобто йому було байдуже, хто саме безпосередньо виконуватиме ці послуги. Наприклад, договір з надання туристичних послуг був підписаний ЗАТ «Асоціація курортів Криму», про що вказувалось у договорі, а безпосереднім виконавцем була записана база відпочинку «Схід» без будь-якої інформації про правовий статус даного суб'єкта, наявність будь-яких його правових зв'язків із ЗАТ «Асоціація курортів Криму».

Не зважаючи на те, що відповідальність за дії осіб, залучених туроператором (турагентом) для надання комплексу туристичних послуг несе сам туроператор чи турагент, все одно інформація про безпосередніх надавачів послуг, що входять до предмету договору має для туриста суттєве значення, оскільки турист має знати, хто буде йому надавати послугу, зможе оцінити його кваліфікацію, інакше ж він позбавляється можливості здійснити вільний вибір контрагента, який користуватиметься довірою туриста. Тому, на нашу думку, вищезазначений підхід туроператорів (турагентів) порушує право туриста на інформацію та є можливим завдяки прогалинам у вітчизняному законодавстві.

Крім того суттєвим упущенням Закону України «Про туризм» є відсутність згадки про таку важливу частину прав споживача послуги як права на інформацію про предмет договору, тобто конкретні послуги що входять в комплексну туристичну послугу (зауважимо, що окремі аспекти цього права все ж передбачені: право на інформацію про характеристику транспортних засобів, готелів тощо, все ж цього далеко не достатньо), їх якості, а говориться лише про «право на інформацію про наявність ... сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством».

В той же час, як показує практика, найбільш актуальною і такою, що викликає згодом спірні ситуації є інформація про комплекс послуг, які включені в тур, і ті, які вимагають додаткової оплати. При цьому туристу варто задля забезпечення своїх прав попросити менеджера туроператора (турагента) надати письмово перелік послуг, які будуть йому надані безкоштовно, і якщо в подальшому доведеться оплачувати яку-небудь з послуг, перерахованих в списку, то це буде неналежною інформацією, наданою туроператором (турагентом), а, отже, турист зможе стягнути їх вартість, оскільки матимете всі необхідні для цього докази.

Формулювання закону «право на інформацію про наявність ... сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством» слід розуміти не інакше як обов'язковість вказівки на нормативні документи із стандартизації

і сертифікації, вимогам яких мають відповідати туристичні послуги, тобто вказане положення стосується саме предмету договору.

Так, згідно ст.1 Закону України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 року метою стандартизації є досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усуненню бар'єрів у торгівлі і сприянню науково-технічному співробітництву, а об'єктом стандартизації визнаються, згідно ст.4 - продукція, процеси та послуги.

Деякі послуги підлягають також сертифікації. Основні положення і вимоги щодо сертифікації встановлені Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.1993 року (з наступними змінами). Сертифікація, вказується у ст.13 Декрету, поділяється на обов'язкову і добровільну, здійснюється уповноваженими на це органами. Державну систему сертифікації створює центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання – національний орган України з сертифікації - Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (ст.14 Декрету). Згідно Закону України «Про підтвердження відповідності», документом, який підтверджує, що продукція, в тому числі і послуга, відповідає вимогам конкретного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного законодавством, є сертифікат відповідності (ст.1). Отже, для того щоб окреслити обов'язок туроператора щодо надання інформації про наявність сертифікації послуги чи інших документів підтвердження відповідності, з'ясуємо, які види послуг, з тих, що можуть входити в комплексну туристичну послугу підлягають обов'язковій сертифікації. Так, обов'язковій сертифікації в Україні підлягають зокрема: а) готельні послуги (згідно Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджених Наказом Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.99; б) послуги харчування згідно Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджених Наказом Державного Комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.99 №37. Тому у випадку, коли готельні послуги чи послуги харчування включаються в комплекс турпослуг, що надається за договором про надання турпослуг, туроператор (турагент) зобов'язаний надати туристу інформацію щодо наявності сертифікату відповідності послуги.

Отримання обов'язкової інформації, що передувє укладенню договору.

Дане право конкретизує ч.4 ст. 20 Закону України «Про туризм», згідно якої до укладення договору про надання туристичних послуг споживачу турпослуг має бути надана інформація про: а) основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення; б) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки; в) туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність у туроператора ліцензії на здійснення туроператорської діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

г) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

Крім того, до початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинна бути надана інформація: про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності); програма туристичного обслуговування; характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування); характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування); про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку; про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів; про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість; відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати; про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати; про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки. Не зважаючи на доволі широкий перелік законодавця інформація, яка має бути надана туристу до початку надання туристичних послуг, сам турист повинен потурбуватись, щоб її отримати, оскільки в даній статті наявне формулювання законодавця «за вимогою туриста», тому якщо споживач туристичних послуг не виявить ініціативу в отриманні такої інформації, вона йому може бути й не надана. До того ж, вважаємо, що перелік цієї інформації є не зовсім повним. Тому, на нашу думку, слід передбачити право туриста на інформацію відповідно до цілей подорожі.

Причому Законом України «Про захист прав споживачів» диктуються вимоги до вищезазначеної інформації, згідно якого споживачі мають право на одержання необхідної, доступної і достовірної інформації про кількість, якість та асортимент товарів, робіт і послуг [1]. У спеціальній літературі ці вимоги

часто називають принципом «Три Д»: достовірність, доступність і достатність [6, с. 47]. Вимога достовірності передбачає правдивість і об'єктивність подання відомостей про послугу, відсутність у їх поданні дезінформації і суб'єктивізму, які вводили б користувачів інформації в оману. Достатність інформації означає, що споживачеві повинна бути надана вся необхідна інформація про комплекс послуг і їх якість. При цьому закон виходить з того, що у споживача немає достатніх знань про послугу, яку він хоче отримати, а виконавець передбачається професіоналом, який має повну інформацію і знання про послугу. Тому він повинен надати споживачеві інформацію в такому обсязі, щоб у нього склалося чітке уявлення про властивості послуг, їх якість і безпеку, і турист міг на основі цих відомостей зробити компетентний вибір потрібного і підходящого для себе комплексу послуг. Вимога доступності інформації пов'язана з принципом інформаційної відкритості відомостей про товар для всіх користувачів. Інформація повинна доводитися в наочній і доступній формі. Доступна для споживача форма доведення інформації про якість товару (послуги) означає, що інформація повинна бути надана у формі (письмовій або усній), яка дозволяє споживачеві зрозуміти її зміст [4].

Висновки. Законодавство України повинно надавати можливість споживачеві туристичних послуг не тільки придбати статус рівноправного суб'єкта на ринку послуг, але і грамотно підійти до компетентного вибору потрібного його комплексу послуг, належної якості на основі повної, достовірної і доступної інформації про нього, а в разі потреби захистити свої порушені права. Тому, вважаємо, що з метою створення належної правової бази охорони і захисту прав туристів, Закон України «Про туризм» слід доповнити положенням про обов'язковість надання інформації про вид діяльності, наявність ліцензії, найменування, включаючи організаційно-правову форму (вид) юридичної особи або прізвище, ім'я та по-батькові громадянина-підприємця, які можуть виступати контрагентами за договором, а також інформацію про безпосереднього виконавця послуг, що входять в комплекс туристичних послуг та надаються на підставі договору про надання туристичних послуг. А інформація про предмет договору (комплекс турпослуг) повинна містити: а) позначення стандартів, обов'язковим вимогам яких повинна відповідати послуга; б) відомості про основні споживчі параметри подорожі, включаючи транспорт, готель, харчування тощо; в) протипоказання для даної подорожі при певних захворюваннях у туриста; г) ціну і порядок оплати; д) правила безпеки; е) інформацію про сертифікацію послуги. При цьому зауважимо, що вирішення проблеми захисту прав споживачів на державному рівні все ж не дасть абсолютних результатів у захисті інтересів всіх споживачів туристичних послуг, оскільки, для того, щоб закон працював, насамперед необхідно, щоб люди про нього знали, а для цього необхідно проводити широку пропаганду у ЗМІ прав споживачів, а також посилити відповідальність за надання споживачу неповної чи недостовірної інформації.

1. Закон України «Про захист прав споживачів» // *Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР)*. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
2. Закон України «Про інформацію» // *Відомості Верховної Ради України*. – 1992. – № 48. – Ст. 650.

3. Закон України «Про туризм» // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.
4. Про мови в Українській РСР : закон України в редакції від 01.04.2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua.
5. Венецька М.В. Фізична особа як суб'єкт підприємницької діяльності // Цивільне право України: Підруч.: У двох томах / За заг. ред. Я.М.Шевченко. – Т.1. Загальна частина. – К.: Видавничий дім «InOre», 2003. – С.137-142.
6. Полікарпов І. С. Товарна інформація : підручник / І. С. Полікарпов, О. В. Шумський. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 616 с.

Гудима Марія Мирославівна. Право туриста на інформацію: недоліки законодавчого регулювання

У статті досліджуються питання права туриста на інформацію у ракурсі захисту прав споживачів туристичних послуг; проблеми та прогалини спеціального законодавчого регулювання даного питання та пов'язані з цим негативні наслідки для споживачів туристичних послуг.

Ключові слова: інформація, турист, споживач туристичних послуг, договір про надання туристичних послуг.

Гудима Марія Мирославівна. Право туриста на інформацію: недоліки законодавчого регулювання

В статье исследуются вопросы права туриста на информацию в ракурсе защиты прав потребителей туристических услуг, проблемы и пробелы специального законодательного регулирования данного вопроса и связанные с этим негативные последствия для потребителей туристических услуг.

Ключевые слова: информация, турист, потребитель туристических услуг, договор о предоставлении туристических услуг.

Maria Gudyma. Tourist right to information: defects of the legal regulation

This article researches the question of tourist right to information as a part of consumer right protection of tourist services; problems and loopholes of a specific legal regulation of this issue and the associated negative consequences for consumers of tourism services.

Key words: information, tourist, consumer of tourist services, contract for travel services.

ГУДИМА МИРОСЛАВА МИРОСЛАВІВНА

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ДОГОВІРНОГО ОФОРМЛЕННЯ ПОСЕРЕДНИЦЬКИХ ВІДНОСИН В ТУРИЗМІ

УДК 347.72.036.4

Актуальність теми. Посередницька ланка дуже важлива в сфері туризму, адже на ринку туристичних послуг діють два основних суб'єкти – туроператори та турагенти. Туроператори, виступаючи як організатори туристичних поїздок, туристичні послуги можуть реалізовувати безпосередньо споживачам – туристам, хоча більшу частку туристичних послуг вони реалізують саме через посередників – турагентів. При цьому туристичні агенти самостійно не комплектують туристичні послуги, а виступають як посередники між туристичними операторами та туристами на підставі посередницьких договорів. Саме в питанні договірного оформлення цих посередницьких відносин виникають де-