

УДК 347.45/.47:338.48(477)

DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.11.04>**Наталія Зільник,**

канд. юрид. наук,

старший викладач кафедри цивільного права та процесу

Навчально-наукового інституту права, психології та інноваційної освіти

Національного університету «Львівська політехніка»

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: ПОНЯТТЯ ТА ОСОБЛИВОСТІ

Цю статтю присвячено поняттю та особливостям договору про надання туристичних послуг. Встановлено, що важливу роль у стимулюванні економічного розвитку держави відіграє туризм, його зростання позитивно впливає на рівень зайнятості населення, на споживчий попит та рівень валютних надходжень. Підкреслено, що договір виступає основним регулятором туристичних відносин. На підставі аналізу законодавства та поглядів науковців визначено поняття договору про надання туристичних послуг. Наголошено на необхідності заміни поняття «договір на туристичне обслуговування», що є ширшим за змістом, на поняття «договір про надання туристичних послуг». Здійснено правову характеристику договору про надання туристичних послуг та з'ясовано його особливості. Констатовано, що залежно від особливостей та специфіки замовленої туристом послуги договір про надання туристичних послуг може бути публічним, договором приєднання чи договором, що укладається на загальних конкурентних засадах. Проаналізовано правовий статус туроператора, турагента та туриста, котрі є основними суб'єктами туристичної діяльності. Обґрунтовано, що турагент не є стороною договору про надання туристичних послуг та не несе відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору, а лише виступає посередником надання таких послуг. Досліджено предмет договору про надання туристичних послуг та визначено склад туристичних послуг, які виступають предметом вказаного договору. Зазначено, що особливості предмета договору про надання туристичних послуг не тільки визначають правову природу цього договору, але й впливають на його зміст та інші характеристики, зокрема порядок укладення та виконання. Зроблено акцент на тому, що, позначаючи предмет договору про надання туристичних послуг, слід використовувати термін «туристична послуга», а не «туристичний продукт», оскільки таке поняття більш точно відображає правову природу вказаного договору. Розглянуто істотні умови договору про надання туристичних послуг, які передбачено законодавством, та запропоновано власний перелік істотних умов договору про надання туристичних послуг.

Ключові слова: договір, туристичні послуги, туроператор, турист, предмет договору, істотні умови договору.

Постановка проблеми. Важливу роль у стимулюванні економічного розвитку держави відіграє туризм. Зростання туризму позитивно впливає на рівень зайнятості населення, на споживчий попит та рівень валютних надходжень. Здійснення туристичної діяльності ґрунтується на договірних засадах. Тому є ціла низка особливостей договору про надання туристичних послуг. Визначення таких особливостей допоможе найбільш повно захищати інтереси виконавця та замовника туристичних послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання договірної регулювання туристичних відносин були предметом наукових досліджень В. І. Гостюка, М. М. Гудими, Н. В. Камінської, Ю. Г. Коросташивець, В. О. Кохановського, М. В. Семенової, В. В. Спіжова, Н. В. Федорченко, Р. І. Яворського.

Мета статті – визначення поняття поняття та особливостей договору про надання туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу. Важливе місце в системі цивільно-правових договорів займають договори про надання послуг. Отже, актуальним сьогодні у зв'язку з активним розвитком туризму в Україні є договір про надання туристичних послуг.

Договір про надання туристичних послуг є найважливішим засобом, що регулює взаємовідносини, що виникають у сфері туризму.

Досліджуючи питання договірної регулювання відносин у сфері туризму, варто зазначити, що договір у вказаній сфері повинен мати назву договору про надання туристичних послуг, а не договору на туристичне обслуговування, як це закріплено у ст. 20 Закону України «Про туризм» [1, с. 28].

Саме тому доцільно погодитися з М. М. Гудимою, 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 відобразитись у назві договору між суб'єктом туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, та туристом унаслідок більш широкого його змісту [2, с. 32].

Виходячи з положень ст. 20 Закону України «Про туризм», договір про надання туристичних послуг – це 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 [3].

В. В. Спіжов пропонує розглядати вказаний договір як договір про надання туристичної подорожі, згідно з яким одна сторона, яка організує подорож (туроператор), зобов'язується надати іншій стороні (туристу) на вибір заздалегідь підготовлені для продажу туристичні послуги, які включають не менше двох із таких елементів: (1) перевезення; (2) розміщення; (3) інші послуги, які за природою не є супутніми перевезенню чи розміщенню, а інша сторона приймає та зобов'язується сплатити встановлену плату, якщо інше не передбачено договором [4].

На думку Р. І. Яворського, під договором про надання туристичних послуг слід розуміти 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 [5, с. 15].

М. В. Семенова наголошує, що, з огляду на спрямованість договору, договір туристичних послуг необхідно розглядати як договір відповідно до умов якого одна сторона (туроператор, який діє безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати іншій стороні (туристу; екскурсанту, що здійснює одну ночівлю у відвідуваному місці, або третій особі, що діє на користь цих суб'єктів) комплекс туристичних послуг (туристичний пакет) із залученням третіх осіб, а інша сторона зобов'язується сплатити за це встановлені кошти [6, с. 170].

Аналізуючи законодавчі та наукові визначення поняття договору про надання туристичних послуг, вважаємо, що договір про надання туристичних послуг – договір, за яким одна сторона (туроператор) зобов'язується за замовленням другої сторони (туриста) надати комплекс туристичних послуг, які споживаються в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а турист зобов'язується оплатити зазначені послуги, якщо інше не встановлено договором.

Договір про надання туристичних послуг є консенсуальним, оплатним та двостороннім. Вказаний договір є консенсуальним, оскільки він вважається укладеним з моменту досягнення згоди за всіма істотними умовами. Також варто погодитися з Р. І. Яворським у тому, 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 [7, с. 60].

Договір про надання туристичних послуг вважають оплатним, тому що туроператор за надання комплексу туристичних послуг отримує від туриста зустрічне грошове задоволення за надані послуги.

Договір про надання туристичних послуг є двостороннім або взаємним в силу того, що сторони договору туроператор та турист наділені взаємними правами та обов'язками. Зокрема, на туроператора покладено обов'язок надати туристичні послуги, а на туриста – обов'язок оплатити вартість наданих туристичних послуг тощо.

Залежно від особливостей та специфіки замовленої туристом послуги договір про надання туристичних послуг може бути публічним, договором приєднання чи договором, що укладається на загальних конкурентних засадах [8, с. 150].

Відповідно до ст. 633 ЦК України, договір є публічним, якщо одна сторона – підприємець – взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться [9].

Таким чином, виходячи з положень ст. 633 ЦК України, однією зі сторін публічного договору повинен бути підприємець. На підставі аналізу законодавства України про туризм можна зробити висновок, що однією зі сторін договору про надання туристичних послуг є суб'єкти туристичної діяльності. Згідно з ч. 2 ст. 5 Закону України «Про туризм» суб'єктами туристичної діяльності з є туристичні оператори (юридичні особи) та туристичні агенти (юридичні та фізичні особи підприємці) [3].

Отже, однією з важливих і характерних умов публічного договору є специфічна діяльність фізичної особи-підприємця або

юридичної особи, яка має публічний, відкритий характер, тобто просування туристичних послуг – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо) [7, с. 61-62].

Варто зазначити, що з ознаки публічності договору впливає те, що коли договір про надання туристичних послуг є публічним, то одночасно він є договором приєднання. Відповідно до ст. 634 ЦК України, договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією зі сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору [9].

Договір про надання туристичних послуг є договором приєднання у тому разі, коли турист замовляє заздалегідь сформовану туроператором туристичну послугу [5, с. 13]. Туроператор (турагент) самостійно визначає умови, порядок, місце і час надання туристичних послуг, розмір і строки їх оплати тощо. Таким чином, замовник турпослуг, якому пропонується підписати даний договір у цілому, не може вплинути на зміст усього договору або його окремих частин [10, с. 81].

Дана особливість зумовлена тим, що такий договір переважно укладається за посередництва турагента, який не може змінювати умови договору, та великою кількістю туристів, яких обслуговують туроператори [5, с. 13]. Крім того, це зумовлене тим, щоб туроператор, як зобов'язана особа за договором про надання туристичних послуг, укладав однакові договори зі всіма туристами, тобто не брав на себе більше обов'язків, ніж це передбачено у його типових умовах, по-перше. І по-друге, оскільки даний договір є публічним, то він повинен встановлювати однакові умови для всіх споживачів [7, с. 62].

Отже, є ціла низка особливостей договору про надання туристичних послуг.

Сторонами договору про надання туристичних послуг виступають туроператор та турист. Відповідно до ч. 2 ст. 5 Закону України «Про туризм» туристичні оператори – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність [3].

Турист – особа, яка є споживачем туристичних послуг, що надаються туроператором. У ст. 1 Закону України «Про туризм» туристом вважається особа, котра здійснює подорож Україною або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін [3].

Туристом за договором про надання туристичних послуг може виступати виключно фізична особа-споживач. Такими особами згідно з положеннями Закону України «Про туризм» можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

На думку Р. І. Яворського, до категорії туристів належать також особи, що здійснюють подорож у професійно-ділових цілях, оскільки вони відповідають усім ознакам, характерним туристу [5, с. 9].

Крім туроператорів і туристів, до суб'єктів договору про надання послуг належать посередники – турагенти. Відповідно до ст. 5 Закону України «Про туризм» турагентом є юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг [3].

Таким чином, можна зробити висновок, що турагентом, на відміну від туроператора, може бути як юридична особа, так і фізична особа-підприємець. Турагент завжди виступає від імені, в інтересах та за рахунок туроператора відповідно до договірної практики, що склалась у туристичній сфері [7, с. 77].

Варто зазначити, що турагент не є стороною договору про надання туристичних послуг та не несе відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору, а лише виступає посередником у наданні таких послуг.

Теоретично зміст договору як юридичного факту, як відомо, являє собою сукупність умов, за якими досягнуто згоди сторін [11]. Досягнення згоди сторонами договору щодо всіх його істотних умов, які прямо передбачені цивільним законодавством, є складним юридичним фактом, на основі якого виникають договірні відносини та момент набуття договором законної сили [6, с. 168]. На під-

ставі аналізу чинного законодавства можна стверджувати, що від ступеня правової регламентації істотних умов безпосередньо залежить стабільність та доцільність виконання договірних зобов'язань [12, с. 97].

Істотні умови договору – це такі умови досягнення згоди, які необхідні для того, щоб вважати договір укладеним. Відповідно до п. 2 ч. 1 ст. 638 ЦК України істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, що визначені законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди [9].

Предмет договору – те, з приводу чого сторони домовляються, з приводу чого вони вступають у правовідносини.

Предметом договору про надання послуг є вчинення виконавцем певних дій чи певної діяльності. Таким чином, як предмет виступає корисний ефект від вчинення дії або діяльності послугодавцем, який ніколи не набуває форми нової речі чи зміни уже існуючої [13, с. 474].

Отже, предметом договору про надання послуг є сама нематеріальна послуга, тобто те нематеріальне благо, яке отримує замовник у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності [14, с. 402].

У свою чергу, предметом договору про надання туристичних послуг є туристичні послуги. Туристична послуга – певне нематеріальне благо, яке отримує турист від туроператора або турагента для задоволення відповідних потреб.

Варто зазначити, що у законодавстві, поряд із терміном «туристична послуга», як предмет договору про надання туристичних послуг вживають термін «туристичний продукт». Проте, у цивільстичній науці немає єдності думок щодо доцільності одночасної наявності в понятійному апараті науки цих двох термінів [7, с. 26].

На наш погляд, щоб уникнути вказаних розбіжностей, необхідно використовувати термін «туристична послуга», а не «туристичний продукт» для позначення предмета договору про надання туристичних послуг, оскільки таке поняття більш точно відображає правову природу вказаного договору.

До складу туристичних послуг входять: бронювання, оформлення документів, всі види перевезень, розміщення, харчування, екскурсії й атракції, медичний супровід і страхування, послуги гідів-перекладачів та інше забезпечення [15, с. 97].

Слід констатувати, що особливості предмета договору про надання туристичних послуг не тільки визначають правову при-

роду цього договору, але й впливають на його зміст та інші характеристики, зокрема порядки укладення та виконання [16, с. 16].

Закон України «Про туризм» визначає такі істотні умови договору: 1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування; 2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту); 3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування; 4) види і способи забезпечення харчування; 5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи; 6) програма туристичного обслуговування; 7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту; 8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту; 9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних із наданням туристичних послуг; 10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; 11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати; 12) форма розрахунку [3].

Проте зазначений перелік істотних умов є дещо обтяжливим для сторін, оскільки законодавець значно розширив вимоги щодо інформації, яка має міститися у договорі, збільшуючи коло істотних умов, а перелік вказаних умов визначає скоріше склад і кількість таких умов, але не їх зміст. У свою чергу до істотних повинні належати тільки ті умови, які виражають природу договору – характерні риси відповідного договірного типу, без узгодження яких договір неможливо виконати [11].

Саме тому, на наш погляд, до істотних умов договору про надання туристичних послуг слід віднести предмет договору (комплекс туристичних послуг, включаючи якість таких послуг та умови їх надання), ціну договору, термін дії договору, права та обов'язки сторін договору, їхню відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору та підстави його припинення.

Висновки

Найважливішим засобом, що регулює взаємовідносини, які виникають у сфері туризму, є договір про надання туристичних послуг.

Під договором про надання туристичних послуг, на наш погляд, слід розуміти договір, за яким одна сторона (туроператор) зобов'язується за замовленням другої сторони (туриста) надати комплекс туристичних послуг, яка споживаються в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а турист зобов'язується оплатити зазначені послуги, якщо інше не встановлено договором.

Відповідно, вважаємо за необхідне, внести зміни до ст. 20 Закону України «Про туризм» шляхом заміни поняття «договір на туристичне обслуговування», що є ширшим за змістом, на термін «договір про надання туристичних послуг».

До істотних умов договору про надання туристичних послуг, на нашу думку, слід віднести предмет договору (комплекс туристичних послуг, включаючи якість таких послуг та умови їх надання), ціну договору, термін дії договору, права та обов'язки сторін договору, їхню відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору та підстави його припинення.

Пропонуємо для позначення предмета договору про надання туристичних послуг використовувати термін «туристична послуга», а не «туристичний продукт», оскільки таке поняття більш точно відображає правову природу вказаного договору.

Список використаних джерел:

1. Камінська Н. Щодо питання класифікації договорів у туристичній сфері. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. С. 27–30.
2. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Івано-Франківськ. 2012. 247 с.
3. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР. / *Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України*. 1995. № 31. Ст. 241.
4. Спіжов В.В. Договір про надання туристичних послуг за цивільним законодавством України. *Юридичний вісник*

Причорномор'я. 2011. № 2. URL: <http://www.pravnuk.info/2013-12-27-15-14-31/647-dogovir-pro-nadannya-turistichnix-poslug-zacivilnim-zakonodavstvom-ukra%D1%97ni.html> (дата звернення: 21.09.2019).

5. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Львів, 2015. 19 с.

6. Семенова М.В. Аналіз договору про надання комплексу туристичних послуг і визначення його істотних умов. *Теорія та практика адаптації законодавства України до законодавства ЄС*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 8 червня 2018 р.). Київ: Гельветика, 2018. С. 167–171.

7. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Львів, 2015. 220 с.

8. Федорченко Н.В. Роль договору у сфері надання туристичних та готельних послуг. *Приватне право і підприємництво*. 2018. Вип. 18. С. 148–152.

9. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV / *Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–41. Ст. 356.

10. Гудима М.М. Тонкощі порядку укладення договору про надання туристичних послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України*. 2014. Вип. 35. С. 78–87.

11. 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/> (дата звернення: 23.09.2019).

12. Коросташивець Ю.Г. Істотні умови договору на туристичне обслуговування. *Підприємництво, господарство і право*. 2010. № 8. С. 96–99.

13. Договірне право України. Особлива частина / Т. В. Боднар, О. В. Дзера, Н. С. Кузнецова та ін.; за ред. О. В. Дзери. К., 2009. 1200 с.

14. Цивільне право : підручник : у 2-х т. / В.І. Борисова (кер. авт. кол.), Л.М. Баранова, Т.І. Бегова та ін.; за заг. ред. В.І. Борисової, І.В. Спасибо-Фатєєвої, В.Л. Яроцького. Харків : Право, 2011. Т. 2. 816 с.

15. Гостюк В.І. Договірне регулювання відносин у сфері надання туристичних послуг. *Часопис Київського університету права*. 2014. № 1. С. 163–168.

16. Гудима М.М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2013. 20 с.

This article is devoted to the concept and features of a contract for the provision of tourist services. It is established that tourism plays an important role in stimulating the economic development of the country, its growth has a positive effect on the employment rate, consumer demand and the level of foreign exchange earnings. It is emphasized that the contract acts as the main regulator of tourism relations. On the basis of the analysis of the legislation and the views of scientists, the concept of a contract for the provision of tourist services is defined. The need to replace the term "contract for the provision of tourist ministering", which is broader in scope than the term "contract for the provision of tourist services", is emphasized. The legal characterization of the contract for the provision of tourist services has been completed and its features have

been clarified. It is stated that, depending on the features and specifics of the services ordered by the tourist, the contract for the provision of tourist services may be public, an accession contract or contract concluded on a general competitive basis. The legal status of the tour operator, travel agent and tourist, which are the main subjects of tourist activity, is analyzed. It is justified that the travel agent is not a party to the contract for the provision of tourist services and is not responsible for the failure or improper performance of the contract, but merely acts as an intermediary for the provision of such services. The subject of the contract for the provision of tourist services was investigated and the composition of the tourist services that were the subject of the said contract was determined. It is noted that the peculiarities of the subject matter of the contract for the provision of tourist services not only determine the legal nature of the contract, but also affect its content and other characteristics, in particular, the procedure for the conclusion and implementation. Emphasis is placed on the fact that the term "tourist service" and not "tourist product" should be used when designating the object of a contract for the provision of tourist services, since this concept more accurately reflects the legal nature of the said contract. The essential terms of the contract for the provision of tourist services, which are provided by the legislation, are considered, and the own list of essential terms of the contract for the provision of tourist services is proposed.

Key words: contract, tourist services, tour operator, tourist, object of the contract, essential terms of the contract.

