

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Методичні вказівки до практичних занять, кейсів і самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» всіх форм навчання

Обговорено і рекомендовано
на засіданні кафедри туризму
протокол № 4 від 30.04.2024 р.

Чернігів 2024

Правове регулювання туристичної діяльності. Методичні вказівки до практичних занять, кейсів і самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» всіх форм навчання / Укладачі: Роговий А. В., Безуглий І. В. – Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка», 2024. – 100 с.

Укладачі: **РОГОВИЙ АНДРІЙ ВІТАЛІЙОВИЧ**, доктор економічних наук, професор
БЕЗУГЛИЙ ІГОР ВОЛОДИМИРОВИЧ, кандидат економічних наук, доцент

Відповідальний за випуск: **ЗЕЛЕНСЬКА ОЛЕНА ОЛЕКСАНДРІВНА**, завідувач кафедри туризму, кандидат економічних наук, доцент

Рецензент: **ЗАБАШТАНСЬКИЙ** **МАКСИМ**
МИКОЛАЙОВИЧ, доктор економічних наук, професор, директор навчально-наукового інституту бізнесу, природокористування і туризму Національного університету «Чернігівська політехніка»

Зміст

Практичне заняття № 1. Нормативно-правове регулювання туризму

Практичне заняття № 2. Паспортні та візові формальності

Кейси для самостійної роботи

Кейс 1. Які права мають туристи в разі скасування подорожі через коронавірус

Кейс 2. Хочу у відпустку, або до кого звертатися?

Кейс 3. Турист відмовився від туру, Як турагенту мінімізувати втрати та зберегти комісійні ?

Кейс 4. Туризм на спрощенці

Кейс 5. Туроператор на мільйоні. Хто кому винен.

Кейс 6. Турагент за туроператора (не) відповідає ?

Кейс 7. Повертаємо гроші туристу: оподатковувати чи...

Кейс 8. Чи може турагент організувати трансфер ?

Кейс 9. Претензії туриста до туроператора та авіаперевізників.

Кейс 10. Альтернативні заходи (пропозиції) туроператора

Кейс 11. Чи повинен туроператор компенсувати скасування рейсів: судова практика

Кейс 12. Агентська комісія та інші «дрібниці». Які нюанси потрібно враховувати під час туристичного бізнесу

Ситуаційні задачі

Приклади розглянутих ситуаційних завдань

Варіанти ситуаційних задач

Розгляд судових рішень в туризмі

Приклади розгляду судових справ щодо відповідальності за порушення умов договору

Приклади розгляду судових справ щодо визначення недійсним (нікчемним) умов договору туристичних послуг

Приклади розгляду судових справ щодо відшкодування моральної шкоди за порушення умов договору про надання туристичних послуг

Приклади розгляду судових справ щодо інших спорів

Практичне заняття № 1.

Тема: Нормативно-правове регулювання туризму

Ключові слова: нормативно-правова база, державно політика у сфері туризму, сертифікація готельної індустрії, державні стандарти.

Мета: поглиблення теоретичних знань і формування практичних навичок щодо вибору відповідних нормативно-правових актів, які регламентують окремі аспекти господарської діяльності підприємств.

Питання для самопідготовки

1. Державна політика у сфері туризму.
2. Характеристика галузевого законодавства.

Практичне завдання № 1

Ознайомтесь із змістом запропонованих нормативно-законодавчих документів і дайте за визначеною формою відповіді на запитання.

1) Положення про Державне агенство розвитку туризму

№	Питання	Відповідь
1.	Кили і ким затверджено Положення ?	
2.	Визначте місце і призначення Державного агенства розвитку туризму України Міністерства культури та інформаційної політики України	
3.	Встановіть основні завдання Державного агенства розвитку туризму України щодо проведення державної політики у сфері туризму	
4.	Напрями роботи Агенства у сфері туризму	

Положення Про Державне агенство розвитку туризму України URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#n11>

2) Закон України «Про туризм»

№	Питання	Відповідь
1.	Встановіть сферу застосування Закону.	
2.	Як в Законі трактуються терміни: туризм, туристичний продукт, готель, готельна послуга, аналогічні засоби розміщення ?	
3.	Вкажіть основні статті Закону, що регулюють окремі аспекти організації готельного господарства та розтлумачте їх зміст.	

Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. - Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

3) Маніська декларація по світовому туризму

№	Питання	Відповідь
1.	Зазначте рік прийняття	
2.	Зазначте як інтерпретується поняття «туризм»	
3.	Роль туризму в національній економіці	

Посилання на файл Манільська декларація

4) Документ Акапулько

№	Питання	Відповідь
1.	Зазначте рік та місце прийняття документу	
2.	Які концепції мають реалізовуватися згідно цього документу	

Посилання на файл Документ Акапулько

5) Хартія та кодекс туриста

№	Питання	Відповідь
1.	Зазначте рік та місце прийняття документу	
2.	Скільки статей містить	

Посилання на файл Документ **Хартія та кодекс туриста**

6) Гаагська декларація по туризму

№	Питання	Відповідь
1.	Зазначте рік та місце прийняття документу	
2.	Скільки принципів містить декларація	

Посилання на файл Документ **Гаагська декларація по туризму**

7) Глобальний етичний кодекс туризма

№	Питання	Відповідь
1.	Зазначте рік та місце прийняття документу	
2.	Скільки статей містить кодекс	

8) «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)»

№	Питання	Відповідь
1.	Коли і ким затверджено Правила ?	
2.	Встановіть сферу застосування Правил.	
3.	Які види сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачено Правилами ? Розтлумачте їх суть.	
4.	Як в Правилах трактуються поняття: індивідуальний і колективний засіб розміщення ?	

«Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>

9) «Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами»

№	Питання	Відповідь
1.	Встановіть сферу застосування Конвенції.	
2.	Які види контрактів регулює Конвенція ? Визначте їх зміст	
3.	Які аспекти готельних контрактів регламентує Конвенція ?	

«Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417

10) Визначте повну назву і номер, дату прийняття та сферу застосування стандартів України, які використовуються в готельній індустрії.

ДСТУ 4527:2006	
ДСТУ 4268:2003	
ДСТУ 4269:2003	

ДСТУ 4527:2006 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://www.tic.in.ua/?page_id=4425&lang=uk

ДСТУ 4268:2003 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://www.tic.in.ua/?page_id=4415&lang=uk

ДСТУ 4269:2003 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://www.tic.in.ua/?page_id=4417&lang=uk

Практичне заняття № 2.

Тема. Паспортні та візові формальності

Під туристичним формальностями розуміють процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, встановлених для цього умов і вимог. Можна виділити наступні групи туристичних формальностей: візові, митні формальності та валютний контроль, паспортні формальності, поліцейські, медико-санітарні, безпека в туризмі і страхові формальності (рис. 2.1). Розглянемо та обґрунтуємо кожен вид туристичних формальностей.



Рис. 1. Групи туристичних формальностей

Візові формальності передбачають, що для в'їзду до іншої держави й тимчасового проживання на її території туристу, як правило, потрібна віза. **Віза** (від лат. visum – проглянуте) – дозвіл конкретній особі на в'їзд до іншої країни, виїзд за межі держави, транзитний перетин території. Віза може бути видана на одноразовий в'їзд до країни у визначений період часу на певний термін, а також на так званий мультив'їзд. На підставі мультिवізи можна перетинати державний кордон кілька разів за визначений період часу (протягом трьох, шести місяців чи року), або у конкретно визначену дату. За призначенням візи можуть бути таких видів:

- туристична (без права займатися оплачуваною діяльністю в країні призначення);
- гостьова (із правом працевлаштування);
- службова (ділова, приватна);
- імміграційна (для отримання постійного місця проживання).

Іншим типом туристичних формальностей є *митні формальності і валютний контроль*. Митна декларація застосовується при митному контролі за товарами і предметами, що належать фізичним особам. Турист зобов'язаний відповісти на всі запитання митної декларації точно і без виправлень, оскільки спотворення інформації передбачає відповідальність згідно із законодавством відповідної країни. До такої декларації заносяться відомості про туриста, країну прибуття і країну приїзду, мету поїздки, особистий багаж, наявність валюти, предметів старовини і мистецтва, виробів із дорогоцінних металів та дорогоцінних каменів, диких і домашніх тварин. Вказуються відомості про заборонені для перевезення речі: зброю, боеприпаси, наркотики, вибухові речовини, радіоактивні матеріали, високочастотні радіоелектронні пристрої. До виїзної декларації бажано також внести інформацію про нову дорогу кіноапаратуру, біноклі, фотоапарати, відеокамери. Митна декларація зберігається під час усього періоду тимчасового виїзду чи в'їзду і при поверненні пред'являється митним органам. Після завершення контролю співробітник митниці засвідчує декларацію печаткою і залишає її у архівних документах митниці з терміном зберігання, визначеним місцевим законодавством.

При здійсненні митного контролю митні органи можуть застосовувати спрощений пільговий порядок проходження туристів т.зв. двома коридорами: «зеленим» і «червоним».

Укладаючи договір з туристом, численні турфірми включають пункт, який передбачає, що остання не несе відповідальності за правильність оформлення закордонного паспорта клієнта. Відповідальність зазвичай покладається на самого туриста. Водночас, приймаючи документи від клієнта, туристична фірма зобов'язана звернути увагу на туристичні формальності: перевірити зовнішній вигляд і зміст паспорта туриста, дату закінчення терміну його чинності, переконатися у наявності підпису в паспорті його власника. Якщо ж до паспорта внесені відомості про дітей, необхідно також перевірити наявність вклеєної в паспорт фотографії дитини. Паспорт туриста повинен бути чинним на дату повернення до країни із закордонної поїздки та не повинен мати технічних дефектів (пошкоджених сторінок, відклеєної фотографії, нечіткої печатки тощо). Якщо турист не пройшов паспортного контролю через наявність перелічених недоліків, туристична фірма відповідальності за можливі наслідки не несе.

Поліцейські формальності. Під поліцейськими формальностями розуміють процедури, пов'язані із перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон при в'їзді та виїзді з країни, паспортновізового режиму, з'ясуванням мети прибуття до країни, місцезнаходження й термінів перебування. Здійснення прикордонного контролю покладено на прикордонні служби, розміщені, як правило, у міжнародних аеропортах, морських та річкових вокзалах, на шляхах міжнародного залізничного й автомобільного сполучення. У багатьох країнах при проходженні на кордоні паспортного контролю необхідно заповнювати спеціальні картки прибуття. Дуже часто такі картки видаються ще на борту літака або у потязі безпосередньо перед в'їздом до країни. У таких картках турист вказує своє прізвище та ім'я, місце народження (країну), професію, мету поїздки й адресу постійного місця проживання (населений пункт чи країну). Це робиться з метою контролю за в'їздом-виїздом громадян, у тому числі іноземців (нерезидентів), а також отримання інформації для туристичної статистики.

Договором між двома і більше сусідніми державами може бути встановлений спрощений порядок пропуску туристів та інших осіб через державний кордон. Позитивний приклад вирішення цієї проблеми подає Європейський Союз.

Медико-санітарні формальності є одними із найважливіших у практиці міжнародного туризму, оскільки їх дотримання під час здійснення туристичної подорожі безпосередньо пов'язане із безпекою життя та здоров'я туриста.

Туристична фірма повинна також знайомити туристів із медикосанітарними правилами, що допомагають уникнути ураження небезпечними інфекційними хворобами під час туристичних подорожей

Задання

Який існує режим виїзду громадян України до країн світу (згідно варіантів)

Сайт Міністерства закордонних справ України URL:

<https://mfa.gov.ua/podorozhnim/krayini-svitu-poperedzhennya-ta-poradi-rezhim-vyizdu>

Приклади варіанти завдань.

Варіант 1.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Білорусь					
2	Болгарія					
3	Грузія					
4	Іран					

5	Туреччина					
6	Фінляндія					
7	Франція					

Варіант 2.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Австрія					
2	Ватикан (Святий престол)					
3	Вірменія					
4	США					
5	Таїланд					
6	Фінляндія					
7	Японія					

Варіант 3.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Азербайджан					
2	ОАЕ					
3	США					
4	Таїланд					
5	Туреччина					
6	Угорщина					
7	Японія					

Варіант 4.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Китай					
2	Німеччина					
3	Туреччина					
4	Фінляндія					
5	Хорватія					
6	Чорногорія					
7	Чехія					

Варіант 5.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Азербайджан					
2	В'єтнам					
3	Естонія					
4	Єгипет					
5	Іспанія					
6	Киргистан					
7	Китай					

Варіант 6.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Молдова					
2	Нідерланди					
3	Німеччина					
4	Норвегія					
5	ОАЕ					
6	Північна Македонія					
7	Китай					

Варіант 7.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Естонія					
2	Єгипет					
3	Німеччина					
4	Норвегія					
5	ОАЕ					
6	Північна Македонія					
7	Японія					

Варіант 8.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Азербайджан					
2	В'єтнам					
3	Киргистан					
4	Кіпр					
5	Куба					
6	Латвія					
7	Німеччина					

Варіант 9.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Єгипет					
2	Іспанія					
3	Китай					
4	Куба					
5	Латвія					
6	ОАЕ					
7	Північна Македонія					

Варіант 10.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Іспанія					
2	Китай					
3	Кіпр					
4	Куба					
5	Норвегія					
6	ОАЕ					
7	Північна Македонія					

Варіант 11.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи	Візовий режим	Які документи	Дозволений строк
---	--------	------------------	---------------	---------------	---------------	------------------

			потрібні для безвізового режиму		потрібні для візового режиму	перебування у країні
1	В'єтнам					
2	Ватикан (Святий престол)					
3	Естонія					
4	Єгипет					
5	Кіпр					
6	ОАЕ					
7	Північна Македонія					

Варіант 12.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Єгипет					
2	Іспанія					
3	Китай					
4	Молдова					
5	Нідерланди					
6	Німеччина					
7	Норвегія					

Варіант 13.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Азербайджан					
2	Молдова					
3	Нідерланди					
4	Німеччина					
5	Норвегія					
6	Канада					
7	Мальта					

Варіант 14.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для	Візовий режим	Які документи потрібні	Дозволений строк

			безвізового режиму		для візового режиму	перебування у країні
1	Вірменія					
2	Естонія					
3	Єгипет					
4	Іспанія					
5	Молдова					
6	Нідерланди					
7	Німеччина					

Варіант 15.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Азербайджан					
2	Єгипет					
3	Іспанія					
4	Китай					
5	Кіпр					
6	Куба					
7	Латвія					

Варіант 16.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Китай					
2	Кіпр					
3	Молдова					
4	Нідерланди					
5	Німеччина					
6	ОАЕ					
7	Таїланд					

Варіант 17.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні

1	Кіпр					
2	Куба					
3	Латвія					
4	Молдова					
5	Нідерланди					
6	Норвегія					
7	Шрі-Ланка					

Варіант 18.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Казахстан					
2	Кіпр					
3	Латвія					
4	Молдова					
5	Росія					
6	Франція					
7	Шрі-Ланка					

Варіант 19.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Австрія					
2	Білорусь					
3	Грузія					
4	Данія					
5	Естонія					
6	Єгипет					
7	Ізраїль					

Варіант 20.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Ватикан (Святий престол)					
2	Греція					
3	Єгипет					

4	Ізраїль					
5	Індія					
6	Іран					
7	Польща					

Варіант 21.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Грузія					
2	Індія					
3	Іран					
4	Канада					
5	Куба					
6	Латвія					
7	Росія					

Варіант 22.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Єгипет					
2	Ізраїль					
3	Іран					
4	Канада					
5	Китай					
6	Марокко					
7	Мексика					

Варіант 23.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Австрія					
2	Індія					
3	Канада					
4	Румунія					
5	Сербія					
6	США					
7	Таїланд					

Варіант 24.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Мальта					
2	Норвегія					
3	ОАЕ					
4	Словаччина					
5	Таїланд					
6	Туніс					
7	Туреччина					

Варіант 25.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Ізраїль					
2	Китай					
3	Люксембург					
4	Марокко					
5	Мексика					
6	Чорногорія					
7	Швейцарія					

Варіант 26.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Вірменія					
2	Грузія					
3	Канада					
4	Латвія					
5	ОАЕ					
6	Фінляндія					
7	Мексика					

Варіант 27.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для	Візовий режим	Які документи потрібні	Дозволений строк перебування у країні

			безвізового режиму		для візового режиму	
1	Греція					
2	Іран					
3	Куба					
4	Марокко					
5	Мексика					
6	Португалія					
7	Туніс					

Варіант 28.

Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
Болгарія					
Ізраїль					
Куба					
Литва					
Мексика					
Словаччина					
Туреччина					

Варіант 29.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Норвегія					
2	ОАЕ					
3	Росія					
4	Румунія					
5	Туніс					
6	Фінляндія					
7	Черногорія					

Варіант 30.

№	Країна	Безвізовий режим	Які документи потрібні для безвізового режиму	Візовий режим	Які документи потрібні для візового режиму	Дозволений строк перебування у країні
1	Вірменія					
2	Індія					
3	Італія					
4	Марокко					

5	Мексика					
6	Португалія					
7	Шрі-Ланка					

Кейси для самостійної роботи

Кейс 1. Які права мають туристи в разі скасування подорожі через коронавірус

Спалах коронавірусу скорегував плани багатьох українців, які збиралися подорожувати закордоном і заздалегідь придбали туристичні путівки. Чи будуть компенсовані туристичні послуги та на що має право турист? Розглянемо деякі законодавчі аспекти.

Згідно із Законом України «Про туризм» реалізація туристичного продукту здійснюється на підставі договору. За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт). До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Відповідно до вимог статті 20 Закону України «Про туризм» турист має право **відмовитися** від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі **за умови відшкодування туроператору** (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Туроператор або турагент має право відмовитися від виконання договору **лише за умови** повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста. Також туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування окрім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини туриста;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у договорі, та жодна зі сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Відповідно до частини 2 статті 14 прим. 1 Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні» форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами. Якщо сторона договору не виконала свої зобов'язання і доведе, що це сталося внаслідок форс-мажорних обставин, то вона звільняється від відповідальності. Але **після припинення форс-мажору свої зобов'язання все одно доведеться виконати**.

Так, згідно з Законом України від 17 березня 2020 року №530-ІХ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» карантин і ситуацію із коронавірусом визнано підставою для форс-мажору. Також туроператори та авіакомпанії можуть отримати в Торгово-промисловій палаті України сертифікат про те, що коронавірус є форс-мажором і саме це завадило надати послугу. Кожен окремий туроператор має звертатись особисто для отримання такої довідки.

Після цього туроператор може не повертати гроші, але це не звільняє його від виконання своїх зобов'язань. Тобто, коли карантин закінчиться і ситуація стабілізується, туроператор повинен надати послугу в повному обсязі. Якщо ж турист погодиться з туроператором перенести поїздку, то він зможе поїхати, але пізніше.

У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги, за захистом порушених прав споживач має право звернутись до Головного управління Держпродспоживслужби в області, на території якої суб'єкт господарювання здійснює господарську діяльність. Після отримання заяви, фахівці проведуть перевірку за викладеними фактами. У разі виявлення порушень, винні особи будуть притягнуті до відповідальності.

Завдання:

Завдання 1. Від імені туриста складіть обґрунтовану заяву про відмову від послуг туроператора. У заяві вказати мотиви відмови (хвороба, зміну сімейних обставин чи щось інше) та послати на нормативний документ (наприклад статтю Закону України «Про туризм») щодо права туриста на відмову від туристичного обслуговування до початку туристичної подорожі. (Приклад заяви)

Завдання 2. Від імені туроператора скласти заяву до суду з обґрунтуванням щодо неможливості відшкодування туристу усіх витрат (в обґрунтуванні можна написати про витрати оренди офісу, заробітної плати персоналу в офісі та інших витрат) чи порушенні туристом умов договору.

Джерела:

URL: <https://ns-plus.com.ua/2020/05/01/yaki-prava-mayut-turysty-v-razi-skasuvannya-podorozhi-cherez-koronavirus/>

Порядок ануляції турів TEZTOUR URL: <http://www.teztour.ua/page/cancellation-policy.ru.html>

Кейс 2. Хочу у відпустку, або до кого звертатися?

Літо закінчилося. Попереду - оксамитовий сезон. І дуже багато хто планує свою відпустку саме в вересні-жовтні. Якщо ж ви схилиєтеся до того, щоб організацією вашої подорожі займалися «спеціально навчені люди», тоді вам - в турфірму. При цьому зовсім не зайвим буде ще раз перечитати норми Закону України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР (Закон про туризм), викладеного в новій редакції (Закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV), а також норми глави 31 Господарського кодексу України (ГК). Так, Законом про туризм визначено гравці на ринку туристичних послуг. До них відносяться, по-перше, туристи, в інтересах яких здійснюється туристична діяльність, по-друге, суб'єкти, що здійснюють та / або забезпечують туристичну діяльність. Основними суб'єктами є:

- туристичні оператори (туроператори), для яких виключно видом діяльності є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг;

- туристичні агенти (турагенти) - юридичні особи, 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.

Таким чином, перш за все, необхідно визначити, ким є та турфірма, в яку ви звернулися, - турагентом або туроператором. Це важливо, оскільки вже на етапі звернення до турфірми, за умови, що всі вимоги до вашої поїздки (маршрут, умови проживання, ціна)

можуть бути задоволені, виникне необхідність укласти договір на туристичне обслуговування. І туроператори, і турагенти здійснюють свою діяльність на підставі ліцензії - ліцензії на туроператорську діяльність та ліцензії на турагентську діяльність відповідно. При цьому і туроператори, і турагенти з метою забезпечення прав і законних інтересів туристів (споживачів туристичних послуг) зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності перед ними (гарантія банку або іншої кредитної установи). Для того щоб бути впевненим напевно, з ким буде укладено договір на туристичне обслуговування, слід ознайомитися з ліцензією на туристичну діяльність, а також з документами, що підтверджують наявність фінансового забезпечення і його розмір. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має дорівнювати сумі, еквівалентній не менше ніж 20 000 євро (для туроператоров, що займаються міжнародним туризмом). Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну мінімум 2000 євро. Особливо актуальним це стало після подій, що відбулися в липні 2010 року з українськими туристами в Туреччині, які набували путівки на відпочинок безпосередньо у сумнозвісного туроператора «Карія Тур», а також через турагентів, які уклали агентські договори з даними туроператором.

З одного боку, туристи, «які недоотримали» в повному обсязі сплачені туристичні послуги, звертаються в турагентства, які продали туристичний продукт туроператора «Карія Тур», з вимогою відшкодувати вартість ненаданих послуг, передбачених договором. У відповідь же вони чують, що придбані туристичні послуги є туристичним продуктом туроператора «Карія Тур», в зв'язку з чим всі претензії повинні бути пред'явлені саме до нього. З іншого боку, Господарський суд міста Києва 12 липня 2010 року оголосив компанію «Карія Тур» банкрутом з усіма наслідками, що випливають. І ця обставина вже точно не сприяє отриманню туристами відшкодування вартості ненаданих послуг. Отже, спробуємо розібратися, хто і за що повинен відповідати, враховуючи, що путівки (туристичний продукт) на туристичному ринку України реалізуються як турагентами, так і туроператорами, на відміну від загальноприйнятих стандартів реалізації туристичних послуг.

Що?

Відповідно до визначення, що міститься в Законі про туризм, - **туристичний продукт** - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізуються або пропонуються для реалізації за визначеною ціною; в його склад входять послуги перевезення, розміщення. Організацією та забезпеченням створення туристичного продукту займається виключно туроператор. Також туроператору в силу Закону про туризм надано право реалізовувати створений туристичний продукт. Все було б просто і зрозуміло, якби мова йшла виключно про внутрішній туризм. Але коли мова йде про міжнародний туризм, то виникає маса питань. Зокрема, *що саме створює туроператор при організації міжнародного туризму? Чи є туроператор, який реалізує турпродукт, туроператором в розумінні Закону про туризм або все ж виконує функції агента по відношенню до іноземного туроператора, у якого власне і закуповуються ті самі туристичні послуги, які пізніше продаються туристу.*

Відповідно до частини 2 статті 20 Закону про туризм до договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг. Згідно зі статтею 901 Цивільного кодексу України (ЦК), за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором.

У ситуації, що розглядається під замовником розуміється турист, під виконавцем - туроператор. Відповідно до норми статті 902 ЦК виконавець зобов'язаний надати послугу особисто. У випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись при цьому відповідальним у

повному обсязі перед замовником за порушення договору. Отже, укладаючи договір з туроператором, необхідно ясно розуміти, що предметом такого договору є послуги, які туроператор надає особисто або покладає їх це на інших осіб, наприклад, на іноземних туроператорів.

Послуги, які замовляються туристом, як правило, зводяться до наступного переліку:

- оформлення візи (при необхідності);
- розміщення в обраному готелі (бронювання через іноземного тур-оператора, підтвердження розміщення);
- перевезення (бронювання, оформлення та видача необхідних проїзних документів за маршрутом подорожі; трансфер з аеропорту / вокзалу до готелю і назад; надання транспорту для екскурсійного обслуговування);
- страхування;
- екскурсійне обслуговування;
- інші спеціально обумовлені в договорі послуги, надання яких входить до компетенції туроператора.

Приблизно такий набір послуг і становить той комплекс, який надається туристу в якості туристичного продукту. Всупереч положенням Закону про туризм (частини 2 статті 5) туроператор на Україні в сфері міжнародного туризму нічого не створює, він всього лише надає посередницькі послуги з придбання товарів, наявних у інших «супутніх» туристичної діяльності компаній, з тим, щоб згодом включити ці продукти в «комплекс туристичних послуг» і продати їх туристу, отримавши за це цілком конкретне винагороду.

Як бачимо, всі перераховані вище послуги містяться в договорі про надання туристичних послуг між туроператором і туристом. І як же бути в ситуації, коли одна або кілька послуг не надані або ж надані неякісно? Хто буде нести відповідальність перед туристом? Туроператор або ті «супутні» компанії, завдяки яким туроператор може говорити, що він реалізує «туристичний продукт»? За логікою речей - туроператор, а на практиці - туристи залишаються у «розбитого корита». Але, справедливості заради, слід зазначити, що не всі туроператори на Україні можуть дозволити собі відвернутися від туриста. Головне, щоб турист на підтвердження своїх вимог про відшкодування вартості недоотриманих або неякісно наданих послуг мав на руках неспростовні документальні докази своєї правоти. Шкода, що в Україні не проводяться будь-які заходи щодо підвищення правосвідомість туристів, що від'їжджають за кордон. Може, варто про це замислитися?

Але, як би там не було, Закон про туризм містить цілком конкретні положення про те, чим повинен займатися туроператор. Вважаю, що говорити про створення або розробці туристичного продукту в розумінні Закону про туризм можливо лише в тому випадку, коли туроператор дійсно може впливати на процес створення і розробки продукту, призначеного для туриста. У будь-якому іншому випадку туроператор практично нічим не відрізняється від турагента, що здобуває турпродукт у туроператора. Хіба що розміром фінансового забезпечення. Але, як показує практика, навіть мінімальне фінансове забезпечення туроператора в розмірі 20 000 євро ледь може врятувати 10 туристів, за умови, що тур придбаний за 2000 євро. Що вже говорити про турагентів.

Хто?

Отже, реалізацією туристичного продукту на Україні займаються туроператори і турагенти. При цьому останні, як було зазначено вище, займаються виключно реалізацією. Таким чином, для того, щоб господарська діяльність була прибутковою, турагенту необхідно залучити якомога більше туристів з тим, щоб реалізувати турпродукт, створений туроператором. З огляду на ментальність нашого туриста - споживача туристичних послуг, існує велика ймовірність того, що придбання туру в офісі туроператора буде для нього кращим, ніж придбання того ж туру в офісі турагента. Особливо часто це відбувається, якщо офіс туроператора територіально знаходиться не дуже далеко від офісу турагента. Тому для залучення туриста турагенту доводиться

вдаватися до різних методів. Деякі навіть готові «посунутися» в розмірі своєї винагороди, за рахунок чого турист отримує знижку на тур, який у туроператора при такій ситуації коштує дорожче. Але якби все турагенти керувалися принципом «не нашкодь». Але немає. Головне - отримати свою винагороду, а там - хоч трава не росте. Адаже законодавчо туристу вельми складно притягнути до відповідальності турагента. Вся відповідальність, по суті, віддана на відкуп туроператору.

Якою ж має бути ідеальна модель туристичного бізнесу, щоб турист отримував якісні послуги, був упевнений у захисті своїх прав та інтересів?

З огляду на досвід роботи туроператорів і турагентств як у ближньому, так і в далекому зарубіжжі, спробую описати таку модель.

1. Туроператор створює і розробляє туристичний продукт і при цьому дійсно несе відповідальність перед туристом шляхом відшкодування вартості ненаданих або наданих не в повному обсязі послуг, в терміни, встановлені договором. При цьому відшкодування туристу здійснюється навіть у тому випадку, якщо такі послуги, передбачені договором, не було надано внаслідок неправильних або інших дій партнерів туроператора.

2. Туроператор є оптовим продавцем туристичного продукту. Покупцями виступають виключно туристичні агенти. Туроператор не має права продажу туристичного продукту фізичним особам - кінцевим споживачам туристичного продукту.

3. Турагент діє від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок туроператора, якого він представляє, і здійснює реалізацію туристичного продукту в роздріб фізичним особам - кінцевим споживачам туристичного продукту.

4. Організовано агентська мережа, суб'єкти якої працюють за єдиними стандартами. У разі відступу від стандартів, в результаті чого туристу завдано збитків, турагент несе відповідальність нарівні з туроператором.

5. Турист, купуючи туристичний продукт, розуміє, який і чий продукт він купує.

Що ж відбувається зараз, коли турист приходить в офіс до турагенту?

Варіант перший. Туриста не цікавить, у кого він набуває тур - у туроператора або турагента. Йому досить, що компанія, в яку він звернувся, може задовольнити його вимоги до відпочинку. Тому підписує договір про надання туристичних послуг, не звертаючи особливої уваги на те, хто саме виступає виконавцем за договором. При цьому турист впевнений, що організацією його відпочинку буде займатися саме та компанія, в яку він звернувся і заплатив гроші.

Варіант другий. Турист ретельно вивчив, ким є компанія, в яку він звернувся за придбанням туру. З'ясував, що це туристичний агент, а не туристичний оператор, навіть ознайомився з ліцензією і документом, що підтверджує наявність фінансового забезпечення в розмірі 2000 євро. Переглянув буклети готелів, прослухав інформацію про відпочинок, а також іншу інформацію, яку, в силу Закону про туризм, йому повинні надати. Після цього він підписав договір про надання туристичних послуг, правда, не поцікавився, чи відповідає цей договір вимогам туроператора. І в першому, і в другому варіанті турагент передав всі необхідні документи туроператору, оплатив вартість туру, отримав свою винагороду. Турист тим часом вирушив у подорож. Але, прибувши на місце, виявив, що готель не зовсім той, який він замовляв, і знаходиться він не на першій лінії, як йому обіцяв турагент, а десь на другий або навіть на третій. Повертається такий турист на батьківщину, приходить до турагенту і вимагає компенсацію. А турагент йому відповідає, що він би й радий, та от біда яка, діє він «від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок туроператора», що, власне, в укладеному договорі з туристом і вказано. Тому всі питання, будь ласка, до туроператора. Турист звертається до туроператору і хоче барвисто описати всі «принади» свого відпочинку, але туроператор, посилаючись на відсутність будь-яких договірних відносин з туристом, в кращому випадку роз'яснює порядок звернення з претензією (претензія подається турагенту, а турагент в свою чергу, в рамках агентського договору, переадресовує її туроператору). У гіршому випадку, турист не отримує ніякого задоволення його відповіді і починає самотійно добиватися справедливості. Часом на це йде досить багато часу і

додаткових коштів, але якщо в розпорядженні туриста є документальні докази його правоти, то справедливості домагатися варто.

Для того щоб зрозуміти, хто ж правий у цій ситуації, необхідно перш за все зрозуміти, що лежить в основі відносин між туроператором і турагентом. Відповідно до частини 13 статті 20 Закону про туризм права і обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також цим Законом. Агентська діяльність регулюється главою 31 ГК. Так, відповідно до статті 296 зазначеної глави ГК агентські відносини виникають, зокрема, на підставі договору, в разі подання суб'єктом господарювання (туроператором) повноважень комерційному агентові на вчинення певних дій. За агентським договором одна сторона (комерційний агент, він же турагент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент, він же туроператор) з укладання угод / договорів або сприяти в їх укладенні (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок. При цьому комерційне посередництво (агентська діяльність) є підприємницькою діяльністю, яка полягає в наданні комерційним агентом (турагентом) послуг суб'єкту господарювання (туроператору) при здійсненні ним господарської діяльності шляхом посередництва від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок суб'єкта, якого він представляє, тобто за рахунок туроператора. Відповідно до статті 303 ГК комерційний агент (турагент) несе відповідальність в повному обсязі за шкоду, завдану суб'єкту, якого він представляє (туроператору), внаслідок невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків, якщо інше не передбачено агентським договором. Виходячи з аналізу наведених норм законодавства, можна зробити висновок про те, що перед туристом так чи інакше відповідає туроператор. По-перше, тому, що турагент діє від імені, в інтересах і за рахунок туроператора, по-друге, турагент діє «під контролем» туроператора (стаття 295 ГК). Тобто все, що відбувається турагентом, має проходити під невсипущим контролем туроператора. Відсутність контролю не може звільнити від відповідальності. І тільки при наявності у туроператора достатніх доказів того, що дії турагента привели до виникнення збитків у туроператора, він має право вимагати від турагента відшкодування такого збитку. Для того щоб нівелювати ризики, пов'язані з роботою з турагентами, туроператори, укладаючи агентські договори, повинні дуже докладно викласти в них умови співпраці з турагентами. Так чи інакше, турагент має право співпрацювати з багатьма туроператорами, за умови, якщо сторони агентського договору не вирішили будувати свої відносини на базі монопольних агентських відносин. Якщо ж турагент реалізує турпродукт кількох туроператорів, то при зверненні туриста турагент насамперед повинен його повідомити про те, чиї продукти є у нього для реалізації, щоб надати туристу самостійно вибрати тур.

На практиці ж бачимо зовсім іншу картину. Турагент пропонує туристу продукт того оператора, умови роботи з яким, на думку агента, є найбільш вигідними. Саме це і сталося при реалізації турів туроператора «Карія Тур». І, звичайно ж, інтереси туристів при таких обставинах взагалі не враховуються. Може бути, слід на законодавчому рівні визначити розмір відсотка винагороди турагента?

Якщо все ж погодитися з тим, що турагент самостійно визначає туроператора, продукт якого він реалізує туристу, то чому б не визначити критерії, відповідно до яких визначається туроператор, з тим, щоб у виграші насамперед залишався турист, а також встановити відповідальність турагента за вибір туроператора.

І ще один важливий момент. Турагент, так само як і туроператор, зобов'язаний підписати з туристом договір про надання туристичних послуг. Питання в тому, який зразок договору надається туристу. Дуже багато турагенти вже зараз використовують в своїй роботі форму договору, розроблену туроператором. Але ще залишаються і такі, які виявляють самостійність, надаючи туристові договір, розроблений турагентом. Як уже зрозуміло, умови такого «самостійного» договору, швидше за все, будуть виписані на користь турагента, що не туроператора і, тим більше, туриста. Іншими словами, якщо

туристичний продукт придбаний у турагента, турагент діяв більшою мірою собі на благо, а під час подорожі виникли «непередбачені обставини», при цьому агентський договір з туроператором не містить в собі конкретизації умов роботи з турагентом, ризик отримати відмову у виплаті вартості неoderжаних або отриманих не в повному обсязі послуг зростає.

І поки ситуація з відповідальністю перед туристами не буде в повній мірі врегульована на законодавчому рівні, саме туристу слід подбати про себе. В рамках даної статті приведу перелік дій, які необхідно здійснити в офісі турагента:

- 1) ознайомитися з ліцензією на турагентську діяльність;
- 2) ознайомитися з документами, що підтверджують наявність фінансового - забезпечення (мінімальний розмір - 2000 євро);

- 3) отримати інформацію про туроператорів, тури яких реалізуються турагентом;

- 4) отримати інформацію про форму (зразок) договору на надання туристичних послуг - відповідає такий договір стандартам туроператора;

- 5) отримати інформацію про наявність агентського договору з туроператором, а також попросити надати такий договір для ознайомлення. Зазначу, що турагенти швидше за все будуть відмовляти в наданні такого договору, посилаючись на умови конфіденційності. Але в таких умовах, як правило, відносяться фінансові умови, туристів, в принципі, не повинні цікавити, а всі інші умови агентського договору дозволяють туристу переконатися в тому, за що несе відповідальність турагент перед туроператором і як це узгоджується з тими умовами договору, який повинен укласти турист;

- б) ознайомитися зі зразком ваучера, який буде виданий туристу. Як було зазначено раніше, такі ваучери, всупереч нормам Закону про туризм, виготовляються іноземним туроператором, при цьому на бланку ваучера може стояти валідатор туроператора. Виходячи з цих даних, вже на етапі знайомства з турагентом ви будете володіти інформацією про приймаючу сторону - іноземною туроператора, а також про національний туроператора, який створює і розробляє туристичний продукт, який ви в свою чергу купуєте у турагента. Як надходити з отриманою інформацією, туристи-юристи, вважаю, знають.

І перш ніж підписати договір на туристичне обслуговування, незалежно від того, з ким укладається такий договір - з туроператором або турагентом, задайте менеджеру компанії якомога більше питань про умови відпочинку та обговоріть якомога більше «дрібниць», аж до розрахункової години в готелі, а отримані відповіді бажано включити в додаток до основного договору. В майбутньому це істотно спростить вирішення конфліктних ситуацій у разі їх виникнення і, можливо, вже не доведеться відповідати на питання «хто відповідь і за що?».

І ще один важливий аспект, який варто взяти до уваги при укладанні договору на надання туристичних послуг. Після того, як договір сторонами підписаний (договір між туристом і туроператором / турагентом), турист зобов'язаний виконати свої зобов'язання в частині оплати придбаного туристичного продукту в порядку і строки, зазначені в договорі. Після того, як з боку туриста буде оплачений тур в повному обсязі, туроператор зобов'язаний перерахувати отримані від туриста гроші іноземному туроператору в частині оплати розміщення і проживання в готелі, звичайно ж, за умови, що туроператор ще на початку туристичного сезону не сплатив повну суму іноземній туроператору за номери в конкретному готелі (так звана, попередня оплата за розміщення в готелі, завдяки якій, туроператору надаються ціни значно нижче, ніж ті, які опубліковані вже в процесі туристичного сезону). Тобто, по суті, перерахування грошових коштів на користь іноземного туроператора за надані їм послуги має здійснюватись після отримання грошових коштів від туриста. У зв'язку з чим було б доречно включити в договір на надання туристичних послуг умова обов'язкового надання в пакеті документів, який надається туристу, підтвердження проведення оплати за номер в готелі. Таким чином, турист, що виїжджає за межі України, частково зможе бути впевненим, що його з готелю не виселять внаслідок не оплати його проживання.

Завдання:

1. *Перелічіть, хто є суб'єктами, які забезпечують туристичну діяльність (згідно закону України «Про туризм» та статті 31 Господарського кодексу України.*
2. *Що слід зробити туристу, щоб зменшити свої ризики при купівлі туристичного продукту ?*

Кейс 3. Турист відмовився від туру, Як турагенту мінімізувати втрати та зберегти комісійні ?

Наслідки відмови, тонкощі страхування від невіїзду і ради юриста про те, як поводитися в такій ситуації.

31 жовтня 2021 13 : 00 Передумав, захворів, поїхав у відрядження - у туристів є безліч причин для раптової відміни туру, і трапляються такі неприємні несподіванки із завидною постійністю. Наслідки відмови, тонкощі страхування від невіїзду і ради юриста про те, як поводитися в такій ситуації, - в нашому матеріалі.

Відмова - це завжди не вчасно.

Не існує універсального плану дій на випадок появи відмовного туру - ситуації і терміни у кожному конкретному випадку різні. Головне у разі відмови не панікувати і розібратися в умовах конкретного туру: була страховка або ні, який механізм у разі ануляції прописаний в договорі конкретного туроператора, багато що, звичайно, залежить і від кількості днів, за які відмовився турист від поїздки.

Туриста може врятувати страховка

Турист застрахований від невіїзду? Тоді, начебто, все складається на вашу користь - вартість туру буде компенсована страховою компанією. Але в цій ситуації далеко не все однозначно. Як відомо, страхування від поїздки, що не відбулася, вже давно активно практикується у більшості турагентств. Незважаючи на те що страхування від невіїзду - справа добровільна, досвідчені колеги упевнені, що іноді *не буде зайвим на нім наполягти*. Часто туроператор сам займається цим питанням, в обов'язковому порядку включаючи страхування від невіїзду в турпакет по візових напрямках.

Страховка від невіїзду у туриста все-таки є. Але чи вистачить такої "стандартної" виплати при зриві дорогої подорожі? У більшості випадків величина покриття регулюється самим туристом і агентом, який може запропонувати оформити розширену страховку. Але потрібно пам'ятати: страховка буде виплачена тільки у разі, якщо клієнтові вдасться довести, що поїздка зірвалася по незалежних від нього.

Умови страхового договору у усіх компаній різні, але найчастіше до страхових випадків відносять наступні:

- відмова в отриманні візи;
- смерть або захворювання (за винятком хронічних) з подальшою госпіталізацією застрахованої особи або його близького родича;
- отримання травми не раніше чим за 21 день до поїздки у разі, якщо є медичні протипоказання для здійснення поїздки;
- інфекційне захворювання, що виникло у застрахованої особи не раніше чим за 15 днів до початку поїздки;
- ушкодження або загибель майна застрахованої особи в результаті пожежі, стихійних лих і т. д. не раніше чим за 15 днів до початку поїздки за умови, якщо знищено більше 50% майна;
- отримання застрахованою особою не раніше чим за 15 днів до поїздки повістки у військкомат, суд або слідчі органи.

Варто мати зважаючи на і те, що кожна цифра в договорі із страховиком має величезне значення. *"Наприклад, в правилах вказано, що страховий випадок настає не раніше чим за п'ять днів до початку туру, а турист захворів пневмонією за шість днів до поїздки, отже, тоді страхова компанія відмовить в страховій виплаті"*, - пояснює юрист, що спеціалізується у сфері туризму.

Є і інші нюанси. Наприклад, деякі страхові компанії відмовляються страхувати від невиїзду по візовому напрямку, якщо клієнтові вже одного разу відмовили в отриманні візи. Різні і обмеження за часом: в деяких організаціях такий договір можна укласти не менше чим за 15 днів до поїздки, а в інших досить лише тижні до вильоту.

Відмова із запасом часу : беремо ситуацію у свої руки

Розглянемо кардинально інші обставини - у клієнта, який не може відправитися в довгожданий тур, страховки як на зло немає. Тут все вже залежить від того - коли турист сповістив про це вас, менеджера? Припустимо, ще є тиждень інша (чи хоч би декілька днів), щоб розв'язати проблему іншими способами.

Усіх може врятувати інший турист

Один з найпопулярніших варіантів в такій ситуації, це, звичайно, перепродаж туру : задіявши усі канали зв'язку з туристами або колегами, агентство може значно мінімізувати витрати своїх клієнтів у разі ануляції. Інше питання, що якщо кандидат для цієї поїздки знайдений, то в самому процесі перебронирования підтвердженої заявки завжди варто враховувати ряд нюансів, які залежать як від політики певного туроператора або отельєра, так і від особливостей напрямку. У тому ж випадку, якщо такий план порятунку заявки не спрацьовує, то, звичайно, єдине можливе рішення в ситуації, що склалася, - відмова від поїздки з розірванням договору. Як підсумок: максимальний штраф від туроператора.

Розриваємо договір: а комісію реально повернути?

Якщо турист завчасно оголосив про відмову від туру і прийнято рішення все-таки анулювати тур, то шанси повернути гроші, як відомо, зменшуються прямо пропорційно кількості часу, що залишився до поїздки.

Проте ануляція - далеко не найулюбленіший у менеджерів спосіб вирішення проблеми, адже тоді в програші опиняються і туроператор, і турагентство...

А на агентську винагороду в цій ситуації розраховувати все-таки хочеться - адже робота по туру була проведена. В той же час, як відомо, згідно із законом "Про захист прав споживачів" при відмові туриста від договору йому повертається уся сплачена сума за вирахуванням фактично понесених витрат.

Уся процедура відмови туриста від туру виглядає таким чином:

1. Турист повинен заявити письмово про своє бажання розірвати договір.
2. Турагент при отриманні такої заяви зобов'язаний підготувати документи, фактичні витрати, що підтверджують його, і ознайомити з ними туриста.
3. Далі турагент повинен повернути туристові грошові кошти, сплачені за тур, за вирахуванням фактичних витрат, оформивши повернення відповідними касовими документами.
4. У разі незгоди туриста з сумою коштів, які повертаються необхідно направити туристові письмову відповідь на його заяву (рекомендованим листом з повідомленням і описом вкладення) з вказівкою місця і часу, де він може отримати грошові кошти, і прикласти документи, що підтверджують фактичні витрати.

Як же не віддати свою, справедливо заслужену, комісію?

Секрет криється у формулюванні "*фактичні витрати*". "*На жаль, законодавець не дає розшифровку цього поняття, тому суди при розгляді позовів, як правило, присуджують відшкодування повної суми, внесеної туристом за договором*", - пояснює тонкості законодавства юрист у сфері туризму. Але, як стверджує співрозмовниця, фактично понесені витрати не можна плутати з штрафними санкціями туроператора за ануляцію туру: "*До фактично понесених відносяться будь-які витрати турагента по виконанню договору : не лише платежі туроператорові, але і адміністративні витрати*". У них входять усі грошові витрати на зміст офісу, навчання персоналу і заробітну плату. Якщо розуміти термін таким чином, то, повертаючи туристові гроші за скасовану поїздку, турагентство має право залишити собі частину, рівну власним адміністративним витратам.

Для цього юрист рекомендує:

1. У договір про реалізацію туристського продукту включити умову "під фактичними витратами сторони домовилися розуміти будь-які витрати турагента по виконанню цього договору, у тому числі платежі туроператорові і адміністративні витрати".

2. Наказом керівника турагента затвердити бухгалтерську довідку про встановлення адміністративних витрат при виконанні договору про реалізацію туристського продукту. Бухгалтерська довідка складається як розрахунок загальних витрат турагента за змістом офісу за одні місяць: оренда приміщення + прибирання + витрати на зв'язок (Інтернет, телефон) + канцелярські витрати (папір, каталоги та ін.) + витрати по навчанню персоналу (семінари, інфотури) + заробітна плата. Потім ці витрати потрібно поділити на кількість робочих годин в місяць, встановивши вартість однієї робочої години менеджера.

3. Прикласти до договору про реалізацію туристського продукту звіт менеджера про витрачений час по виконанню договору, цей звіт має бути підписаний туристом.

Юрист упевнений: якщо виконувати ці умови, то можна без проблем довести свої адміністративні витрати і зобов'язати туриста сплатити працю менеджера, навіть якщо поїздка була скасована. Проте опитані нами колеги все ж однотайні: набагато важливіше зберегти добре відношення туриста до свого агентства, ніж повернути собі якусь незначну частину грошей. Проте, виключати наявність такої "лазівки" у разі ануляції туру за вирахуванням фактичних витрат також не стоїть.

Відмова в останню мить: гроші на вітер?

Ось вона - сама небажана і неприємна ситуація для турагентів. "Цей невмілий момент, коли турист, який повинен був відлетіти з ранку, в обід з'являється в твоєму офісі". І, мабуть, кожному менеджеріві знайоме положення, коли в розмові з туроператором він намагався хоч якось мінімізувати штраф по проблемному туру, щоб повернути туристові хоч би вартість трансферу. В даному випадку все залежить вже від ряду таких обставин, як контакт з туроператором, його готовність йти на поступки, ну, і звичайно, дипломатичних якостей самого менеджера, чий турист розладнав відмовою і при цьому вимагає максимального повернення засобів. Ну а передбачити розвиток ситуації і підсумкову суму повернення в цих обставинах - неможливо. Колеги підтверджують - історії в їх практиці були самі різні, але, як правило, туроператори діють у рамках свого договору. Таким чином, якщо ваш турист говорить "я не лічу", головне - швидко і холоднокривно зорієнтуватися в ситуації за певним туром.

Надайте відповіді на питання:

1. Назвіть найбільш часті страхові випадки, які виникають у зв'язку з відмовою від подорожі.
2. Опишіть процедуру оформлення відмови туриста від подорожі.
3. Яким чином можна зберегти комісійні турагенту ?

Кейс 4. Туризм на спрощенці

Туристична діяльність для спрощеної системи не під заборону. Тому представники сфери туризму: як самі організатори турів — туроператори, так і їх помічники/посередники — турагенти, можуть спробувати себе і на спрощенці. Проте все-ж деякі обмеження тут врахувати доведеться. Крім того, свої особливості будуть і з визначенням об'єкта обкладення для кожного учасника цієї діяльності. Давайте розбиратися.

Кому з туризму на ЄП добре

Туроператор

Туроператорами можуть бути виключно юридичні особи (*ст. 5 Закону про туризм*). Юрособи, а отже і туроператори, працювати на єдиному податку (ЄП) можуть тільки в групі 3. Зручно, що ПКУ не обмежує представників цієї групи у виборі контрагентів: вони можуть укладати угоди з будь-якими особами, чи то громадянами, чи суб'єктами господарювання. Але одне важливе обмеження все ж є.

Туроператор, працюючи на ЄП, не може протягом календарного року дозволити собі дохід більш ніж 20 млн грн.

Тому ті з туроператорів, хто розраховує на обороти до 20 млн грн., цілком можуть стати до лав єдиноподатників.

Турагент

Турагенти — це дрібні рибки. Вони здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність з реалізації характерних і супутніх послуг. Ними можуть бути як юридичні особи, так і підприємці (*ст. 5 Закону про туризм*).

З юрособами-турагентами усе зрозуміло — для них двері відкриті тільки до групи 3. Але от, здавалося б, підприємцеві-турагенту є де розгулятися (в запасі аж три групи).

Але незважаючи на велике поле вибору підприємці-турагенти, як і їх співбрати юрособи-турагенти, зможуть повноцінно працювати на ЄП лише в групі 3. Чому так?

До групи 1 турагенти-підприємці однозначно не потрапляють. Представники цієї групи можуть займатися тільки роздрібною торгівлею товарами з торгових місць на ринках та надавати побутові послуги населенню (*п.п. 1 п. 291.4 ПКУ*). А послуги туризму до сфери побутових послуг не належать (*п. 291.7 ПКУ*).

А от група 2 хоча й дозволена турагенту, але зв'яже йому руки й ноги. Платники ЄП групи 2 можуть надавати послуги населенню або платникам ЄП: як юридичним, так і фізичним особам (*п.п. 2 п. 291.4 ПКУ*).

Зареєструвавшись у групі 2, турагент змушений буде стати посередником виключно у зв'язці з туроператором-платником єдиного податку. Тобто всі контрагенти-туроператори, яким турагент надає посередницькі послуги, повинні перебувати на спрощеній системі. І якщо хоча б один з туроператорів, від імені якого турагент реалізує турпродукт (турпослугу), буде загальносистемником, такий турагент бути платником ЄП групи 2 не зможе.

Здійснювати турагентську діяльність підприємцю без особливих обмежень можна лише перебуваючи в групі 3. Єдине обмеження: турагенти-підприємці, як і турагенти-юрособи, не зможуть собі дозволити протягом календарного року дохід понад 20 млн грн.

А тепер, звичайно ж, про сам дохід. Адже, крім усього іншого, у єдиноподатників групи 3 він виступатиме базою обкладення ЄП (*п. 293.3 ПКУ*): обкладатися або за ставкою 4 % — у платників, які працюють без ПДВ-реєстрації; або за ставкою 2 %, якщо є ПДВ-реєстрація.

Визначаємо туристичний дохід

Туроператор може організувати свою діяльність у трьох напрямках: (1) продавати власний турпродукт за прямими договорами, (2) продавати свій турпродукт через посередників (турагентів), а також (3) продавати чужий турпродукт, тобто займатися турагентською діяльністю (див. *ст. 17 Закону про туризм*).

Перші два напрями у туроператора поповнюватимуть дохід для обкладення ЄП у загальному порядку. Нагадаємо: доходом для юридичних осіб платників єдиного податку виступає будь-який дохід, включаючи дохід представництв, філій, відділень такої юрособи, отриманий протягом податкового (звітного) періоду в грошовій формі (готівковій та безготівковій), а також матеріальній або нематеріальній формі, визначеній *п. 292.3 ПКУ*.

Туроператор, продаючи своє власне творіння на підставі договору на туристичне обслуговування, до доходу повинен включати усю суму, що надійшла на рахунок (до каси) за турпродукт від турагентів/туристів (за вирахуванням ПДВ, якщо туроператор обрав ставку 2 %).

У туроператора у визначенні бази обкладення ЄП та для порівняння з граничною величиною річного доходу бере участь уся сума, що надходить від продажу турпутівок (без вирахування винагороди турагента)

А от продаючи чужий турпродукт, туроператор визначатиме дохід за тими ж правилами, що й турагент.

Як правило, турагенти працюють за агентськими договорами. Згідно з агентським договором одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод або сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта та за його рахунок (*ч. 1 ст. 297 ГКУ*).

Відповідно до агентського договору комерційний агент отримує агентську винагороду за посередницькі операції, здійснені ним в інтересах суб'єкта, якого він представляє, у розмірі, передбаченому договором (*ч. 1 ст. 301 ГКУ*). Тобто турагент надає послуги від імені туроператора і за його рахунок, за що отримує винагороду.

У єдиноподатників, які надають посередницькі послуги, дохід відображається за особливим правилом, прописаним у *п. 292.4 ПКУ*. У них доходом є тільки сума винагороди повіреного (агента), отримана за договорами доручення, комісії, транспортного експедирування або за агентськими договорами.

Нагадаємо: до 01.01.2015 р. у списку посередницьких договорів, за якими посереднику-єдиноподатнику до складу прибутків дозволено було включати тільки суму винагороди, договір комісії не згадувався. Але тепер усе вирішилося якнайкраще, про що встигли повідомити і податківці (див. консультації в категоріях 108.01.01 і 107.04 БЗ).

Тому й ті турагенти, які діють в інтересах туроператора, продають турпродукт від імені туроператора та за його рахунок (агентський договір), і ті турагенти, які діють в інтересах туроператора, але продають турпродукт від свого імені (договір, схожий на договір комісії), обкладати ЄП повинні тільки суму винагороди.

У турагентів при визначенні бази обкладення ЄП та для порівняння з граничною величиною річного доходу беруть участь тільки суми турагентської винагороди

Підтверджуючими документами для обчислення суми агентської винагороди — доходу турагента — платника ЄП податківці називають: договори, що укладаються між туроператором і турагентом; договори на туристичне обслуговування, що укладаються між турагентом і туристом; акти про надання посередницьких послуг; форми первинних документів, якими оформляється реалізація туристичного продукту (див. «Вісник. Право знати усе про податки і збори», 2015, № 7).

Тепер детально розглянемо порядок відображення доходу у туроператора та турагента в кожній конкретній ситуації.

Турагент реалізує турпродукт — винагороду отримує окремим платежем

Ситуація така: туроператор реалізує через турагента свій продукт вартістю 10000 грн. Турагент отримує гроші від туристів і перераховує їх туроператору. Туроператор, отримавши гроші від турагента, окремим платежем перераховує турагенту належну винагороду — 1500 грн

Дохід у туроператора на ЄП

Коли винагорода виплачується окремим платежем, на рахунок туроператора надходить уся сума грошових коштів, отримана від туриста.

А оскільки у туроператора під час продажу свого турпродукту через турагента дохід відображається в загальному порядку, то до доходу потраплять усі кошти, що надійшли на рахунок. Дата виникнення доходу — дата надходження грошових коштів на поточний рахунок від турагента (*п. 292.6 ПКУ*). Відобразити дохід у момент отримання грошових коштів безпосередньо турагентом від туристів за реалізований турпродукт не потрібно.

Причому врахуйте: виплативши винагороду турагенту, туроператор, на жаль, не зможе врахувати цю суму в зменшення об'єкта обкладення ЄП. Тобто у цьому випадку дохід туроператора становитиме 10000 грн.

Дохід у турагента на ЄП

За цієї ситуації хоча на рахунок турагента і надходить уся сума грошових коштів за реалізований туристу турпродукт, обкладати її ЄП не потрібно. Доходом у турагента буде тільки сума винагороди турагента (причому без ПДВ, якщо турагент працює за ставкою 2 %).

Важливо: такий дохід за винагородою сформується за датою його фактичного надходження від туроператора на рахунок або до каси турагента.

Турагент реалізує турпродукт — винагороду утримує з суми виручки

Туроператор реалізує через турагента свій продукт вартістю 10000 грн. Турагент, отримавши гроші від туристів, утримує (залишає в себе) належну суму винагороду — 1500 грн. Після цього решту суми (8500 грн.) перераховує туроператору.

Дохід у туроператора на ЄП

Туроператору-єдиноподатнику потрібно уникати ситуації, коли турагент утримує свою винагороду з виручки та перераховує йому тільки частину виручки за турпродукт. Для туроператора-єдиноподатника така схема роботи з турагентом украй небезпечна. Чому так?

По-перше, розрахунок за посередницькі послуги шляхом заліку (утримання турагентом винагороду з виручки за реалізований турпродукт) недопустимий для єдиноподатників (п. 291.6 ПКУ). Єдиноподатники повинні проводити розрахунки за товари (роботи, послуги) виключно в грошовій формі (готівковій та безготівковій).

І саме для туроператора заліковий спосіб розрахунку небезпечний тим, що він змушений буде:

1) покинути спрощену систему (перейти на загальну) з 1-го числа місяця, що настає за податковим періодом, у якому було застосовано «заборонений» спосіб розрахунку (п.п. 4 п.п. 298.2.3 ПКУ);

2) у частині винагороду, виплаченої «не грошовим», а заліковим способом, туроператору доведеться сплатити ЄП у розмірі подвійної ставки (п.п. 2 п. 293.5 ПКУ).

По-друге, туроператору надходитиме вже зменшена, з урахуванням утриманої винагороду, сума коштів на поточний рахунок. На дату надходження грошових коштів від турагента доведеться показати дохід (п. 292.6 ПКУ).

До доходу туроператору обов'язково потрібно включити всю суму грошових коштів, виручених турагентом за турпродукт

Податківці напевно вимагатимуть включати до доходу у тому числі й утриману турагентом частину виручки, що недонадійшла на рахунок. І якщо ви все ж зробите таку операцію і недопокажете дохід, то податківці неодмінно обкладуть «недостачу» за подвійною ставкою.

Тому розрахунки з турагентом туроператору-єдиноподатнику слід здійснювати виключно окремим платежем.

Дохід у турагента на ЄП

Ситуація, коли турагент утримує винагороду з сум, отриманих від туристів, трапляється часто. Але чи можливе її безболісне застосування турагентом — платником ЄП? Адже єдиноподатники повинні здійснювати розрахунки за відвантажені товари (виконані роботи, надані послуги) виключно в грошовій формі (п. 291.6 ПКУ).

На наш погляд, подібний порядок розрахунків для турагента-єдиноподатника (на відміну від аналогічної ситуації у єдиноподатника-туроператора, про що ми розповіли вище) цілком допустимий. Прописаному «грошовому» правилу він не суперечить. А все тому, що турагент отримує оплату за турпродукт у грошовій формі, після чого, утримавши відповідну суму винагороду (так само в грошовій формі), перераховує її туроператору. Отже, фактично винагороду турагент отримав у грошовій формі, і вона має бути включена до бази обкладення ЄП у загальному порядку.

Доходом у турагента буде тільки сума винагороду (без ПДВ, якщо турагент працює за ставкою 2 %). І такий дохід формується вже у момент надходження грошових коштів від туристів на рахунок або до каси турагента.

Турагент реалізує турпродукт — робить знижку за рахунок винагороду

Туроператор реалізує через турагента свій продукт вартістю 10000 грн. За умовами договору винагороду турагента — 1500 грн. Турагент деяким клієнтам-туристам робить знижку за рахунок своєї винагороду (5 %). Тобто, отримавши гроші від туристів, турагент

утримує (залишає у себе) винагороду в меншій сумі — лише 1000 грн. Після цього суму за проданий турпродукт (8500 грн.) перераховує туроператору.

Якщо з туроператором тут усе зрозуміло, то турагенту пояснення все ж знадобляться. Основне запитання: на яку суму турагенту відображати дохід — на всю суму винагороди, обумовлену в договорі з туроператором, чи на суму винагороди, зменшеної на знижку?

Якщо турагент домовляється про знижку і робить її за рахунок своєї винагороди (тобто фактично погоджується з тим, що недоотримає винагороду на суму знижки) і, що важливо, договір з туроператором дозволяє зменшувати суму винагороди, то тут, на нашу думку, дохід слід розраховувати виходячи з винагороди, зменшеної на суму знижки.

Адже саме ця сума вважатиметься винагородою, виплаченою турагенту. Тобто обкладатися повинна сума за турагентські послуги, що надійшла фактично.

Якщо у договорі з туроператором обумовлено, що сума винагороди «залізна» і не залежить від знижок, зроблених турагентом за рахунок виручки, то картина може бути зовсім іншою. Турагенту обумовлену в договорі суму виручки доведеться включити до доходу в повній сумі (тобто без зменшення на суму зробленої ним знижки).

Якщо вигода турагента — інформаційні послуги

На практиці найчастіше агентські взаємини турагента з туроператором складаються таким чином. Припустимо, що вартість договору на туристичне обслуговування, тобто та сума, яку турист заплатить за путівку, становить 10000 грн. З них згідно з турагентським договором кошти, що по праву належать туроператору, це 9000 грн. Решта (1000 грн.) оформляється як надання турагентом інформаційних послуг туристам. Тобто вигоду за продаж турпродукту турагент отримує за рахунок надання так званих інформаційних послуг.

Дохід у турагента на ЄП

Податковооблікові наслідки від попередніх ситуацій для турагента не надто відрізнятимуться. Транзитні кошти за турпродукт, що належать туроператору (9000 грн.), до доходу турагента не потрапляють. А от вигода — 1000 грн., яку отримав турагент, включається до об'єкта для обкладення ЄП. І такий об'єкт формується вже у момент надходження грошових коштів від туристів на рахунок або до каси турагента.

І якщо турагент вирішить зробити знижку туристу, то він це може зробити за рахунок зменшення вартості інформаційно-консультаційних послуг. При цьому об'єктом обкладення ЄП буде зменшена сума.

Дохід у туроператора на ЄП

Для туроператора-платника єдиного податку до доходу потраплять усі кошти, що надійшли на рахунок, — 9000 грн. Дата збільшення бази для обкладення ЄП — дата надходження грошових коштів на поточний рахунок від турагента (*п. 292.6 ПКУ*).

Питання:

1. Яка група єдиного платника податків підходить туроператорам та турагентам ?
2. Якою сумою обмежується дохід платника єдиного податку ?
3. Чому туроператору-єдиноплатнику винагороду важливо виплачувати окремими платежами ?
4. Яку суму з проданого туру включають до свого доходу турагенти-єдиноплатники ?

Висновки

Туроператорам і турагентам для роботи на ЄП підходить тільки група 3. Єдине обмеження: протягом календарного року дохід не повинен перевищити 20 млн грн.

Туроператор включає до доходу всю вартість турпродукту, що надійшла на рахунок (до каси). Причому туроператору-платнику єдиного податку винагороду турагентам важливо (!) виплачувати виключно окремими платежами.

Турагенти-платники єдиного податку до доходу включають тільки суму посередницької (агентської) винагороди. Причому спокійно можуть це робити, утримуючи винагороду з виручки, що надійшла від туристів.

Кейс 5. Туроператор на миліні. Хто кому винен.

У кейсі пропонується розглянути ситуацію, коли з'являється повідомлення про неплатоспроможність/банкрутство чергового туроператора. Пропонується розглянути цю ситуацію з позиції як туроператора так і туриста.

Будь-яке зобов'язання, у тому числі за договором на туристичне обслуговування, повинно виконуватися належним чином (ч. 1 ст. 526 ЦКУ) — тобто згідно з умовами договору та вимогами законодавства. На жаль, так відбувається не завжди ☹️. Приміром, турист міг прибути в місце, де планував відпочити (і за що він, власне, заплатив свої кривні), але виявив, що туроператор не перерахував на рахунок готелю вартість проживання. Як бути в такому разі?

Головний нормативно-правовий акт у сфері туризму — Закон про туризм. Тому відповідь шукатимемо в ньому. І почнемо з того, що якщо туроператор не може виконати умови договору (незалежно від причин), то йому краще заздалегідь попередити туриста і вимагати розірвання договору. У принципі, виходячи зі ст. 20 Закону про туризм, він може відмовитися від договору і в односторонньому порядку*.

*У ст. 20 Закону про туризм передбачено мінімальний строк для такого попередження, але, вважаємо, в нашому випадку головне встигнути зробити це до від'їзду туриста.

Але у будь-якому разі, незалежно від обраного варіанта (розірвання договору чи одностороння відмова), він повинен відшкодувати туристу збитки

Останні ж можуть включати як вартість ненаданої послуги, так і, зокрема, ціну квитків для проїзду до місця відправлення (якщо до цього часу турист вже придбав їх). Якщо ж говорити в цілому, до складу збитків потрапляють будь-які витрати, які особа понесла або повинна понести для відновлення свого порушеного права (ч. 2 ст. 22 ЦКУ).

При цьому, щоб у туроператора виник обов'язок відшкодувати їх, повинні дотримуватися дві умови:

- такі збитки мають бути документально підтверджені;
- вони мають бути понесені у зв'язку з розірванням договору / відмовою від нього.

Якщо ж неспроможність туроператора надати істотну частину туристичної послуги виявлено вже в процесі його виконання, то замість неї він може запропонувати туристу будь-які альтернативні заходи**. Наприклад, оплатити вартість проживання в іншому готелі. При цьому вартість таких альтернативних послуг може бути вище або нижче ніж ті, які спочатку обумовлювалися. У такому разі, якщо їх вартість:

** Істотність — оціночне поняття. І це погано, оскільки у разі виникнення спору між туристом і туроператором вирішувати його доведеться в суді.

- вище — туроператор не має права покладати на туриста додаткові витрати;
- нижче — туроператорові доведеться відшкодувати туристу різницю.

Але, цілком можливо, туристу такий варіант не підійде або ж у туроператора немає можливості зробити навіть цього. У такому разі туроператорові доведеться (ст. 20 Закону про туризм):

- надати туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення в місце відправлення або інше місце, на яке він погодиться. Ураховуючи це, турист може побажати організувати повернення в місце його проживання — якщо воно не збігається з місцем відправлення. Наприклад, турист мешкає в Харкові, а літак вилітає з Борисполя;
- відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг. Щоправда, їх вартість на момент оплати і на дату відшкодування може відрізнятись (особливо, якщо в цьому періоді «стрибав» курс валюти). На яку з цих сум орієнтуватися, ви зможете прочитати далі;
- виплатити компенсацію — але тільки у тому разі, якщо вона передбачена договором.

Розмір такої компенсації також обумовлюється в ньому. До речі, на практиці в договорах нерідко прописують сміхотворні суми — наприклад, 200 грн.

Зверніть увагу: здійснення цих дій — обов'язок туроператора. Якщо він відмовиться їх виконувати, турист має право звернутися до суду.

Туроператора від зазначених зобов'язань можуть звільнити лише три обставини (щоправда, у разі виникнення спору з туристом доводити їх наявність доведеться в суді):

1	2	3
Невиконання / неналежне виконання договору сталося з вини туриста	Невиконання / неналежне виконання договору сталося з вини 3-х осіб, не пов'язаних з наданням передбачених договором послуг, і жодна зі сторін не знала і не могла знати наперед про їх настання	Невиконання / неналежне виконання договору сталося через форс-мажорні обставини або події, які туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, що надають туристичні послуги згідно з цією угодою, не могли передбачити

А якщо туроператор не здатний зробити навіть цього — зокрема, через банкрутство?

Банкрутство туроператора – головний біль туриста.

Спершу згадаємо, що будь-який туроператор зобов'язаний надавати підтвердження фінансового забезпечення своєї майнової відповідальності перед туристом. Роблять це у вигляді гарантії банку або іншої кредитної установи* (при цьому туриста перед укладенням договору слід ознайомити з її розміром, а також з фінустановою, що її надала). Мінімальний розмір такої гарантії має бути еквівалентний**:

* На кредитну установу посилається Закон про туризм. У той же час тут, найімовірніше, мається на увазі фінансова установа.

** Урахуйте, що це мінімальний розмір. Фактично він може бути і більший.

— 10 тис. євро — для туроператорів, що надають послуги виключно внутрішнього та в'їзного туризму;

— 20 тис. євро — в інших випадках.

Мета гарантії — покрити збитки туриста. Але врахуйте — не будь-які, а лише на випадок неплатоспроможності туроператора або порушення щодо нього провадження у справі про банкрутство. І тільки ті, які пов'язані з:

— покриттям витрат туриста після його повернення в місце проживання/перебування;

— відшкодуванням вартості ненаданих послуг, передбачених договором.

Ці умови, як правило, фіксують і в тексті договору, яким оформляється гарантія. Причому гарантування таких сум виглядає цілком логічно — адже у разі неплатоспроможності/банкрутства туроператора стягнути з нього може бути зовсім нічого — адже його активи складаються переважно з грошових коштів, офісних меблів/техніки тощо.

Що стосується інших збитків, то на них згадана гарантія не поширюється***. Тому їх відшкодування туристу доведеться «вибивати» безпосередньо з туроператора.

*** Правда, туроператорові ніщо не забороняє оформити гарантію і під них, але вже в добровільному порядку.

Тепер уявімо, що стосовно туроператора все ж порушили провадження у справі про банкрутство****. Нагадаємо, що:

**** Умови для порушення провадження у справі про банкрутство.

— ця подія підтверджується ухвалою господарського суду;

— відомості про це розміщуються на сайті ВГСУ (vgsu.arbitr.gov.ua) у розділі

«Оприлюднення відомостей про справи про банкрутство».

На жаль, багатьох туристів ця подія застає в процесі відпочинку і найчастіше (що значно прикріше) їм у такому разі доводиться покладатися тільки на себе. У тому числі у вирішенні питання відшкодування збитків та інших сум. Як же вони можуть це зробити?

Збитки в частині відшкодування вартості ненаданої послуги. Як ми вже говорили, обов'язок туроператора щодо відшкодування подібних збитків забезпечується гарантією. Тому після того, як турист зіткнеться з відмовою туроператора надати послуги / відшкодувати збитки, а також переконається, що щодо нього порушено провадження у справі про банкрутство, йому варто звернутися безпосередньо до фінустанови, яка виступила гарантом за цими зобов'язаннями (з ним туриста повинні ознайомити ще до укладення договору)

Але щоб змусити її діяти, туристу доведеться надати докази згаданих обставин.

Після отримання від туриста письмової вимоги та необхідних документів така фінустанова повинна:

— негайно повідомити про це туроператора та передати йому копії вимоги і документів, що додаються до нього;

— задовольнити вимоги туриста. Звичайно, за відсутності підстав для відмови. Подібними підставами є: невідповідність вимоги туриста або доданих до нього документів умовам гарантії, їх надання після закінчення строку дії гарантії***** (ч. 1 ст. 565 ЦКУ).

***** *Якщо турист отримав відмову, то це не означає, що він не має права звернутися до фінустанови з подібною вимогою знову — після усунення порушень. Це впливає, зокрема, з ч. 1 ст. 568 ЦКУ.*

Якщо фінустанова виконає вимогу туриста, то вона має право пред'явити туроператорові зворотну або, інакше кажучи, регресну вимогу (лише у рамках сплаченої суми). Причому врахуйте: строк виконання цього зобов'язання — як, до речі, і момент виникнення зобов'язання — настає вже після порушення справи про банкрутство, а тому мораторій на задоволення вимог кредиторів на нього не поширюється* (ч. 1 ст. 19 Закону № 4212). Тобто, в ідеалі, усе має виглядати так:

Стягнення таких сум може здійснюватися лише за провадженням господарського суду, у провадженні якого перебуває справа про банкрутство (ч. 5 ст. 19 Закону № 4212).

Інші збитки. На них, як ми вже говорили, гарантія не поширюється (якщо, звичайно, туроператор не оформив її добровільно). Що це за збитки? Для відповіді виходитимемо із загального визначення. У нашому випадку, крім витрат, згаданих вище, до збитків можуть належати, зокрема, документально підтвержені:

— витрати на проживання та харчування туриста — до моменту повернення в місце його проживання/знаходження;

— транспортні витрати, супровідні туристичній послугі (приміром, вартість поїздки до населеного пункту, з якого повинен був здійснюватися виліт).

Як бути з їх відшкодуванням? Сторона, яка порушила умови договору (в цьому випадку туроператор), несе цивільно-правову або, інакше кажучи, майнову відповідальність, зазначену в договорі або законі. Зокрема, вона зобов'язана відшкодувати другій стороні (в цьому разі туристу) збитки. Про це ж, по суті, говорить і ч. 1 ст. 10 Закону № 1023: якщо постачальник послуги не почав вчасно виконувати зобов'язання за договором (або ж робить це так повільно, що надати її в необхідний строк стає неможливо), споживач має право відмовитися від договору і вимагати відшкодування збитків**.

** Зверніть увагу: якщо турист відмовиться від договору, це не вплине на дійсність гарантії (ч. 3 ст. 565 ЦКУ).

Звертається за відшкодуванням таких збитків турист повинен безпосередньо до туроператора. При цьому зауважте: оскільки строк погашення подібної вимоги настає після порушення провадження у справі про банкрутство, на нього мораторій не поширюється.

Пеня. Турист є споживачем у розумінні Закону № 1023, а тому він може претендувати на пеню, передбачену ч. 5 ст. 10 цього Закону. Причому навіть у тому разі,

якщо надане право не зафіксоване в договорі (оскільки можливість стягнення цієї суми передбачена безпосередньо в законі).

Розмір зазначеної пені становить 3 % вартості послуги за кожен день прострочення в наданні послуги. При цьому кінцевою датою, з якої вона припиняє нараховуватися, судячи з усього, слід вважати дату припинення договору.

Інфляційні та 3 % річних. Можливість стягнення цих сум передбачена в ч. 2 ст. 625 ЦКУ. Але врахуйте: якщо щодо туроператора порушено провадження у справі про банкрутство, зробити це, скоріш за все, не вийде. Річ у тім, що на стягнення таких сум поширюється мораторій (ч. 3 ст. 19 Закону № 4212).

Моральний збиток. Турист також має право вимагати відшкодування і морального збитку. Подібна можливість передбачена, зокрема, в ст. 25 Закону про туризм. При цьому головне завдання туриста, який бажає відшкодувати такий збиток, зводиться до підтвердження:

— наявності такого збитку. У зв'язку з цим нагадаємо, що моральна шкода — це втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних фізичній особі незаконними діями / бездіяльністю інших осіб. При цьому в нашому випадку незаконними діями / бездіяльністю слід вважати порушення туроператором своїх договірних зобов'язань;

— причинно-наслідкового зв'язку між таким збитком і порушеннями, які допустив туроператор.

Щоправда, врахуйте: стягти такий збиток вийде, як правило, тільки у тому разі, якщо турист звернеться за цим до суду. Тим паче, що сума, на яку він може претендувати, законодавчо не встановлена (адекватність суми, яку зажадав турист, оцінюється судом у кожному конкретному випадку).

У якій сумі відшкодувати збитки?

Питання виникло не на порожньому місці. Як ми вже говорили, турист має право вимагати від туроператора відшкодування збитків — як у частині вартості ненаданої туристичної послуги, так і в частині інших витрат. При цьому вартість послуг на момент їх оплати і на дату пред'явлення вимоги може дещо відрізнятись. Зокрема, через зміни курсу валют, інфляцію тощо. Це, у свою чергу, породжує запитання: в якій же сумі турист може заявити свої вимоги?

Для відповіді згадаємо, що згідно з ч. 3 ст. 623 ЦКУ збитки визначаються з урахуванням ринкових цін, що діють на дату (якщо інше не передбачене договором/законом):

— добровільного задоволення вимоги кредитора в місці, в якому зобов'язання має бути виконане;

— пред'явлення позову — якщо вимогу не задоволено в добровільному порядку.

Причому врахуйте: суд, на власний розсуд, може прийняти рішення про відшкодування збитків за ринковими цінами, що склалися на дату його винесення (це важливо, якщо справа розглядалася довго).

Тепер перекладемо це правило на нашу ситуацію. Якщо на момент пред'явлення вимоги ринкові ціни на цей турпродукт помітно зросли, турист має право вимагати від туроператора суму, актуальну на момент пред'явлення вимоги*

* У той же час, як ви повинні були помітити, це правило є диспозитивним. Тобто ви маєте право передбачити в договорі інші правила — і дотримуватися тоді доведеться саме їх.

Щоправда, доводити факт підвищення цін доведеться саме йому. Причому, найімовірніше, в суді. Адже, як правило, туроператори намагаються обмежити розмір своєї відповідальності умовами договорів. Але чим довести факт підвищення цін? Зробити це можна, зокрема, за допомогою відкритих документів, рекламних пропозицій, прайс-листів тощо, які демонструють рівень цін у цього туроператора та його конкурентів.

Питання:

1. Чи може туроператор у разі неможливості виконання своїх зобов'язань в односторонньому порядку розірвати договір з туристом ?
2. Який строк передбачається законодавством щодо повідомлення туроператором про неможливість виконання своїх зобов'язань ?
3. Чи може турист вимагати відшкодування своїх збитків в разі не надання послуг через банкрутство туроператора ?
4. В якому випадку турист може вимагати відшкодування морального збитку ?

Кейс 6. Турагент за туроператора (не) відповідає ?

Турист не отримав послуг, оплачених туроператору. Але вимогу про відшкодування збитків пред'явив не йому, а нам, як турагенту. Чи повинні ми задовольнити подібну вимогу?

Туристичний продукт формує і продає лише туроператор. Причому робити він це може безпосередньо або через турагента. В останньому випадку відносини між ними будуються, як правило, на підставі агентського договору. Як же бути, якщо туроператор отримав оплату, але так і не надав послугу?

За неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент та інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, передбачену договором (*ст. 32 Закону про туризм*). При цьому окремою нормою встановлено, що за невиконання чи неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування відповідальність перед туристом несе туроператор* (*ст. 20 Закону про туризм*). Причому норму сформульовано таким чином, що змінити її за допомогою договору не можна.

* Така відповідальність знімається з нього лише в кількох випадках, зазначених у *ст. 20 Закону про туризм*. Зокрема, якщо невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини самого туриста тощо.

Такий підхід, у цілому, закономірний. Адже погляньте самі: як ми вже говорили, між турагентом і туроператором, в загальному випадку, укладається агентський договір. А тому турагент у цьому випадку виконує лише скромну роль посередника, який діє від імені, в інтересах, під контролем та за рахунок туроператора (*ч. 1 ст. 295 ГКУ*). Тому якщо послугу туристові не надано, то і відповідати перед ним повинен саме туроператор. Причому незалежно від того, чим це викликано: його неплатоспроможністю, банкрутством чи іншими обставинами*.

З турагента ж у такому разі не візьмеш нічого. Цей висновок підтверджує і ВСУ у листі від 01.02.2013 р. (див. «Податки та бухгалтерський облік», 2013, № 65, с. 4). І більш того — суд зазначив, що цей підхід не зміниться навіть у тому разі, якщо турагент діятиме від свого імені (на підставі договору комісії — як показує практика, таке трапляється).

Але тут виникає ще одне запитання: а якщо послугу не була надано через те, що турагент порушив свої зобов'язання перед туроператором? Наприклад, отримав від туриста кошти в рахунок оплати послуги, але так і не передав їх туроператору. Для подібних випадків в агентських договорах, як правило, фіксують особливі пункти. Вони, найчастіше, передбачають звільнення туроператора від будь-якої відповідальності, пов'язаної з виконанням зобов'язань за договором. Усе це добре і, на перший погляд, правильно. А тільки звідки туристові знати умови договору між турагентом і туроператором, а також те, з чиєї вини він не отримав послугу? Не турбуйте себе відповіддю — нізвідки. Принаймні, *Закон про туризм* не передбачає для них ні прав, ні обов'язків збирати подібні відомості.

У цьому ключі найбільш відповідним виходом для туриста буде вимагати відшкодування збитків з туроператора — на підставі згаданої *ст. 20 Закону про туризм*. Адже обов'язок туроператора за договором — надати туристичний продукт. Він його не виконав, а причини невиконання хвилювати туриста вже не повинні. Туроператор, у свою чергу, зможе стягнути збитки з турагента — на підставі *ч. 1 ст. 303 ГКУ*

Питання:

У разі не надання оплачених ним послуг куди має звернутися турист і від кого вимагати повернення своїх коштів ?

Кейс 7. Повертаємо гроші туристу: оподатковувати чи...

Причини, що призвели туроператора до необхідності виплатити туристу певну суму грошей, можуть бути різними. Заглиблюватися в них тут не будемо. Просто давайте поговоримо про більш «приземлені» питання: чи будуть такі суми доходом туриста і чи треба їх обкладати ПДФО/ВЗ/ЄСВ?

Можливі виплати, на які може розраховувати турист, було розглянуто у Кейсі «Туроператор на міліні: що і кому він винен?». Тепер поговоримо про питання їх оподаткування.

Одразу вас попередимо: оскільки нарахування (виплата, надання) доходу проводитиметься не в межах трудового договору і не за цивільно-правовими договорами на виконання робіт (надання послуг), то до бази справляння ЄСВ він ніяк потрапити не може. Отже, питання з ЄСВ відпадає саме собою. Тож зосередимо наші сили на ПДФО і ВЗ.

Заміна туристичної послуги

Припустимо, що зірки стали так, що туроператор не може надати туристу певну частину туристичної послуги, щодо якої згідно з договором досягнуто угоди, і замість неї надається альтернативна. Вартість такої послуги може бути:

а) вище за ту, яка спочатку обумовлювалася. При цьому різницю у вартості туроператор зобов'язаний покрити зі своєї кишені;

б) рівна за вартістю раніше обумовленій;

в) нижче за вартістю. А отже, туроператору доведеться повернути туристу різницю.

У разі «б» і «в» оподатковуваний дохід у туриста не виникає. Адже послугу він отримує за вартістю, рівною сплаченій.

А ось у ситуації «а» дохід очевидний! Його розмір дорівнює різниці між вартостями альтернативної та первісно обумовленої послуг, визначеними за звичайними цінами (далі — різниця). До якого виду належить такий дохід? **До оподаткованого доходу у вигляді додаткового блага** (див. *п.п. «е» п.п. 164.2.17 ПКУ*).

Зверніть увагу:

оскільки дохід було отримано в негрошовій формі, до бази обкладення ПДФО він повинен потрапити збільшеним на «натуральний» коефіцієнт

Ураховуючи, що додаткове благо обкладають за ставками 15 і 20 %, розмір «натурального» коефіцієнта дорівнює:

— 1,176471 — при ставці ПДФО 15 %;

— 1,25 — при ставці ПДФО 20 %.

У розділі I Податкового розрахунку за формою № 1ДФ податковий агент-туроператор відображає отримане туристом додаткове благо з ознакою доходу «126».

Ну й не забуваємо про ВЗ. Його туроператор утримує з суми доходу, нарахованої у бухгалтерії (тобто з різниці, збільшеної на «натуральний» ПДФО-коефіцієнт). Розраховувати та накручувати зверху ВЗ-коефіцієнт не треба. Це не передбачено ПКУ. А за рахунок чого ж тоді сплачувати ВЗ? — запитаєте ви. На жаль, відповідь на це запитання ПКУ не дає. В усних консультаціях фахівці ДФСУ рекомендують «попросити» отримувача негрошового доходу, що обкладається ВЗ, унести суму ВЗ до каси чи на поточний рахунок податкового агента, щоб останній зміг виконати свої зобов'язання та сплатити своєчасно збір.

Суми оподаткованої ВЗ різниці та нарахованого/сплаченого збору обов'язково відобразить у розділі II Податкового розрахунку за формою № 1ДФ.

«Рокіровка» готелю

Дуже часто в договорах на надання турпослуг зазначено, що «агентство залишає за собою право, у разі потреби, замінити готель, зазначений заздалегідь, на готель тієї ж або

вищої категорії». Чи означає це, що якщо вартість проживання в готелі-заміннику вище або нижче вартості первинного готелю, в туриста може виникнути дохід або збиток відповідно?

Вважаємо, що ні. Тут можна говорити про те, що при формуванні вартості туристичної послуги була спочатку закладена можливість «рокіровки» готелю якщо з не залежних від туроператора причин не буде можливості надати проживання в заздалегідь зазначеному готелі. Що й було відображено в договорі на надання туристичних послуг.

Така заміна не є індивідуальною (спеціальною) знижкою для туриста і його доходом.

Турпослуга не надана з вини туроператора. Туроператор...

...відшкодовує збитки туристу в частині вартості ненаданої послуги (кошти, сплачені за путівку). Як правило, добровільно туроператор відшкодовує **фактично сплачену** туристом суму за відпочинок, що не відбувся. Така сума, на наш погляд, не буде для останнього оподатковуваним доходом.

Якщо ж турист хоче більшого, він може звернутися з позовом до суду. У свою чергу, суд, на власний розсуд, може прийняти рішення про відшкодування збитків за ринковими цінами, що склалися на дату його винесення (відшкодування за ринковими цінами).

І тут починається найцікавіше! На підставі **п.п. «а» п.п. 164.2.14 ПКУ**

не обкладають ПДФО суми, які згідно з рішенням суду спрямовуються на відшкодування збитків, завданих фізособі внаслідок заподіяння їй матеріальної шкоди

Проте туроператору їх слід відобразити в розділі I форми № 1ДФ з податковим номером туриста і ознакою доходу «127» (**п.п. «а» п.п. 164.2.14, п.п. 165.1.49 ПКУ**).

Утримувати ВЗ з такого доходу не потрібно (див. **п.п. 1.7 п. 16¹ підрозд. 10 розд. XX ПКУ**). У розділі II форми № 1ДФ дохід, що не обкладається ВЗ, не відображають.

... виплачує пеню за кожен день прострочення виконання договору, інфляційні й 3 % річних за користування чужими грошима.

Пеня та інфляційні — для туриста оподатковуваний дохід. Це прямо прописано в **п.п. 164.2.14 ПКУ**(ср. 025069200) . Такий дохід туроператор обкладає ПДФО за ставками 15 і 20 % і відображає в розділі I Податкового розрахунку за формою № 1ДФ з ознакою доходу «120».

Не звільнений цей дохід і від ВЗ. А отже, потрібно буде утримати внесок за ставкою 1,5 % і відобразити суму пені, інфляційних у розділі II форми № 1ДФ.

Що стосується суми в розмірі 3 % річних від простроченої суми, то вона не обкладається ПДФО на підставі **п.п. «б» п.п. 164.2.14 ПКУ**. Проте її слід зазначити в розділі I форми № 1ДФ з ознакою доходу «127».

Із суми процентів утримувати ВЗ не потрібно (див. **п.п. 1.7 п. 16 підрозд. 10 розд. XX ПКУ**).

... відшкодовує моральну шкоду. З її суми необхідно буде утримати ПДФО за ставками 15 і 20 % і ВЗ — 1,5 %. Підстава — той самий **п.п. 164.2.14 ПКУ**. У розділі I форми № 1ДФ такий дохід відображайте з ознакою доходу «120».

... відшкодовує судові витрати (якщо турист подав позов до суду на туроператора, який порушив умови договору на туристичне обслуговування). Із суми таких витрат туроператору необхідно утримати ПДФО і ВЗ (**п.п. «г» п.п. 164.2.17, п.п. 1.7 п.16¹ підрозд. 10 розд. XX ПКУ**). У розділі I форми № 1ДФ суму відшкодованих туристу судових витрат туроператор відображає з ознакою доходу «126».

Якщо збитки відшкодовує фінустанова-гарант

Ми вже зазначали на с. 35, що в окремих випадках задовольнити вимоги туриста в частині повернення вартості ненаданої турпослуги може безпосередньо фінустанова, що виступала гарантом туроператора з відшкодування подібної шкоди.

У такому разі суми, що відшкодовуються туристу, слід оподатковувати за правилами, озвученими вище. Проте податковим агентом туриста повинна виступати фінустанова-гарант.

Після того, як вимоги туриста будуть задоволені, фінустанова має право пред'явити туроператору зворотну вимогу.

Висновки

- Суми, які згідно з рішенням суду спрямовуються на відшкодування збитків, завданих фізособі внаслідок заподіяння їй матеріальної шкоди, не обкладають ПДФО і ВЗ. У ф. № 1ДФ їх відображають з ознакою доходу «127».
- Із суми відшкодування моральної шкоди, виплаченої туристу, туроператору необхідно утримати ПДФО і ВЗ.
- Якщо замість туроператора шкоду туристу компенсує фінустанова-гарант, то вона є податковим агентом туриста за виплачуваними сумами.

Кейс 8. Чи може турагент організувати трансфер ?

Основний вид діяльності нашої фірми — діяльність туристичних агентств. Чи маємо ми право організувати трансфер (перевезення) туристів зі свого міста до Києва? (м. Харків)

Так, турфірма, що займається турагентською діяльністю, може організувати трансфер туристів, але тільки як посередник.

Згідно зі **ст. 5 Закону про туризм** туристичні агенти (юрособи або фізособи-підприємці) 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**.

Тобто турагент, крім посередницької діяльності щодо реалізації продукту туроператорів, як посередник має право реалізувати окремі турпослуги інших суб'єктів господарювання, а також бути посередником у наданні характерних та супутніх турпослуг.

До того ж, на відміну від туроператорів, для яких **ст. 5 Закону про туризм** та **Ліцензійними умовами ведення туроператорської діяльності*** встановлені виключні види діяльності, турагентам не заборонено займатися іншими видами підприємництва.

*** Затверджені наказом Мінінфраструктури України від 10.07.2013 р. № 465.**

У контексті туристичних послуг трансфер — наймання (оренда) транспорту — автобуса, мікроавтобуса, легкового автомобіля для перевезення пасажирів по певному маршруту. Трансфер дозволяє організовано доставити туристів до місця початкової точки споживання турпродукту, виключаючи при цьому запізнення на рейс та інші неприємності.

Так, **характерними туристичними послугами** вважаються послуги, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких **суттєво скоротиться без їх реалізації туристам (ст. 1 Закону про туризм)**. Перелік таких послуг визначено в **п. 2.7 Методики розрахунку обсягів туристичної діяльності, затвердженої спільним наказом Держтурадміністрації України та Держкомстатистики України від 12.11.03 р. № 142/394**. Серед них зазначені й послуги оренди пасажирських транспортних засобів та послуги пасажирського транспорту.

І якщо трансфер не є частиною продукту туроператора, який турагент продає туристам як посередник, то **тоді додатково для зручності клієнтів (!)** турагент може стати посередником у його організації від імені туристів. Для цього турагент може як посередник орендувати/найняти перевізника з ліцензією, узявши за організацію трансферу певну плату.

Питання:

Чи може турагент продавати послуги автоперевізника ?

Джерело: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2015/july/issue-61/article-10359.html>

Кейс 9. Претензії туриста до туроператора та авіаперевізників.

Актуальна тема в туристичному сезоні 2021. Закриття й заборона на перетин кордонів між країнами, припинення авіап перевезень по всьому світу, зупинення роботи майже всього бізнесу, світова пандемія і карантин, невиконання (або неналежне виконання) тисяч контрактів і договорів... Що може бути гірше?

Починаючи з травня 2021 року почали пом'якшувати карантин, дозволяти працювати в офісах деяким підприємствам і компаніям. У липні 2021 року знову відкрили небо для польотів і розпочали туристичний сезон. Безперечно, деякі туристичні оператори, які орієнтовані і на внутрішній туризм (організація подорожей по Україні), почали свою активність трохи раніше.

Люди настільки втомились від кризи й поганих новин, що багато хто ризикнув і вирішив "летіти". І яка ж картина склалась уже у вересні 2020 року?

Сотні чи навіть тисячі скарг на авіап перевізників і туроператорів. Усі ці скарги й претензії можливо розподілити на 2 періоди:

– ті, що надійшли через невиконання авіап перевізниками/туроператорами своїх зобов'язань із надання послуг через карантин, зупинення авіасполучень і закриття більшості туристичних напрямків;

– ті, що надійшли вже після початку туристичного сезону через скарги на якість надаваних послуг туроператорами, на внесення змін до польотної програми авіап перевізниками та інші.

І тоді виникає запитання: яким чином споживач послуг може захистити свої права? Закон України "Про захист прав споживачів" і спеціальні закони, що регулюють відповідні правовідносини споживачів із авіап перевізниками і туроператорами, є дієвими, але, як показала практика, жоден із учасників правовідносин ще не стикався з такою проблемою, як у 2020 та 2021 роках.

Отже, головне питання, яке сьогодні розглянемо, – як у нових реаліях можна захистити права споживачів. Захист – це насамперед знання про те, як діяти і хто якими правами володіє.

Авіап перевізник під час організації повітряних перевезень повинен вжити заходів для доведення до відома споживачів через інформаційно-рекламні засоби, зокрема автоматизовані системи бронювання, інформації щодо повітряних ліній і розкладу польотів повітряних суден, тарифів на перевезення пасажирів, багажу, вантажу і пошти повітряним транспортом, а також про умови обслуговування пасажирів та обробки вантажу на землі перед польотом, після нього та на борту повітряного судна.

Авіап перевізник зобов'язаний оприлюднити розклад регулярних рейсів. Авіап перевізник, який розміщує дані в автоматизованій системі бронювання, повинен гарантувати, що розміщена ним чи подана для розміщення в інших автоматизованих системах бронювання інформація є точною, достовірною та вичерпною.

При цьому з незалежних від авіап перевізників підстав, через причини, на які вони не могли вплинути і не могли передбачити, починаючи з березня 2020 року чимало пасажирських міжнародних і внутрішніх авіап перевезень було скасовано.

Більшість авіакомпаній запропонували пасажирам здійснити заміну авіаквитків та обрати аналогічний чи інший напрямок протягом 2020 – 2021 років. У деяких випадках пропонували ваучери та інші варіанти, що надають змогу пасажиrowі скористатись таким ваучером в обмін на новий авіаквиток після відновлення авіасполучень.

Внутрішній туризм уже відкрито з червня 2021 року, і пасажири мають змогу вільно використати такі пропозиції й обрати потрібний їм напрямок.

Однак, незважаючи на старт міжнародних авіарейсів ще з 15 червня 2020 року, виліт українських туристів до багатьох країн із туристичною метою досі є неможливим через установлені обмеження такими країнами. А що буває з тими, хто порушує такі обмеження, – ми вже знаємо. Багато хто вже чув новини про українських туристів, яких затримали у Греції.

Навіть більше, через погіршення ситуації і продовження поширення вірусу в країні та за її межами польотна програма кожного дня підлягає коригуванню. Онлайн-табло в аеропортах кожного дня повідомляє нас про скасування чи перенесення багатьох авіарейсів. Туристи, які придбали не лише авіаквитки (мова здебільшого про чартерні авіарейси), а ще й оплатили туристичний продукт (бронювання готелів, планування відпустки, придбання екскурсій тощо), у вересні 2020 року стикаються з проблемою зміни дат вильоту та повернення, що ускладнює ситуацію для всіх без винятку учасників правовідносин (турист, авіаперевізник, туроператор).

Окремо слід зазначити, що не всі авіаперевізники отримали ліцензії на ті напрямки, які вони здійснювали в минулих періодах, або польоти за такими напрямками значно скорочено.

За підсумками викладеної проблематики вбачається, що пасажиру важко скористатись пропозиціями авіаперевізників найближчим часом. Це пов'язано і з ускладненням планування відпусток після довготривалої віддаленої роботи, і з постійними змінами польотних програм, і з відкриттям/закриттям кордонів сусідніх країн. Якщо, наприклад, пасажир планував навесні чи влітку 2020 року полетіти до тієї ж Португалії чи до Франції, то наразі невідомо, чи будуть дозволені вильоти до цих країн із туристичною метою наступного місяця або наступного року, чи буде у авіаперевізника ліцензія за аналогічним напрямком, чи буде надано такому пасажиру відпустку.

Пасажири нерідко вимагають повернення коштів за придбані й невикористані авіаквитки, відмовляються від альтернативних пропозицій авіаперевізників. І саме з цього моменту починають надходити перші претензії.

Чинне законодавство приділяє значну увагу правам пасажирів на компенсацію і повернення вартості квитків у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсу.

Повернення вартості квитків – це сума, яка дорівнює вартості сплачених, проте не використаних авіаквитків.

Компенсація – це встановлена чинним законодавством сума, яка підлягає виплаті пасажиру в разі затримки або скасування авіарейсу. Така сума не прив'язується до вартості авіаквитка, а залежить від багатьох обставин у їх сукупності (відстань польоту, кількість годин затримки або причини скасування, використання пасажиром альтернативних послуг, як-от трансфер, та інші).

При цьому в кожній авіакомпанії свої умови повернення коштів за авіаквитки пасажиром, які одночасно відповідають вимогам законодавства, проте відрізняються між собою. Із пропозиціями та відповідними умовами авіакомпаній можна ознайомитись на їхніх сайтах, тому не зупинятимемось на цьому.

Зупинимось на загальних правилах і нормах. Доведення факту інформування пасажиром про правила й умови перевезення, порядок бронювання місць на рейсах, тарифи, такси (збори), про розклад і строки виконання рейсу покладено на авіаперевізника, його агента з продажу, туристичного оператора та інших уповноважених організацій за місцем укладання договору повітряного перевезення.

Авіаперевізник може затримати чи скасувати рейс як із комерційних причин, так і з причин, які не залежать від нього. У разі виникнення надзвичайних обставин авіаперевізник має право без повідомлення пасажиром скасувати чи затримати рейс або анулювати раніше підтвержене бронювання. Авіаперевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажиром на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. Авіаперевізник, який відмовляє в перевезенні або скасовує рейс, повинен надати кожному пасажиром, якого це стосується, письмове повідомлення, у якому викладено правила надання пасажиром компенсації та допомоги. Авіаперевізник повинен забезпечити таким самим повідомленням пасажиром, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактну інформацію для надіслання запитів щодо порушення прав пасажиром на компенсацію або допомогу має бути надано також у письмовій формі.

Право на повернення коштів за авіаквиток застосовується до пасажирів (регулярних і чартерних рейсів), рейс яких скасовано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс. Наразі мова про період карантину.

Якщо ж ідеться про звичайні авіасполучення, то право на компенсацію та/або повернення коштів за авіаквиток застосовується до пасажирів (регулярних і чартерних рейсів), яким відмовлено у перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс та присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами авіаперевізника та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, – не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення, чи забронював рейс, який затримав/переніс авіаперевізник або фрахтувальник повітряного судна (туроператор) на інший рейс, незалежно від причин затримки/перенесення.

Що потрібно знати й робити пасажиру, рейс якого було скасовано чи затримано?

Звернутись до авіакомпанії із заявою про надання інформації щодо причин скасування рейсу та одночасно з вимогою про компенсацію коштів згідно з вартістю авіаквитків. Водночас пасажиру бажано звернутись до самого аеропорту для отримання довідки (складають у довільній формі або у формі, затвердженій самим аеропортом) про скасування авіарейсу.

Заяву/претензію до авіаперевізника подають у письмовому вигляді. Часто авіакомпанії просять надсилати їм документи і заяви/претензії засобами електронного зв'язку.

До претензії/заяви пасажира потрібно додати всі необхідні документи, що підтверджують права пасажира вимагати відшкодування залежно від того, щодо чого висунуто претензію/звернення, у тому числі квиток (маршрут-квитанція), фіскальні чеки оплати послуг (окрім послуг таксі), довідки про затримки та інші документи, що можуть прискорити розгляд вимог, викладених у претензії/заяві. Суму претензії/звернення має довести заінтересована особа, тобто пасажир.

Часто авіакомпанії встановлюють пасажирам тривалий термін щодо розгляду їх заяв і претензій (подекуди до 90 днів) і протягом цього часу продовжують пропонувати альтернативні варіанти подорожей. Необхідно усвідомлювати, що в авіакомпанії може не бути коштів для розрахунку із всіма пасажирами одночасно (адже є автопарк, штат працівників, поточні витрати та вже сплачені кошти з підготовки організації польотів за скасованими рейсами). При цьому в більшості випадків врешті-решт авіакомпанії повертають кошти за невикористані авіаквитки.

Щодо строків розгляду заяв і претензій пасажирів. Загальний строк розгляду звернень громадян установлює Закон України "Про звернення громадян", він не може перевищувати 30 днів. Пасажири часто скаржаться на те, що авіаперевізники такий строк порушують. Однак пасажири мають бути обізнаними, що претензії розглядають у порядку, який установлює авіаперевізник, строк розгляду такої претензії становить 3 місяці (вказані вище 90 днів). Зазначений тримісячний строк розгляду претензії пасажира застосовується з дати її отримання та якщо перевезення, у зв'язку з яким було висунуто претензію, повністю здійснював один перевізник. У разі якщо в авіаперевезенні брали участь декілька перевізників, строк розгляду може бути продовжено до 6 місяців.

Повернення коштів за невикористаний квиток (його частину) авіаперевізник здійснює за місцем придбання квитка або в головному офісі авіаперевізника (офісі з продажу перевезень авіаперевізника) і в тій валюті, у якій квиток було придбано. Повернення коштів в Україні авіаперевізник здійснює в національній валюті. Повернення коштів у представництвах авіаперевізника в інших країнах здійснюється відповідно до законодавства країни місцезнаходження представництва. У разі якщо оплату було здійснено електронними засобами переказу коштів (банківською карткою), кошти повертають на платіжну картку, з якої було здійснено платіж за квиток.

При цьому пасажирам буде корисним дізнатись, що відповідно до приписів чинного законодавства України (аналогічними є правила і в багатьох інших країнах) не завжди вимоги, викладені в претензії, підлягають задоволенню. Саме пасажир відповідає за отримання всіх необхідних для подорожі документів, зокрема віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання вимог законодавства щодо виїзду, в'їзду, транзиту країни відправлення, прибуття і транзиту. Авіаперевізник не відповідає за наслідки недотримання пасажиром вимог законодавства країн відправлення, прибуття і транзиту або відсутності у пасажирів необхідних для подорожі документів. Авіаперевізник має право відмовити в перевезенні пасажирів, який не виконав застосовуваних законів або документи якого не оформлено належним чином. Авіаперевізник не відповідає за відмову пасажирів у в'їзді до країни (пунктів призначення, транзиту). Авіаперевізник має право не повертати суми, сплачені пасажиром, за здійснене повітряне перевезення до місця, де було відмовлено пасажирів у в'їзді, або місця депортації. Тож у таких випадках посилення на захист прав споживачів є недоцільним через відсутність порушеного права споживача.

Отже, компенсація або повернення вартості авіаквитка пасажирів можуть бути здійснені з причини скасування/затримки авіарейсу через незалежні від пасажирів причини.

Якщо кошти не повернено, заяву/претензію проігноровано чи надано відмову в поверненні коштів, тоді пасажирів звертаються до суду. А позови про відповідальність авіаперевізника за неналежне перевезення пасажирів можна подати без попереднього висунування претензії до авіаперевізника.

До правовідносин із авіаперевізниками застосовуються положення Закону України "Про захист прав споживачів".

Туристичні оператори (туроператори) – це 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 і супутніх послуг та які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

Туроператори здійснюють свою діяльність із продажу туристичного продукту самостійно або через посередника (найпоширеніший спосіб в Україні) – туристичного агента (турагента). Турагентом своєю чергою є юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність із реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних і супутніх послуг.

Однак для вирішення всіх суперечок та отримання компенсації чи вартості сплаченого й не отриманого туристичного продукту за приписами чинного законодавства України туристи не мають пред'являти вимоги до турагентів.

Як це відбувається на практиці

Кожен турист, який придбав туристичну послугу в офісі турагента (або в режимі онлайн) і здійснив розрахунки з туроператором через турагента, відповідно до чинного законодавства України має звертатись задля вирішення всіх питань (анулювання, зміна умов і строків бронювання туру, повернення коштів за ненадання туристичних послуг або оскарження неякісних послуг та ін.) саме до туроператора (через або за допомогою турагента). Указане правило не застосовується лише в тому випадку, якщо придбання туристом туристичного продукту в туроператора відбулось без участі турагента (в офісі або на сайті безпосередньо в туроператора).

Обов'язок належного інформування туриста про туристичний продукт і про деталі подорожі покладено на туроператора (неважливо, туроператор здійснює продаж такого продукту самостійно чи через посередника – турагента).

Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які поінформували споживача до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено

споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладають у письмовій чи електронній формі відповідно до закону. Недотримання вказаної форми договору є підставою для визнання його недійсним у майбутньому за ініціативи будь-якої зі сторін договору.

Туроператор має надавати туристам необхідну й достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу інформацію, передбачену чинним законодавством; надавати туристичні послуги в обсягах і в терміни, обумовлені договором.

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день із дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин із метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Туроператор або турагент управі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних унаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста. Турист управі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Такі права учасників туристичної сфери закріплено законодавством у галузі туризму. При цьому чимало суперечок між туристами і туроператорами в період дії карантину відбувалося з приводу того, що туристи відмовлялись від подорожі й наполягали на розірванні договору за своєю ініціативою, достеменно впевнені про неможливість поїздки через карантин, не дочекавшись відповідного повідомлення від туроператорів.

Дослідивши судову практику (у 2020 та 2021 роках таких судових рішень поки що небагато, і неможливо порівняти таку практику з практикою попередніх років через відсутність аналогічних випадків та аналогічної ситуації у сфері туризму), вбачається, що суди звертають увагу учасників судового процесу на наявні нормативно-правові акти і загальновідому інформацію. Так, дійсно, на підставі судових рішень туристам повертають кошти й розривають договори про надання туристичних послуг із посиланням на захист прав споживачів. Але обов'язковою умовою для цього є порушення прав туриста. Як приклад, це може бути встановлення факту обізнаності і туриста, і туроператора про неможливість польоту/подорожі. Якщо подорож було призначено на травень 2020 року, турист ініціював розірвання договору (а туроператор із власної ініціативи не повідомив про неможливість здійснення подорожі) через те, що було продовжено карантин уже до червня 2020 р. і авіасполучення ще не здійснювали, то суд стає на бік туриста і присуджує відшкодування вартості за сплачені й неотримані туристичні послуги у розмірі 100 %. Якщо ж питання стосується подорожей, які припадають на ті дати, коли авіасполучення було можливим і виліт до сусідніх країн дозволено, то вартість відшкодування за сплачений і невикористаний (мова про невикористаний, а не про ненаданий) продукт відбувається із суворим дотриманням умов договору про надання туристичних послуг і на підставі поданих і туристом, і туроператором доказів.

Туристичні оператори, як і авіаперевізники, здебільшого не мають можливості одночасно повернути всім туристам кошти за сплачені й неотримані послуги. Означене пов'язано і з попереднім бронюванням (оплатою) готелів, авіаквитків для туристів, із поточними витратами на оплату праці штату працівників та утримання офісу тощо.

Тож туристичні оператори пропонують різні альтернативні варіанти туристам: здійснити заміну дат туру на інші протягом 2020 – 2021 років, обрати інший напрямок чи інший готель (із доплатою тощо), здійснити заміну туристів за вже сплаченим туристичним продуктом із перенесенням туру на інші дати та інші. Дослідивши статистику та опитавши велику кількість турагентів, проаналізувавши значну кількість судових актів, встановлено, що у квітні близько 84 % туристів були готові прийняти альтернативні варіанти, запропоновані туроператорами, та лише близько 6 % туристів були налаштовані повернути свої кошти в категоричній формі. Уже в травні 2020 року такі дані змінились і кількість претензій про повернення коштів зростає.

Протягом серпня – вересня 2021 року змінився характер і предмет скарг туристів до туроператорів. Кордони за найпопулярнішими напрямками для українських туристів (Туреччина й Єгипет) відкрились і туристи полетіли на довгоочікуваний відпочинок. Однак до нових правил перетину кордонів, до правил ізоляції, до правил тестування та до заміни готелів багато хто був неготовий. Тож з'явилися нові скарги і претензії.

І тут сталої судової практики ще немає, одні туристи після повернення з подорожі скаржаться, інші, подорож яких лише наближається, вже занепокоєні, а туроператори (турагенти) мають відповідати на запити і тих, і тих одночасно.

Як приклад, зупинимось на заміні готелів. Важливо розуміти, що після карантину (а він був не лише в Україні, а по всьому світу) не всі готелі відкрились через фінансовий стан або через те, що вони за вимогами місцевого законодавства не пройшли сертифікацію якості чи не здали "іспит здоров'я". І в такому випадку вкрай необхідною складовою для пред'явлення та задоволення (або обґрунтованого відхилення туроператором) претензії туриста є встановлення причини заміни готелю. І саме це деякі суди сьогодні здійснюють.

Якщо турист вважає, що його права є порушеними, він має звернутись (письмово) до туроператора із заявою/претензією з викладенням обставин і поданням доказів цих обставин. Якщо придбання туристичних послуг відбулось в офісі турагента, заяву/претензію подають через турагента. До претензії краще одразу додати копію договору про надання туристичних послуг (що значно прискорить і полегшить розгляд заяви/претензії).

Турист має знати, що туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування. При цьому притягнення до відповідальності туроператора чи повернення коштів за ненадані туристичні послуги можливі лише у випадках, якщо невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося не з вини туриста.

Якщо претензію/заяву туриста залишено без відповіді чи без задоволення, такий турист зазвичай звертається до суду. До правовідносин між учасниками у сфері туризму застосовуються положення Закону України "Про захист прав споживачів".

Отже, застосування Закону України "Про захист прав споживачів" актуально в разі наявності претензій (позовів) як до авіаперевізників, так і до туроператорів. Фактично права споживача в разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) закріплено в статті 10 вказаного Закону. Якщо позов до суду подають у межах захисту прав споживачів (без інших супутніх вимог), то судовий збір за подання відповідного позову не сплачують, а витрати на правничу допомогу (гонорар адвоката) може бути надалі компенсовано за рахунок тієї сторони, яка буде зобов'язаною стороною за результатами вирішення судового спору.

Корисною інформацією і для споживачів, і для постачальників послуг буде той факт, що постачальник послуг має право пропонувати альтернативний варіант замість тієї послуги, яку не надано і не могло бути надано.

Однак примушувати споживача до обрання альтернативної послуги (товару) заборонено. Право вибору (прийняття альтернативної пропозиції чи повернення коштів за ненадану послугу) залишається саме за споживачем, як і обов'язок доказування наявності

факту порушеного права в разі виникнення конфлікту. Але, як показує практика, більшість спорів і суперечок можливо врегулювати в досудовому порядку.

Питання.

- 1. В яких випадках туристу доречно подавати заяву до суду на незаконні дії авіаційного перевізника ?*
- 2. Що має і може зробити туроператор, коли йому стало відомо про закриття напряму авіаційних перельотів ?*

Кейс 10. Альтернативні заходи (пропозиції) туроператора.

У статті 20 Закону України «Про туризм» сказано: «Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.»

Це має означати, що відбувається заміна турпродукту.

Законодавець установлює три умови, за яких туристів може бути забезпечено альтернативними туристичними послугами:

- 1. туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди;*
- 2. туроператор вживає альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста;*
- 3. туроператор відшкодовує туристу різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані як альтернативні.*

Слід визнати, що законодавець ні у Законі №324/95-ВР, ні у жодному іншому нормативно-правовому акті не роз'яснює, що слід розуміти під терміном «альтернативні заходи», яким критеріям конкретна туристична послуга повинна відповідати, аби вважатися альтернативною у розумінні Закону №324/95-ВР. При цьому зауважимо, що якщо у випадку надання альтернативних послуг з тимчасового розміщення загальне розуміння так званої «альтернативи» наявне, а саме: альтернативний варіант поселення повинен бути забезпечений у готелі такої чи вище категорії, що був первинно замовлений/погоджений, у номері такого ж чи вище класу, із відповідним типом харчування. То як бути із авіаперевезенням: чи може за альтернативного варіанту авіаперевезення бути змінена дата вильоту/прибуття (і, відповідно, скорочена/продовжена туристична подорож), чи може бути наданий варіант авіаперевезення із необхідністю пересадки чи зупинки повітряного судна з метою дозаправки, чи може бути змінений тип повітряного судна та/або авіакомпанія, яка виконує рейс, тощо?

Законодавство чітких відповідей на ці запитання не надає, і суди вимушені у кожному випадку приймати рішення, виходячи з конкретних обставин справи, застосовуючи загальноправові принципи, спираючись на власне суб'єктивне розуміння наданого законодавцем терміну «альтернативні заходи».

Не роз'яснює законодавець і того, що слід розуміти під виразом «не в змозі надати», яке вжито у ст.20 Закону №324/95-ВР, тобто не визначено, яким критеріям/умовам/вимогам певна обставина повинна відповідати, аби на її підставі туроператор мав право вжити альтернативних заходів. Така прогалина призводить до зловживань своїми правами з боку туроператорів, адже у випадку, коли туроператор не в змозі надати заброньований турпродукт з власної вини та/або ініціативи (невірне бронювання з боку працівника туроператора та/або несвоєчасна оплата туроператором послуг іноземного партнера та/або скасування туроператором чартерного рейсу з підстав його недостатньої завантаженості тощо), вжиття туроператором альтернативних заходів не повинно вважатися правомірним. В останньому випадку первинно замовлений турпродукт неможливо надати не з

об'єктивних, незалежних від волі сторін договору на туристичне обслуговування причин, а за односторонньою ініціативою туроператора, зумовленою різного роду суб'єктивними факторами, зокрема, його комерційним інтересом. При цьому, стаття 525 ЦК України не допускає односторонню зміну умов зобов'язання, якщо інше не встановлено договором або законом.

Судова практика щодо питання правомірності/неправомірності забезпечення туроператором альтернативного варіанту туристичних послуг висвітлює наступне.

Судове рішення 1. У рішенні Апеляційного суду м. Києва від 04.06.2015 року у справі №756/15437/14-ц, залишеного без змін Вищим спеціалізованим судом України з розгляду цивільних і кримінальних справ, встановлено, що заміна туроператором готелю, визначеного у договорі на туристичне обслуговування, на альтернативний готель була правомірною та не порушила права туристів як споживачів туристичних послуг. Суди встановлено, що туристи, прибувши до заброньованого для них чотиризіркового готелю «Forum Beach & SPA Hotel» (Грецька Республіка), відмовились прожити у ньому в силу своїх суб'єктивних переконань про невідповідність даного готелю категорії 4*. Туроператором було запропоновано в якості альтернативного варіанту тимчасового розміщення – послуги готелю «The Residence Hotel 4*» без покладення на туристів жодних додаткових фінансових тягарів. Туристи альтернативою скористалися. Суди постановили, що всупереч нормам ст.33 Закону №324/95-ВР туристи не навели даних про те, яких саме збитків їм було завдано в результаті переселення до іншого готелю, а отже, не було доведено, що вони не отримали послуг, які є предметом договору на туристичне обслуговування.

Судове рішення 2. Також, у рішенні Франківського районного суду м.Львова від 24.05.2016 року у справі №2/465/219/16, залишеного без змін ухвалою Апеляційного суду Львівської області, встановлено, що наданий туроператором як альтернатива готель Rosella замість замовленого та оплаченого готелю Alperbey Hotel 3* не може вважатись альтернативним варіантом, так як права вибору готелю, в якому туристів могли поселити, туроператор туристам не надав, а натомість поставив їх перед фактом проживання у готелі Rosella без можливості розгляду інших варіантів поселення. Суди дійшли висновку і про те, що сам готель Rosella є гіршим, ніж готель Alperbey Hotel 3*, оскільки не має присвоєної категорії трьох зірок, у ньому порівняно із готелем Alperbey Hotel 3* незадовільні умови для відпочинку і проживання.

Судове рішення 3. Слід звернути увагу на позицію Верховного Суду України, встановлену в ухвалі від 08.07.2009 року у справі №6-23018св08, згідно з якою альтернативні заходи, передбачені ст.20 Закону № 324/95-ВР, тлумачаться як «альтернативний варіант відпочинку»; а відтак, такими заходами слід вважати не лише ті, що вжиті туроператором безпосередньо після початку споживання туристами заброньованого турпродукту, але і ті, що вжиті туроператором до початку надання послуг за договором на туристичне обслуговування.

Про правомірне вжиття туроператором альтернативних заходів щодо забезпечення туристів послугами авіаційного перевезення дійшов висновку Шевченківський районний суд м.Києва у рішенні від 19.05.2016 року у справі №761/35935/15-ц[5] (дане рішення не було оскаржене). У результаті затримки авіакомпанією авіарейсу сполученням м.Київ-м.Дубаї, туристи спізнилися на посадку на стикувальний рейс сполученням м.Дубаї-м.Коломбо. Туроператор у якості вжиття передбачених Законом №324/95-ВР альтернативних заходів придбав для туристів місця на наступному найближчому рейсі сполученням м.Дубаї-м.Коломбо. Суд установив, що альтернативний захід вжито належним чином (незважаючи на те, що туристи в результаті використання такої альтернативи прибули до готелю на 9 годин пізніше, ніж планувалося), і що відповідальність перед туристами за затримку в авіаперевезенні повинна нести авіакомпанія.

Таким чином, за результатами проведеного у даній статті дослідження відмітимо, що відсутність трактування поняття «альтернативні заходи» є прогалиною чинного законодавства України. Така ситуація призводить до зловживань з боку недобросовісних туристів визначеними Законом України «Про захист прав споживачів» правами (зокрема, через суб'єктивну оцінку ними якості послуг), і з боку туроператора, як суб'єкта туристичної діяльності, – передбаченим Законом України «Про туризм» правом вживати альтернативні заходи при організації подорожі. Виникають ситуації, за яких права туристів, як споживачів туристичних послуг, порушуються, що насправді зумовлено власною ініціативою/волею/комерційним інтересом туроператора, а тлумачиться з боку останнього як вжиття передбачених законодавством альтернативних заходів. Мають місце і випадки, коли незадоволення послугами туроператора з боку туристів спричинене зміною побажань останніх щодо суттєвих умов надання туристичних послуг вже після їх узгодження сторонами і бронювання відповідного турпродукту.

Відтак, вбачається необхідність внесення змін до діючої редакції статті 20 Закону України «Про туризм» в аспекті визначення поняття та критеріїв правомірності вжиття туроператором альтернативних заходів щодо забезпечення туристичними послугами. Доцільно також було б визначити порядок та інші деталі застосування таких заходів відповідним наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, як профільним регулятором у сфері туризму.

Питання:

1. Як на Вашу думку треба трактувати термін «альтернативні заходи», щоб унеможливити зловживання туроператорами та туристами ?

Кейс 11. Чи повинен туроператор компенсувати скасування рейсів: судова практика

До обов'язків туроператора за договором на туробслуговування входить забезпечення перевезення, а не його здійснення, тому компенсаційні виплати за скасування рейсів ним не здійснюються

Зараз період відпусток і багато хто бажає спокійного відпочинку, без організаційних турбот – тому придбавають тури у туроператорів, що включають перевезення. Але не завжди все проходить «по плану». Тому ця справа буде цікава всім туристам, мандруючим рейсами у складі пакетних турів.

Так, у своїх висновках ВС КЦС вказав, що відповідальність туроператора настає у разі встановлення факту незабезпечення, або несвоєчасного забезпечення туристів обумовленими договором послугами – і у правовідносинах, пов'язаних з перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником. Тому, компенсаційні виплати за скасування/перенесення рейсів, можуть бути здійснені перевізником за наявності обставин, що зумовили зміни у розкладі перевезень, але туроператор (зокрема, у цій справі) статусу перевізника немає тому такі не здійснює.

І хоча, з суто формальної точки, зору можна погодитись із висновками суду, що обґрунтовував свою позицію нормативно-правовими актами – на практиці, такі великі туроператори, як у цій справі – в основному, працюють з власними підконтрольними авіакомпаніями, тож мають всі можливості забезпечити якісні перевезення, без затримок.

Фабула судового акту: Сім'я з дитиною придбала пакетний тур – тобто було укладено договір між турагентом (який діє на підставі франчайзингового і субагентського договору із особою, яка діє від імені та за дорученням туроператора), про надання туристичних послуг. У договорі, крім іншого, зазначалась характеристика транспортних засобів, що здійснювали б перевезення. Тур був з 24 по 30 число, а вартість туристичного обслуговування за договором склала 610 дол. США. За день до вильоту їм зателефонувала третя особа і повідомила, що виліт перенесено з 13:30 на раніше – на 8:30. Позивачі приїхали до аеропорту о 6:20 і дізнались що рейс взагалі скасовано. Після зв'язку із турагентом, представник туроператора вислала нові квитки на літак - тож полетіли туристи тільки о 19:50. Наприкінці відпочинку, за день до рейсу назад, один з позивачів

неодноразово звертався до рецепції готелю з проханням надати інформацію стосовно трансферу готель-аеропорт. Тільки після 20:00 позивачам стало відомо, що їх рейс буде відправлятися о 09:30 30 числа, а трансфер готель-аеропорт о 04:20. Рейс здійснювала інша авіакомпанія, крім того, відповідно до договору, рейс мав би бути о 14:00 і прилетіти у 16:30, а не о 9:30 – і прилетіти о 12:00.

У зв'язку із непередбачувано раннім вильотом, позивачі не встигли поспішати, ніякого харчування з собою їм не дали. Прибувши до аеропорту у м. Кривий ріг (набагато раніше ніж мали б) вони дізналися, що їхнього трансферу до м. Запоріжжя немає, почали зв'язуватися з турагентом, яка повідомила, що скоріш за все трансфер забули перенести у зв'язку з перенесенням рейсу. Через 10 хвилин турагент передзвонила та повідомила, що трансфер буде через 30 хвилин. Але виїхали позивачі з Кривого рогу тільки о 14:42, у зв'язку з чим приїхали до Запоріжжя о 19:09. В аеропорті м. Кривий ріг не було їжі, яку можливо було б дати поїсти дитині. Внаслідок цього по дорозі у дитини з'явилися різкі болі в області шлунку, вона трималась за живіт та тривалий час плакала. Позивачі вважали, що внаслідок зазначених дій дитині було нанесено значну моральну шкоду, яка полягає у фізичному болю у зв'язку з ушкодженням здоров'я. Крім того, півдороги з Кривого Рогу до Запоріжжя, позивачі переживали, як доберуться додому, думали виходити з автобуса у найближчому місті та викликати швидку допомогу. У зв'язку із всім цим, останні подали позов, у якому просили:

- виплатити компенсацію кожному з позивачів по 7 687,97 грн за кожний скасований рейс (посилаючись на вимоги [ч. 3 ст. 19-1](#) та [п. 2 ч. 4 ст. 20 Закону України «Про туризм»](#), пункту 3.2.4 договору, [ч. 1 ст. 105](#), [ч. 5 ст. 104 Повітряного кодексу України](#), пунктів 2 та 4 розділу XXV Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених [Наказом Мінінфраструктури 30.11.2012 р. №735](#));

- стягнути вартість недоотриманих туристичних послуг (фактична відсутність відпочинку (ненаданих туристичних послуг) склала 10 год. 35 хв., вартість яких складає 1 193,80 грн.);

- визнати недійсним пункт 6.7 договору про надання туристичних послуг – за яким туроператор не несе відповідальності за перевезення;

- стягнути моральну шкоду, яку позивачі оцінили в 10 000,00 грн.

Судом першої інстанції позов було задоволено повністю. Судом апеляційної інстанції – частково. Апеляційним судом було скасовано рішення суду першої інстанції в частині задоволення позовних вимог про визнання недійсним пункту 6.7 договору про надання туристичних послуг та в частині стягнення з туроператора грошових компенсацій за скасування авіарейсів.

Суд апеляційної інстанції зазначив, що відповідач (туроператор) не може бути віднесений до категорії перевізників та на нього не поширюються положення [Повітряного кодексу України](#). Зазначені компенсаційні виплати можуть бути здійснені саме перевізником за наявності обставин, що зумовили зміни у розкладі перевезень.

Вважаючи, що належним відповідачем і виконавцем договору перевезення зі споживачем є туроператор – позивачі подали касаційну скаргу, яка – втім, була залишена без задоволення ВС КЦС. Залишаючи рішення суду апеляційної інстанції без змін, а скаргу без задоволення, ВС КЦС вказав:

1. Згідно зі [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. Відповідно до [ч. 1-3 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. До

договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

2. Правовідносини у галузі авіаперевезення регулюються Конвенцією про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 року, яка набрала чинності для України 06 травня 2009 року, Повітряним кодексом України та Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених [Наказом Мінінфраструктури 30.11.2012 р. №735](#). Згідно з пунктами 1, 2 глави 1 розділу IV Правил – пасажирський квиток та багажна квитанція є підтвердженням укладення договору про перевезення та відображають його умови. Квиток надає право пасажиру на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує перевізника здійснити відповідне перевезення пасажирів та його багажу, а також надати інші послуги, пов'язані з перевезенням, згідно з умовами договору перевезення, крім випадків, визначених у пункті 4 цієї глави.

За змістом ч. 5 [ст. 104 ПКУ](#) якщо пасажиром відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, перевізник має виплатити компенсацію, зокрема у розмірі 400 євро – для рейсів дальністю від 1 500 до 3 500 кілометрів.

Так, до обов'язків туроператора за договором на туристичне обслуговування входить забезпечення перевезення, а не здійснення самого перевезення. Тому відповідальність туроператора настає у разі встановлення факту незабезпечення або несвоєчасного забезпечення туристів обумовленими договором послугами. У правовідносинах, пов'язаних з перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником.

Отже у цій справі: *Суд зробив висновок, що зазначені компенсаційні виплати за скасування рейсів можуть бути здійснені перевізником за наявності обставин, що зумовили зміни у розкладі перевезень, а відповідач (туроператор) у цій справі не має статусу перевізника.*

Питання:

Чому (в даному випадку) туроператор не несе відповідальність за перенесення рейсів ?

Кейс 12. Агентська комісія та інші «дрібниці». Які нюанси потрібно враховувати під час туристичного бізнесу

Досягти успіху у будь-якій справі допомагає знання його тонкощів, проблемних місць та способів їх обійти.

Відкрити турфірму – що може бути простіше? Оформив юрособу, поставив стіл, стілець, комп'ютер, уклав договори з туроператорами та все! Сиди, чекай на клієнтів. Однак не все так просто. У міру роботи турагенту доводиться стикатися з такою кількістю підводного каміння, що з них можна побудувати цілу греблю, що закриває доступ до потоку заявок на відпочинок, до того потоку, про який так мріялося на початку важкого шляху.

Які нюанси потрібно враховувати під час туристичного бізнесу, розповідає керівник відділу роботи з клієнтами однієї зі столичних турфірм Лариса Подобедова.

1) Некомісійні послуги.

Туроператор формує турпродукт (ставить чартери, прив'язує до них готелі, трансфери, страховки), ну, а турагент цей продукт продає. Туроператор платить агенту комісію, яка формує прибуток турфірми.

Ціна турпродукту при прямому продажу фізичній особі і в туроператора, і в турагентства буде однаковою. Тим не менш, туристові йти до туроператора безпосередньо не вигідно, оскільки це все одно, що відправитися за овочами на оптову базу, а не в магазин. Адже на іншій оптовій базі овочі можуть бути і смачнішими, і дешевшими, але покупець про це вже не дізнається, бо вибору у нього немає.

Саме в турагентстві клієнту допоможуть зорієнтуватися в пропозиціях всіх туроператорів, знайти найкращу на даний момент пропозицію, підібрати перельоти, готелі,

внести в коментарі необхідні побажання, простежити, щоб у номері був горщик, візок, букет квітів і далі за списком. Ніколи жоден туроператор цього для туриста не зробить, бо для гуртової бази турист — це потік, гвинтик у машині організованого туризму. У операторів туристів вважають за кількістю проданих крісел у літаку та кількістю проданих номерів в об'єктах розміщення.

Для турагента ж, як для сімейного лікаря, важлива кожна людина, її бажання, її можливості, важлива кожна дрібниця при підборі туру. Професійний агент веде заявку туриста від бронювання і до повернення додому, він доступний фактично в режимі 24/7 і всі форс-мажорні ситуації розрулює, по можливості, теж він. Турагент б'ється за свого туриста з туроператором у разі заміни рейсів, овербукінгу в готелях та інших проблемних ситуаціях. Він пише листи в готелі, страхові компанії, юридичний відділ туроператорів — загалом, допомагає туристам.

При цьому сам турист агенції нічого не платить — він оплачує турпродукт туроператору, а вже туроператор оплачує комісію агенції. А підбором оптимального для конкретного туриста варіанта відпочинку хороший турагент навіть економить йому гроші — за ту саму комісію оператора.

Тому варто враховувати, що агентська комісія оплачується лише з турпакету (переліт, готель, страховка, трансфер), решта послуг (паливні збори, віза, страховка від невиїзду, страховка за віком тощо) — некомісійні. І незважаючи на те, що з усіма доплатами сума туру може значно зрости, турагент отримує комісію лише від початкової ціни пакету.

2) Промо-тарифи та знижена агентська комісія.

Колись, у більш щасливі для туризму часи, агентська комісія становила в середньому 10-12%. Від цієї комісії агентства дарували постійним туристам деяку частину шляхом надання знижок на придбання турпродукту. Прибуток агентства, звичайно, зменшувався, але лояльність клієнтів — важливіша.

З 1 січня 2017 року вийшов новий Закон про туризм. І з цього часу туроператори взяли курс на зниження агентської комісії. Одні просто опустили її, в середньому до 6%, інші ввели так звані промо-тарифи або тарифи зі зниженою агентською комісією, яка становить 5-7%. Суть для турагентства від цього не змінюється — його комісія у будь-якому разі знизилася вдвічі.

Пояснили туроператори ці заходи просто: *«Ви все одно давали знижки і частину комісії ми відправляли у повітря. Тепер ці знижки надаємо ми. Замість вас. І до вас приходитимуть не за принципом „хто більше знижку дасть“, а за принципом „хто найкращий професіонал у своїй справі“».*

Безперечно, логіка в цьому є. Всім відомо, як турагенти не люблять „бігунків-знижників“, тих, хто отримує безкоштовні консультації в одному турагентстві, де працюють професіонали, які допомагають вибрати туристам готель та тур, а потім бігають із підібраним туром по різних агенціях та шукають, хто більше дасть знижку на нібито „самостійно“ підібраний тур.

Тому згодом ми, швидше за все, дійсно прийдемо до цієї схеми — однакова ціна турпродукту в агентствах за мінімальної комісії туроператора сформує здорову конкуренцію серед професіоналів туристичного бізнесу, яким є, що запропонувати і без знижкового свавілля, що відбивається на зарплатах менеджерів і не найкраще впливає на лояльність агента до заявок, на які він змушений був дати знижку за рахунок своєї зарплати.

Природно, зі зменшеної комісії туроператора — 6% — агенція, яка чесно працює, ніяких знижок робити не може, інакше вона швидко розориться. Адекватні туристи це розуміють і навіть бояться віддавати гроші в агентство, яке заманює великими знижками — адже за загальної тенденції зниження агентської комісії, ймовірність повернутися до закритих дверей «знижкового» агентства, що існувала ще вчора, — вкрай висока. Розумний турист розуміє ціноутворення і, якщо воно суттєво нижче загальноринкового, перед вами, швидше за все, шахраї.

А ціноутворення абсолютно прозоре: менеджер отримує або невеликий оклад (15-20 тисяч гривень, якщо це Київ) + 10-15% від прибутку агентства із заявки, або відсоток без зарплати, як правило - 30% від прибутку агентства із заявки.

Так, *наприклад, у першому варіанті при продажу туру на суму 100 тисяч гривень, з комісією 6% - агентство отримує 6000 гривень, а менеджер - 600 гривень. Отже, оформивши 10 заявок по 100 тисяч гривень, наприкінці місяця менеджер отримає 26 тисяч гривень. За 20 заявок – 32 тисячі гривень.*

При другому варіанті, оформивши заявку на 100 тисяч гривень, при комісії 6% - 6000 гривень, менеджер отримає 30% - 2000 грн. Оформивши 10 заявок на 100 тисяч грн, наприкінці місяця менеджер отримає 20 тисяч гривень. За 20 заявок – 40 тисяч гривень.

Дозволивши менеджеру дати знижку 3% з туру зі зниженою агентською комісією, директор агентства або зменшить його зарплату рівно вдвічі, або вдвічі збільшить його навантаження. І те, й інше неприйнятне, оскільки тоді, швидше за все, він втратить менеджера. А це не краще, ніж втратити клієнта. Адже добрий менеджер зазвичай йде зі своєю клієнтською базою. Вихід один - напрацювання власної постійної клієнтської бази, збільшення лояльності та повертаності туристів саме до вас, як до професіоналів, які вміють підбирати найкращі тури, витратити достатню кількість часу, терпляче підбираючи відпочинок, прислухаючись до бажань та можливостей ваших туристів.

3) Індивідуальні тури.

Безумовно, пакетні тури продавати легше та вигідніше. Але в сучасному світі все більше набирає сили тенденція індивідуального туризму. Туристи відпочили у Туреччині, Єгипті, Тунісі тощо. і тепер їм хочеться освоїти нові напрямки чи хочеться підібрати індивідуальний маршрут із кількома країнами, містами, готелями.

Вони приходять у турагентство і просять підібрати „щось швиденько“. Наприклад, *„ось пару днів у Римі, звідти на пару днів у Венецію, а назад із Флоренції“*. Туристи зазвичай не розуміють, наскільки трудомістка робота з підбору індивідуального туру, як складно шукати та стикувати перельоти, трансфери, готелі, скільки праці та часу витрачає агент для обробки такого запиту. За цей час він міг би продати 3-4 пакетні тури, прибуток з яких значно вищий. Чому вище? Тому що туроператори платять агентську комісію з пакету, куди входять вартість чартеру, готелю, страховки та трансферу. А при підборі індивідуального туру на регулярних рейсах комісію агент отримує лише з вартості готелю, решта послуг — чистий альтруїзм. Тому фінансово турагенту не вигідно підбирати індивідуальний тур, зате цікаво! Справжньому професіоналу цікаво все нестандартне, незвичайне, нове. Зупиняє те, що витративши час і зробивши величезну роботу турагент у результаті почує: *"Дякую за допомогу та консультацію, я тут на букінгу забронював те, що ви мені порадили і квитки купив, вийшло на 30 євро дешевше"*.

Щоб застрахуватися від цієї ситуації, можна запровадити попередню платну консультацію. Повірте, 150-300 гривень, залежно від складності підбору, які увійдуть у вартість туру, стануть стимулом для менеджера працювати на повну силу, а для туриста оформити тур тут, а не в іншому місці.

Пам'ятайте також, що туристична агенція не має права виступати як туроператор і самостійно формувати турпродукт: квитки на регулярні рейси, готелі, трансфери тощо. За законом все це потрібно оформлювати в туроператорських системах бронювання. На щастя, сучасні системи бронювання це дозволяють і є можливість не використовувати сумнівні онлайн системи посередників.

4) ФПЗ та інші задоволення.

ФПЗ - це так звані "фактичні понесені витрати" туроператора, у народі - штрафи. За все: за ануляцію, перебронювання, помилки у паспортних даних...

Пам'ятайте, будь-яка помилка менеджера – це збиток. Туроператор майже нічого не робить безкоштовно: будь-які зміни – штраф. Уважно вносите паспортні дані, слідкуйте за термінами паспортів, перевіряйте візи, провізи та всі документи туристів. Все, що стосується здачі документів на візу: незважаючи на те, що візи не комісійні, і агентство

жодної копійки з них не отримує, відповідальність за правильність подання документів лежить на ньому.

Під час продажу туру обов'язково донесіть туристам повну інформацію. Про можливість перенесення часу вильоту чартерного рейсу; необхідність перевірити свій рейс на табло аеропорту за добу до вильоту; про те, де взяти інформацію щодо перевірки часу зворотного вильоту; як правильно скористатися медичною страховкою у разі настання страхового випадку; про документи, які туристу необхідно мати з собою під час поїздки.

Обов'язково пропонуйте страховку від невіїзду! Так, вона коштує 20-50 євро або доларів з особи, але саме вона може врятувати фінанси туриста при настанні страхового випадку до дати вильоту. Тому що без страховки від невіїзду за бажання анулювати поїздку туроператор утримає вартість і квитків, і готелю. І вам необхідно буде разом з туристом подавати документи на мінімізацію фактичних витрат до юридичного відділу туроператора, сподіваючись, що вдасться повернути хоч якісь кошти. Хоча іноді й вдасться повернути значну частину грошей, але заздалегідь без страховки від невіїзду туристу ніякої конкретики отримати не вдасться — коли і скільки в нього утримають. Відповідь туроператора завжди така: "За фактично понесеними витратами на момент ануляції туру".

Подавати претензії туроператору від туриста також прерогатива турагента. Турист складає претензію за допомогою свого агента. Наприклад, „рейс затримали на добу, прошу повернути вартість однієї доби проживання у готелі“. Турагент прикладає необхідні документи та відвозить претензію до юридичного відділу туроператора. Протягом 10 діб агент отримує відповідь, і у разі позитивного рішення щодо претензії — отримує кошти до повернення та повертає гроші туристу.

5) Банкрутство туроператора.

Суперактуальна на сьогоднішній день тема. Як діяти у разі банкрутства туроператора? Необхідно швидко допомогти вашому туристу зібрати документи, вказані на сайті туроператора, докласти фінансові документи, договір з туристом і т.д. та повний пакет документів віддати постраждалому туристу. Він має подати від свого імені заяву на відшкодування збитків за рахунок фінансових гарантій туроператора. Страхова компанія розглядає документи та здійснює виплати пропорційно вартості туру, виходячи із суми фінансових гарантій туроператора.

І головна рекомендація – працюйте лише з надійними партнерами! Навіть коли клієнт просить забронювати йому дешевий тур у якогось посередника, перекупника чи просто в нікому невідомому „Пупкін-тревел“ — відмовляйте жорстко та безкомпромісно! Турист не знає, з якими проблемами йому доведеться згодом зіткнутися, а ви знаєте! І якщо не зможете йому це пояснити, нехай іде в інше агентство. Репутація важливіша за будь-яку комісію — це незаперечна істина для професіоналів туристичного бізнесу.

Питання:

Напишіть особливості в роботі турагенції.

Ситуаційні задачі.

Ситуаційна задача 1.

У турфірму «Світ подорожей», менеджером якої Ви є, надійшла претензія такого змісту: *10 вересня 2021 року я, Петренко С.М. придбав в турфірмі «Світ подорожей», розташованій за адресою м. Жмеринка, вул. Польова, 50, туристичну поїздку до Таїланду. Зі мною був укладений договір № 2211 (копія додається). За поїздку відповідно і зазначеним договором я заплатив 28000 гривень. Поїздка відбулася в установлені терміни. Спочатку все було добре. Мене зустріли і заселили в готелі. Але з настанням ночі щастя закінчилося. Мене розбудили дивні звуки. Коли я звернувся до адміністрації готелю, вони мені нахабно заявили, що це падають стиглі кокоси. Але я сам бачив, як місцеві жителі зривають плоди з пальми, заганняючи на неї мавпу, прив'язану на ланцюжок. В результаті я не тільки не висипався, але і пив молоко з незрілих кокосів! Як може мавпа визначити, дозріли вони чи ні?! Крім того, менеджер турфірми мене не попередив про те що не можна чіпати мавп!*

Я всього лише намагався зірвати за хвіст мавпу, яка нахабно лазила по кокосовій пальми, яка росте біля мого балкона. Мало того що ця живність прокусила мені палець, так ще її господар викликав поліцію. Мене навіть хотіли оштрафувати - а за що?! Вимагаю компенсацію моральної шкоди за зіпсований відпочинок і оплати медичного обстеження, раптом ця мавпа мене чимось заразила.

Зробіть аналіз даної ситуації та дайте відповідь на наступні питання:

- 1. Чи правомірні вимоги туриста і чому?**
- 2. Які кроки, швидше за все будуть зроблені туристом, якщо турфірма проігнорує його претензію?**
- 3. Складіть відповідь на претензію туриста.**

Ситуаційна задача 2.

Коваленко В. С. придбав у туроператора «Вікторія-Тур» путівку на проведення шоп-туру по маршруту «Австрія-Угорщина». Вважаючи, що турфірма неналежно виконала свої зобов'язання, після повернення з поїздки Коваленко С. В. звернувся в суд. Як було з'ясовано за обставинами справи, при купівлі путівки позивачеві було надано інформацію про те, що фірма приймає на себе обов'язки по митному оформленню вантажу за умови додаткової оплати в сумі 4,5 долара США за 1 кг вантажу. Позивач по квитанції передав набутий під час туру товар в кількості 136 кг Ніколаєвої - перекладачеві-гіду туристичної групи, представнику фірми «ВікторіяТур», яка від свого імені повинна була оформити доставку товару в Україну, оплативши послуги фірми. Однак при поверненні в Україну вантаж на суму 9460 доларів США отриманий ним не був. Вважаючи, що компанія «Вікторія-Тур», що продала йому путівку на шоп-тур, повинна нести відповідальність за завдану шкоду, позивач просив стягнути його вартість.

Завдання:

Виходячи з визначення туру, закріпленого Законом України «Про туризм», положень Закону України «Про захист прав споживачів» визначте, чи поширюється законодавство про захист прав споживачів на випадки, коли багаж включає речі і цінності, призначені для продажу або використовуються громадянином-підприємцем для підприємницької діяльності?

Приклади розглянутих ситуаційних завдань

Приклад 1

Туристи на високогірному курорті Ізола-2000 (Франція) оплатили три двомісні номери для групи з 6-ти чоловік. Розміщення було оплачено в повному обсязі. Один з туристів не приїхав. При від'їзді менеджер служби прийому і розміщення зажадав доплату за двомісний номер, в якому проживав тільки один турист.

- 1. Чи правомірні вимоги готелю?**
- 2. Як слід вчинити туристам в ситуації, що склалася?**

Відповідь.

- 1. Вимоги готеля неправомірні, оскільки вартість двомісного номера на двох осіб перевищує вартість одномісного розміщення в цьому ж номері.*
- 2. Якщо туристи відчують проблеми з мовою і не знають як їм порозумітися з персоналом, слід зв'язатися по телефону з менеджером туристичної фірми, який курирує цю поїздку.*

Приклад 2

Менеджер турфірми називає по телефону вартість туру, однак при подальшому зверненні турфірму клієнт дізнається, що вартість туру на 50 у.о. вище за рахунок страховки, послуг гіда та ін. Чи можна в цьому випадку застосувати до турфірми статті 15 «Право споживача на інформацію про продукцію» Закону України «Про захист прав споживачів» про недостовірної інформації?

Відповідь.

Не можна, так як в цьому випадку не було укладено договір і оплачений тур.

Приклад 3

А) Фірма-турагент відмовляється надати інформацію про компанію-туроператора, посилаючись на комерційну таємницю. Чи правомірно це?

Б) Фірма-турагент відмовляється надати інформацію про постачальника послуг в турі, посилаючись на комерційну таємницю. Чи правомірно це?

Відповідь.

А) Неправомірно. Турагент порушує статтю 15 Закону України «Про захист прав споживачів», в якому сказано, що споживач має право вимагати надання необхідної та достовірної інформації про виробника (виконавця, продавця).

Б) Чи правомірно. За формування туру і якість послуг, що надаються відповідальність несе туроператор, який вибирає постачальників на свій розсуд.

Варіант 4

У двотижневої автобусної поїздки по Європі через поломку автобуса було втрачено три дні і не виконано кілька пунктів екскурсійної програми. У договорі є пункт, що знімає з туристської фірми відповідальність у разі форс-мажорних обставин, до яких віднесено і поломки автотранспорту.

Чи можуть туристи пред'явити претензії транспортної компанії?

Відповідь.

Ні, оскільки відсутній договір між туристами і транспортною компанією. Туристи можуть пред'явити претензії туристичної компанії, з якою укладено договір на екскурсійну програму, оскільки включення форс-мажорних обставин про причини поломки автобуса не є обґрунтованим. Компанія зобов'язана забезпечити резервний транспорт.

Варіант 5

Туристи придбали тур в Мексику, в програмі якого було передбачено відвідування пірамід майя, розташованих на півострові Юкатан (східне узбережжя Мексики). За тиждень до початку поїздки сталося стихійне лихо (ураган Катрін), і східне узбережжя Мексики була закрита для відвідування туристів. В якості альтернативи туристам була запропонована екскурсія по західній Мексиці і знайомство з морською фауною тихоокеанського узбережжя. Туристи скористалися цією послугою. Після повернення туристи звернулися в туристичну фірму з вимогою відшкодування моральної шкоди за не відбулася екскурсія до пірамід майя. Туроператор відмовив в задоволенні претензії.

Чи правомірні дії туроператора?

Відповідь.

Турператор вправі внести зміни в програму туру в разі виникнення форс-мажорних обставин, таких як стихійне лихо.

Варіант 6

Туристи, під час перебування в Єгипті купили у партнера туркомпанії додаткову екскурсію на кораллові рифи, під час якої туристи плавали з маскою без попереднього інструктажу. Одного туриста забули (підібрали через годину), його вкусила мурена, а на борту не виявилось аптечки. Турфірма вважає, що за екскурсію, що не входить у вартість, компанія відповідальності не несе. Хто правий?

Відповідь.

Турфірма, оскільки умови договору зі споживачем не поширюються на додаткові послуги, які туристи купують самостійно.

Варіант 7

Турист звернувся в компанію з претензією: «У рекламних буклетах, які йому показували в офісі, басейн виглядав великим, а насправді, його розміри значно скромніше. Якби покупець знав заздалегідь, що басейн в цьому готелі просто калюжа, то він вибрав би інший готель ». Насправді ж про басейні попередньо не велося розмови, турист про це не питав. Чи правомірна претензія?

Відповідь.

Ні, оскільки дані про габарити басейну туристів не запрошувалися, а розміри басейну не входять в список обов'язкової інформації для надання клієнту.

Варіант 8

У фірму звернулася сімейна пара з метою придбання турпутівки. Дружина пред'явила закордонний паспорт, оформлений на дівоче прізвище. Чи правомірно його використання, якщо при вступі в шлюб вона змінила прізвище?

Відповідь.

Якщо в подорожі не потрібно внутрішній паспорт і бронювання квитків і готелю виконано на дівоче прізвище, ніяких проблем не буде.

Варіант 9

Туристами був придбаний туристичний продукт наступного складу: внутрішній і міжнародний авіаперельоти, морський круїз, наземна екскурсійна програма, оформлення віз. За 3 дні до початку туру у туристів захворіла дитина, причому лікуючий лікар дав висновок про неможливість авіаперельоту і госпітализував дитини. При укладанні договору на реалізацію турпродукту туристи придбали страховку від невіїзду. Чи має право турист в даній ситуації на повернення своїх витрат з оплати туристського продукту або ненаданих послуг?

Відповідь.

Має. Документи, підтверджують неможливість здійснення туру через хворобу прямого родича є законним підставою для отримання страховки від невіїзду.

Варіант 10

Туристи придбали турпродукт з розміщенням в стандартному номері в готелі 4 *. При заселенні в готель туристи були повідомлені співробітником готелю про те, що вільних стандартних номерів немає, і їх зможуть розмістити тільки в номері «студія» за умови доплати туристами 1000 євро. Туристи погодилися на доплату і були розміщені. Після повернення туристи пред'явили претензію в турагентство з вимогою компенсації понесених витрат, а також моральної шкоди в розмірі 500 євро. Чи має право турист в даній ситуації на повернення своїх витрат з оплати туристського продукту або ненаданих послуг?

Відповідь.

Ні. Туристи погодилися на зміну умов проживання і відповідну доплату. Якщо, насправді, їх не влаштовували запропоновані умови, для заяви претензії необхідний акт, підписаний трьома свідками, оформлений до здійснення оплати та врегулювання конфлікту. Туристи не інформували про те, що трапилось турагентство і позбавили його можливості вирішити дану ситуацію іншим більш відповідним для обох сторін способом.

Варіант 11

У Парижі переважна частина туристської групи відмовилася від автобусної екскурсії по місту. Решта туристи висловлюють невдоволення. Який вихід з цієї конфліктної ситуації?

Відповідь.

Туристам, які бажать зробити планову автобусну екскурсію, ця

можливість повинна бути надана, причому, навіть якщо про це просить всього одна людина з групи.

Варіанти ситуаційних задач

Ситуаційна задача 1.

У турфірму «Світ подорожей», менеджером якої Ви є, надійшла претензія такого змісту: *10 вересня 2019 роки я, Петренко С.М. придбав в турфірмі «Світ подорожей», розташованої за адресою м. Жмеринка, вул. Польова, 50, туристичну поїздку до Таїланду. Зі мною був укладений договір № 2211 (копія додається). За поїздку відповідно і зазначеним договором я заплатив 28000 гривень. Поїздка відбулася в установлені терміни. Спочатку все було добре. Мене зустріли і заселили в готелі. Але з настанням ночі щастя закінчилося. Мене розбудили дивні звуки. Коли я звернувся до адміністрації готелю, вони мені нахабно заявили, що це падають стиглі кокоси. Але я сам бачив, як місцеві жителі зривають плоди з пальми, заганяючи на неї мавпу, прив'язану на ланцюжок. В результаті я не тільки не висипався, але і пив молоко з незрілих кокосів! Як може мавпа визначити, дозріли вони чи ні?! Крім того, менеджер турфірми мене не попередив про те що не можна чіпати мавп! Я всього лише намагався зірвати за хвіст мавпу, яка нахабно лазила по кокосовій пальми, яка росте біля мого балкона. Мало того що ця живність прокусила мені палець, так ще її господар викликав поліцію. Мене навіть хотіли оштрафувати - а за що?! Вимагаю компенсацію моральної шкоди за зіпсований відпочинок і оплати медичного обстеження, раптом ця мавпа мене чимось заразила. **Зробіть аналіз даної ситуації та дайте відповідь на наступні питання:***

1. Чи правомірні вимоги туриста і чому?

2. Які кроки, швидше за все будуть зроблені туристом, якщо турфірма проігнорує його претензію?

3. Складіть відповідь на претензію туриста.

Ситуаційна задача 2.

Коваленко В. С. придбав у туроператора «Вікторія-Тур» путівку на проведення шоп-туру по маршруту «Австрія-Угорщина». Вважаючи, що турфірма неналежно виконала свої зобов'язання, після повернення з поїздки Коваленко В. С. звернувся в суд. Як було з'ясовано за обставинами справи, при купівлі путівки позивачеві було надано інформацію про те, що фірма приймає на себе обов'язки по митному оформленню вантажу за умови додаткової оплати в сумі 4,5 долара США за 1 кг вантажу. Позивач по квитанції передав набутий під час туру товар в кількості 136 кг Ніколаєвої - перекладачеві-гіду туристичної групи, представнику фірми «ВікторіяТур», яка від свого імені повинна була оформити доставку товару в Україну, оплативши послуги фірми. Однак при поверненні в Україну вантаж на суму 9460 доларів США отриманий ним не був. Вважаючи, що компанія «Вікторія- Тур», що продала йому путівку на шоп-тур, повинна нести відповідальність за завдану шкоду, позивач просив стягнути його вартість.

Завдання:

Виходячи з визначення туру, закріпленого Законом України «Про туризм», положень Закону України «Про захист прав споживачів» визначте, чи поширюється законодавство про захист прав споживачів на випадки, коли багаж включає речі і цінності, призначені для продажу або використовуються громадянином-підприємцем для підприємницької діяльності?

Ситуаційна задача 3.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Тунісу: *«Я зіткнулася з справжнім хамством з боку персоналу готелю: офіціанти в ресторані говорили тільки англійською або французькою. З цієї причини мені кожен раз доводилося давати пояснення з ними жєстами. Під час одного з таких "розмов" я*

ненавмисно перекинула пляшку червоного вина, ніж безнадійно зіпсувала свій одяг. Прошу відшкодувати мені вартість сукні (\$ 1500) і пляшки марочного вина (\$ 50) ». **Завдання:**

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 4.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Кіпру: *«При покупці туру я просила менеджера забронювати готель, де прямо в номері можна було б кип'ятити воду. Співробітник вашого агентства зрозумів мене неправильно і забронював номер з кавоваркою. Але в ній неможливо було кип'ятити бігуді, а тому мені довелося щодня робити укладку в перукарні. Прошу відшкодувати мені вартість послуг перукарні»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 5.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Туреччини: *«Моя подруга поїхала відпочивати раніше за мене і так розписувала місцеву красу, що я теж вирішила поїхати. Замовивши тур з проживанням в тому ж готелі, зажадала надати мені номер краще, але не дорожче, ніж у подруги. Однак, обміру по приїзду її кімнату, виявила, що моя на 20 см. Вже! Вимагаю провести перерахунок вартості номера і відшкодувати завдану моральну шкоду»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 6.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Єгипту: *«У готелі я віддала в прання одяг. Коли ж отримала назад пакет з випраним білизною, виявила в ньому чужі чоловічі шорти, записку з подяками від імені адміністрації і цукерки-льодяники. Мій наречений влаштував скандал. Хто тепер поверне мені добре ім'я? Вимагаю компенсувати заподіяну мені моральну шкоду»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 7.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтів, які повернулися з Португалії: *«Ми купили морську екскурсію, що передбачала полювання на акул. Промотали в море 4 години, промокли, змерзли, але акула так і не з'явилася. Просимо відшкодувати вартість поїздки та моральну шкоду за втрату здоров'я»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтів.**

Ситуаційна задача 8.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Болгарії: *«Мені здалося, що рушники в нашому номері ніхто не мінєє. Згортають вже використані і кладуть на полицю. А ми ж їх на підлогу кидаємо ... Щоб перевірити, позначила одне з них губною помадою. Так мені готель штраф викотив за псування майна. Прошу відшкодувати гроші за сплату штрафу!»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 9.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з Тунісу: *«Обідати в прибережних ресторанчиках було абсолютно неможливо. Вітер з моря постійно здував з наших тарілок найбільш смачні шматочки, не кажучи вже про серветки і рахунку за обід. Просимо провести перерахунок вартості поїздки і відшкодувати моральну шкоду»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.**

Ситуаційна задача 10.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Туреччини: *«Прошу вас компенсувати мені моральну шкоду, завдану заміною готелю 3 * з напівпансіоном на 4 *" все включено ". В результаті такого відпочинку я розтовстіла до непристойності і мене кинув чоловік. Також прошу компенсувати витрати на новий гардероб і оплату послуг психотерапевта»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.**

Ситуаційна задача 11.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з відпочинку на Родосі: *«Всупереч барвистим описам менеджера вашої компанії, готель, куди нас поселили, виявився суцільним кошмаром. Щоранку обслуговуючий персонал виливав в басейн ціле відро чи хлорки, то чи чогось гірше. Після купання шкіра покривалася плямами і страшно свербіла. Від цього сверблячки ми не могли спати ночами, відключалися тільки під ранок і потім прсипали сніданок. Вимагаємо повернути нам вартість пропущених сніданків і куплених нами ліків від шкірних захворювань. В якості компенсації згодні прийняти від вашої фірми тижневу поїздку на двох до Парижа з проживанням в готелі 4 * ».*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.**

Ситуаційна задача 12.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся зі Шрі-Ланки: *«Бунгало, в якому нас поселили, нам відразу не сподобалося. Разом з нами в кімнаті жили буржуазного виду таргани, на терасі по стінах бігали ящірки, під вікном звили гніздо птиці, а над дверима знаходився цілий вулик з осами. Цей зоопарк нас дуже нервував. А менеджер на ресептин весь час намагався довести, що це ознака хорошої екології, заради якої сюди з усього світу їдуть туристи. Вимагаю компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.**
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.**

Ситуаційна задача 13.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який відпочивав в пансіонаті під Миколаївом: *«Ми обурені крихітними, буквально котячими, порціями в ресторані пансіонату. Два жалюгідних шматочка м'яса і 100 г макаронів, розмазаних по величезній тарілці, ми сприйняли як образу. А на кухні нам пояснили, що директор ресторану сидить на дієті, і це відбилося на меню і розмір порцій. Вимагаю відшкодувати вартість харчування і компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 14.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Туреччини: *«Прошу виплатити компенсацію в розмірі вартості поїздки в Туреччину, бо в номері було кольорове білизна, а у мене на нього алергія»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуативна задача 15.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Ямайки: *«Про те, що в мою путівку входить сплачений сніданок, в адміністрації готелю не знали, проте, щоб не втратити клієнта, погодилися мене годувати. Правда, з меню виключили всі екзотичні страви, а залишили тільки ті, які я могла би спробувати і вдома. Я летів так далеко на літаку не для того, щоб харчуватися яєчною з кавою! Вимагаю відшкодувати вартість сніданків і компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 16.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з о-ва Барбадос: *«Номер, запропонований для проживання, не відповідав п'яти" зірок "готелю. Обстановка не оновлювалася протягом років десяти, меблі була стара, вентилятор малопотужний. Сантехніка у ванній мала пошарпаний вигляд, а сама ванна була неглибоке (близько 40 см.) Корито. У номері був відсутній міні-бар, а холодильник лякав нас своїм страшним гудінням ... Вимагаю провести перерахунок вартості туру в зв'язку з тим що номер не відповідав прописаному в договорі рівню і компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 17.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з Шарм-ель-Шейха, Єгипет: *«Керуючись своїми релігійними почуттями, я здійснив паломництво на гору Мойсея. Поки милувався світанком, моя група встигла виїхати. Я, звичайно, релігійна людина, проте не настільки, щоб проводити в святих місцях залишок своєї відпустки. Прошу відшкодувати мені вартість трансферу до готелю»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 18.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з Туреччини: *«Ви говорили, що в Аланії сухий клімат, а у мене там вічно все джинси були мокрі. Вимагаю компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 19.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Фінляндії: *«... На наступний день нам чогось надали вільний час. Воно передбачалося програмою, але гід-то міг би запитати, потрібно воно нам чи ні»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 20.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від туриста, вперше відправився за кордон: *«Приїхавши в Бориспіль за 20 хвилин до вильоту, я збирався спокійно здати речі і прогулятися по duty free. А мені сказали, що реєстрація завершена, і не посадили на літак. В результаті мене відправили на наступний день, і цілу добу оплаченого перебування в Амстердамі пропали. Вважаю, що моє запізнення стало наслідком непереконливості вашого менеджера. Коли вона просила приїхати за 2,5 години до вильоту, я вирішив, що це звичайна жіноча перестраховка. Упевнений: справжній професіонал зміг би мене переконати. Тому вимагаю повернути вартість дня, втраченого через низьку кваліфікацію менеджерів вашої фірми»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 21.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Італії: *«Багатьом жінкам в групі не сказали, скільки грошей з собою брати, але при цьому посилено водили по різних магазинах. У підсумку в останні дні їм нема на що було навіть дітей погодувати. Вимагаю компенсувати мені вартість покупок, які мене змусили зробити»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 22.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Італії: *«Під час екскурсії йшов дощ, в чому були винні супроводжуючий групи і гід, які не змогли спланувати екскурсію так, щоб не було дощу. В результаті у мене була зіпсована норкова шуба вартістю в \$ 3000. Вимагаю відшкодувати вартість шуби і компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 23.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з відпочинку на Кіпрі: *«Всупереч барвистим описам менеджера вашої компанії, готель, куди нас поселили, виявився суцільним кошмаром. Щоранку обслуговуючий персонал виливав в басейн ціле відро чи хлорки, то чи чогось гірше. Після купання шкіра покривалася плямами і страшно свербіла. Від цього сверблячки ми не могли спати ночами, відключалися тільки під ранок і потім просипали сніданок. Вимагаємо повернути нам вартість пропущених сніданків і куплених нами ліків від шкірних захворювань. В якості компенсації згодні прийняти від вашої фірми тижневу поїзду на двох до Парижа з проживанням в готелі 4 * ».*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 24.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з Шарм-ель-Шейха, Єгипет: *«Керуючись своїми релігійними почуттями, я здійснив паломництво на гору Мойсея. Поки милувався світанком, моя група встигла виїхати. Я, звичайно, релігійна людина, проте не настільки, щоб проводити в святих місцях залишок своєї відпустки. Прошу відшкодувати мені вартість трансферу до готелю»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.*

Ситуаційна задача 25.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з о-ва Кіпр: *«Номер, запропонований для проживання, не відповідає п'яти зірок "готелю. Обстановка не оновлювалася протягом років десяти, меблі була стара, вентилятор малопотужний. Сантехніка у ванній мала пошарпаний вигляд, а сама ванна була неглибоке (близько 40 см.) Корито. У номері був відсутній міні-бар, а холодильник лякав нас своїм страшним гудінням ... Вимагаю провести перерахунок вартості туру в зв'язку з тим що номер не відповідає прописаному в договорі рівню і компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.*

Ситуаційна задача 26.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтів, які повернулися з Португалії: *«Ми купили морську екскурсію, що передбачала рибну ловлю. Промотали в море 4 години, промокли, змерзли, але улову так і не було. Просимо відшкодувати вартість поїздки та моральну шкоду за втрату здоров'я»*

Завдання:

- 1. Дайте правову оцінку даній ситуації.*
- 2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтів.*

Ситуаційна задача 27.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Кіпру: *«При покупці туру я просила менеджера забронювати готель, де прямо в номері можна було б кип'ятити воду. Співробітник вашого агентства зрозумів мене неправильно і забронював номер з кавоваркою. Але в ній неможливо було кип'ятити бігуді, а тому мені*

довелося щодня робити укладку в перукарні. Прошу відшкодувати мені вартість послуг перукарні»

Завдання:

1. Дайте правову оцінку даній ситуації.
2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.

Ситуаційна задача 28.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся з відпочинку на Кіпрі: *«Всупереч барвистим описам менеджера вашої компанії, готель, куди нас поселили, виявився суцільним кошмаром. Щоранку обслуговуючий персонал виливав в басейн ціле відро чи хлорки, то чи чогось гірше. Після купання шкіра покривалася плямами і страшно свербіла. Від цього сверблячки ми не могли спати ночами, відключалися тільки під ранок і потім просипали сніданок. Вимагаємо повернути нам вартість пропущених сніданків і куплених нами ліків від шкірних захворювань. В якості компенсації згодні прийняти від вашої фірми тижневу поїздку на двох до Парижа з проживанням в готелі 4 * ».*

Завдання:

1. Дайте правову оцінку даній ситуації.
2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.

Ситуаційна задача 29.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнта, який повернувся зі Шрі-Ланки: *«Бунгало, в якому нас поселили, нам відразу не сподобалося. Разом з нами в кімнаті жили буржуазного виду таргани, на терасі по стінах бігали ящірки, під вікном звили гніздо птиці, а над дверима знаходився цілий вулик з осами. Цей зоопарк нас дуже нервував. А менеджер на ресепшин весь час намагався довести, що це ознака хорошої екології, заради якої сюди з усього світу їдуть туристи. Вимагаю компенсувати моральну шкоду за зіпсований відпочинок»*

Завдання:

1. Дайте правову оцінку даній ситуації.
2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнта.

Ситуаційна задача 30.

У турфірму в якій виробите надійшла претензія такого змісту від клієнтки, яка повернулася з Єгипту: *«Моя подруга поїхала відпочивати раніше за мене і так розписувала місцеву красу, що я теж вирішила поїхати. Замовивши тур з проживанням в тому ж готелі, зажадала надати мені номер краще, але не дорожче, ніж у подруги. Однак, обміру по приїзду її кімнату, виявила, що моя на 20 см. Вже! Вимагаю провести перерахунок вартості номера і відшкодувати завдану моральну шкоду»*

Завдання:

1. Дайте правову оцінку даній ситуації.
2. Складіть письмову відповідь на претензію клієнтки.

Ситуаційні завдання

Сергій і Олена Кузнецови одразу ж після весілля вирішили поїхати на відпочинок за кордон. Вирішивши не шкодувати грошей на свій перший туристичний досвід, Сергій та Олена, порадившись з менеджером агентства, зупинили свій вибір на готелі у туристичному центрі Шарм-ель-Шейх. Оформлення документів пройшло без труднощів і, оплативши тур, молоді люди повністю зосередилися на підготовці до весілля та подальшої подорожі.

Прибувши до місця відпочинку, вони побачили, що готель розташовувався майже за три десятки кілометрів від центра міста, що призвело до непередбачуваних витрат на досить

дороге таксі, замість запланованого дворазового харчування туристам були запропоновані лише сніданки та пляж, заради якого і був обраний саме Єгипет, теж був на значній відстані.

Повернувшись до України, Кузнецови пішли з претензіями до туристичного агентства, однак там виявилось, що все те, чим були не задоволені Кузнецови, було не чим іншим, як результатом "неуважності". Однак рекламні матеріали, які були надані їм до та після поїздки, суттєво відрізнялися за своєю інформативністю.

Питання:

Які дії слід здійснити подружжю для того, щоб відстояти свої права?

Зібравшись на новорічні канікули з друзями до Австрії, молода жінка вирішила взяти з собою десятирічну доньку. В туристичній фірмі їй пояснили, що оскільки батька у дитини немає, з собою необхідно було мати довідку з паспортного столу, яка підтверджувала б цей факт. Коли жінка з дочкою проходили паспортний контроль в аеропорту, прикордонна служба відмовилася пропустити десятирічну дівчинку через кордон. Зрозуміло, що залишити дитину в аеропорту та вирушити на відпочинок жінка не ризикнула.

Питання:

Чому жінці с дочкою було відмовлено у виїзді з України? Які дії їй належить здійснити для того, щоб відстояти свої права?

Група туристів уклала договір з туристичним агентством про здійснення туристичної подорожі до Австрії. Зібравшись в аеропорту, вони дізналися, що рейс до Відню скасовано.

Зв'язавшись з турагентством їм було запропоновано інший рейс, який відбудеться за три дні, але за додаткову плату.

Питання:

Чи мав рацію в цьому випадку турагент? Яка відповідальність передбачена законодавством за прострочення надання послуги з боку турагента (туроператора)?

Розгляд судових рішень в туризмі

Приклади розгляду судових справ щодо відповідальності за порушення умов договору

Судове рішення 1-1

Приклад розгляду компенсацій від авіаперевізників в суді

Видача перевізником відповідного квитка та багажної квитанції пасажиру свідчить про настання між ними договірних правовідносин, а тому у випадку відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу відшкодування компенсації покладається саме на авіаперевізника

У постанові від 05 лютого 2020 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 243/9071/18 зробив висновок про те, що у правовідносинах, пов'язаних із перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником. Встановивши скасування рейсу з причин, не пов'язаних з форс-мажорними, саме **авіаперевізник зобов'язаний відшкодувати компенсацію пасажиру.**

У справі, що переглядалася, встановлено, що 07 червня 2018 року між ФОП ОСОБА_3, яка діє від імені і за дорученням туристичного оператора ТОВ «Джойн Ап!» на підставі агентського договору, та ОСОБА_1 укладено договір на туристичне обслуговування № ЄЛ022700, відповідно до якого передбачено бронювання туроператором авіаквитків класу «Економ» на переліт Україна (аеропорт «Київ») – Єгипет (аеропорт у м. Шарм ель Шейх) з датою вильоту 10 червня 2018 року і Єгипет (аеропорт у м. Шарм ель Шейх) – Україна (аеропорт «Київ») з датою прильоту 17 червня 2018 року.

Позивачі не здійснили виліт з аеропорту у м. Шарм ель Шейх 17 червня 2018 року о 08 год. 20 хв. до м. Києва, оскільки рейс KUP 5410 було скасовано. У чартерних пасажирських квитках ОСОБА_1 та ОСОБА_2 зазначено час вильоту з Шарм ель Шейху

23 год. 59 хв., дата вильоту 17 червня 2018 року, авіаперевізник «Yanair». **Тобто встановлено скасування рейсу та заміну авіакомпанії.**

Рішенням Слов'янського міськрайонного суду Донецької області від 04 лютого 2019 року позов задоволено частково.

Задовольняючи позовні вимоги, суд першої інстанції виходив із того, що рейс KUP 5410 на 17 червня 2018 року о 08 год. 20 хв., Шарм ель Шейх – Київ, було скасовано ТОВ «Авіакомпанія Скайап» з причин, не пов'язаних з форс-мажорними, що позбавило позивачів можливості виїхати додому раніше запланованим маршрутом та за заздалегідь придбаними квитками на потяг, а тому наявні підстави для стягнення з ТОВ «Авіакомпанія Скайап» на користь ОСОБА_1, ОСОБА_2 вартості двох втрачених квитків на 17 червня 2018 року на потяг № 126 сполученням Київ - Слов'янськ у розмірі 282,34 грн та компенсації за скасування вказаного рейсу відповідно до частини п'ятої статті 104 Повітряного кодексу України (далі – ПК України), а саме по 400 євро для рейсів дальністю від 1 500 до 3 500 км.

Суд апеляційної інстанції з таким висновком міськрайонного суду не погодився і, відмовляючи у задоволенні позовних вимог до ТОВ «Авіакомпанія Скайап», виходив із того, що відповідальність за порушення істотних умов договору з надання туристичних послуг несе туроператор, тобто ТОВ «Джойн Ап!». Договір перевезення між позивачами та ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не укладався, ніяких зобов'язань перед позивачами авіакомпанія не мала, а тому на неї не може покладатись відповідальність за неналежне виконання умов договору. Крім того, ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не є суб'єктом, що здійснює та/або забезпечує туристичну діяльність в розумінні статті 5 Закону України «Про туризм».

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції та вважав, що ТОВ «Авіакомпанія Скайап», надаючи туроператору авіаквитки, які в подальшому на виконання останнім договору на туристичне обслуговування були передані позивачам, вступило з ОСОБА_1 та ОСОБА_2 у договірні правовідносини.

Частиною шістнадцятою статті 100 ПК України передбачено, що пасажир має право на компенсацію від авіаперевізника і надання допомоги у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу, зниження класу обслуговування пасажирів у порядку, встановленому цим Кодексом, авіаційними правилами України та міжнародними договорами України.

Відповідно до частини третьої статті 105 ПК України перевізник не зобов'язаний виплачувати компенсацію, передбачену частинами п'ятою і шостою статті 104 цього Кодексу, якщо він може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія непереборної сили або надзвичайна ситуація, якій не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів.

Наведена норма містить вичерпний перелік підстав для звільнення перевізника від обов'язку виплачувати компенсацію, до яких не відносяться обставини, на які посилялось ТОВ «Авіакомпанія Скайап» у зазначеній справі.

Таким чином, суд апеляційної інстанції дійшов помилкового висновку про те, що договір перевезення між позивачами та ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не укладався та про те, що ніяких зобов'язань перед позивачами у ТОВ «Авіакомпанія Скайап» немає.

Суд першої інстанції, врахувавши положення частини шістнадцятої статті 100 ПК України, частини п'ятої статті 104, частини першої статті 105 ПК України, дійшов правильного висновку, що з ТОВ «Авіакомпанія Скайап» на користь позивачів підлягає стягненню компенсація у розмірі по 400 євро кожному.

Щодо відшкодування моральної шкоди Верховний Суд зазначив, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Таким чином, вважав, що оскільки ТОВ «Авіакомпанія Скайап» було

скасовано рейс KUP 5410 від 17 червня 2018 року, чим завдано душевні страждання позивачам, суд першої інстанції обґрунтовано стягнув на користь позивачів моральну шкоду у розмірі по 2 000,00 грн кожному, при цьому врахувавши принципи законності, об'єктивності, розумності та справедливості.

Судове рішення 2-1

Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку суттєвих змін щодо місця і часу вильоту. Відповідальність за завдані туристу збитки несе туроператор, який не зміг забезпечити виконання істотних умов договору щодо перевезення

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 02 грудня 2020 року (справа № 177/1522/17) розглянуто касаційну скаргу ОСОБА_1 на рішення Криворізького районного суду Дніпропетровської області від 11 квітня 2019 року та постанову Дніпровського апеляційного суду від 16 липня 2019 року у справі за позовом ОСОБА_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел профешнл Груп»), треті особи – приватне акціонерне товариство «Туристична компанія «Айті-тур», фізична особа–підприємець ОСОБА_2 (далі – ФОП ОСОБА_2), про захист прав споживачів, відшкодування збитків, завданих невиконанням умов договору про надання туристичних послуг, та моральної шкоди.

Судом встановлено, що на початку липня 2017 року ОСОБА_1 уклав із ТОВ «Тревел профешнл груп» договір, за умовами якого передбачалось надання туристичних послуг в межах турпаketу до м. Хургада за період з 14 год. 00 хв. 27 липня 2017 року до 12 год. 00 хв. 10 серпня 2017 року. ОСОБА_1 здійснив оплату ТОВ «Тревел профешнл груп» у розмірі 37 792,00 грн.

Умовами укладеного договору, окрім іншого, передбачався обов'язок туроператора забезпечити виліт ОСОБА_1 з аеропорту «Жуляни» о 01 год. 00 хв. 27 липня 2017 року. Виліт з аеропорту «Жуляни» був скасований та перенесений на 27 липня 2017 року 12 год. 30 хв. з аеропорту «Бориспіль». 27 липня 2017 року після проходження реєстрації і до 22 години ОСОБА_1 та його сім'я перебували в буферній зоні аеропорту, оскільки їхній рейс перенесли 4 рази. Враховуючи дані обставини, втрачений цілий день відпочинку, відсутність будь-якої інформації від туроператора про причини порушення умов договору щодо часу вильоту, психічне напруження та втому, ОСОБА_1 прийняв рішення про відмову від договору про надання туристичних послуг.

У серпні 2017 року ОСОБА_1 звернувся до суду з позовом, в якому просив розірвати договір про надання туристичних послуг; стягнути з ТОВ «Тревел профешнл груп» на користь ОСОБА_1 витрачені кошти на туристичний пакет у розмірі 37 792,00 грн, кошти у розмірі 3 518,48 грн у якості компенсації збитків, кошти у розмірі 37 792,00 грн у якості спричиненої моральної шкоди та кошти у розмірі 106 573,44 грн у якості пені.

Рішенням Криворізького районного суду Дніпропетровської області від 11 квітня 2019 року, залишеним без змін постановою Дніпровського апеляційного суду від 16 липня 2019 року, в задоволенні позовних вимог ОСОБА_1 до ТОВ «Тревел профешнл Груп» відмовлено.

Верховний Суд не погодився з такими висновками судів попередніх інстанцій з огляду на таке.

ТОВ «Тревел профешнл груп» шляхом видачі ваучера та надання програми туру уклало з ОСОБА_1 договір на туристичне обслуговування та взяло на себе зобов'язання надати позивачеві комплекс туристичних послуг, до складу якого входили, зокрема, послуги перевезення.

Виконавець повинен надати послугу особисто (частина перша статті 902 ЦК України). У випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору (частина друга статті 902 ЦК України).

Згідно із частиною десятою статті 20 Закону України «Про туризм» якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів. Так, частиною четвертою статті 10 Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ «Про захист прав споживачів» передбачено, що за наявності у роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Апеляційний суд, залишаючи рішення суду першої інстанції без змін, не врахував, що ТОВ «Тревел профешнл груп» не надало частину туристичного продукту, а саме забезпечило виліт осіб, вказаних у ваучері, з аеропорту «Жуляни» 27 липня 2017 року о 01 год. 00 хв., без згоди позивача змінило місце та час вильоту.

Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу задовольнив частково. Постанову Дніпровського апеляційного суду від 16 липня 2019 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Судове рішення 3-1

Відповідальність за порушення умов договору про надання туристичних послуг несе той суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків

Такого висновку дійшов Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 03 квітня 2019 року у справі № 758/8046/15-ц.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 15 січня 2015 року між ТОВ «Клуб найкращих подорожей» та ОСОБА_10, яка діяла від імені туристів ОСОБА_3 та ОСОБА_4, укладено договір на туристичне обслуговування № 97. Згідно з додатком до договору на туристичне обслуговування № 97 турист поручає, а туроператор через товариство зобов'язується організувати та надати туристичні послуги, а саме організувати проведення туристичного туру до Шри-Ланки на 9 ночей на двох осіб, який мав розпочатися 29 січня 2015 року.

16 січня 2015 року ОСОБА_3 сплатила ТОВ «Клуб найкращих подорожей» вартість туру в розмірі 39780,00 грн, що підтверджено квитанцією до прибуткового касового ордера № 500001. У цей же день ТОВ «Клуб найкращих подорожей» за платіжним дорученням від 16 січня 2015 року № 86 було перераховано ТОВ «Дав Клуб» грошові кошти у розмірі 39 720,00 грн, сплачені позивачем за договором про туристичне обслуговування № 97. ТОВ «Дав Клуб» перерахувало ТОВ «Ньюз Тревел» грошові кошти у розмірі 35 938,50 грн за платіжним дорученням від 16 січня 2015 року № 3648. Також встановлено, що **вказані туристичні послуги позивачу надані не були.**

Рішенням Подільського районного суду міста Києва від 10 жовтня 2016 року відмовлено у задоволенні позову.

Відмовляючи у задоволенні позову, суд першої інстанції виходив з того, що зі змісту укладеного між сторонами договору випливає, що під час бронювання замовлених туристом туристичних послуг відповідач діяв як турагент, а не як туроператор, а туроператор товариство з обмеженою відповідальністю «Ньюз Тревел» (далі – ТОВ «Ньюз Тревел»), який мав надавати послуги, не був залучений до участі у справі як відповідач, так само як не було залучено до участі у справі товариство з обмеженою відповідальністю «Дав Клуб» (далі – ТОВ «Дав Клуб»), яке за договором з відповідачем є туроператором, а за договором з ТОВ «Ньюз Тревел» – турагентом. Разом з тим суд виходив із того, що відсутні належні та допустимі докази порушення відповідачем прав позивача як споживача туристичних послуг, оскільки відповідач виконав взяті на себе зобов'язання за договором доручення на туристичне обслуговування, зокрема направив заявку на бронювання туристичних послуг та перерахував ТОВ «Дав Клуб» кошти за туристичні послуги.

Рішенням Апеляційного суду міста Києва від 29 березня 2017 року рішення Подільського районного суду міста Києва від 10 жовтня 2016 року скасовано та ухвалено нове рішення про часткове задоволення позовних вимог.

Скасовуючи рішення суду першої інстанції та ухвалюючи нове рішення про часткове задоволення позовних вимог, апеляційний суд виходив з того, що відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор, у разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни.

Проте у цій справі у відповідності до укладеного між сторонами договору та вимог закону саме відповідач зобов'язаний повернути позивачу одержані грошові кошти у зв'язку із невиконанням договору (ненадання послуг), оскільки відповідач не надав позивачу жодних документів для поїздки та відмовив у здійсненні оплаченої туристичної подорожі, тому вимоги позивача про стягнення з відповідача сплачених нею грошових коштів вважав обгрунтованими.

Верховний Суд погодився із висновком апеляційного суду та, посилаючись на правовий висновок, викладений у постанові Верховного Суду України від 03 липня 2013 року в справі № 6-42цс13, вважав, що за змістом частин першої, другої, десятої статті 20, частини другої статті 30, частин першої та другої статті 32, частини першої статті 33 Закону України від 15 вересня 1995 року № 325/95-ВР «Про туризм» (у редакції, яка була чинною на момент виникнення спірних правовідносин), частини четвертої статті 10 Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ «Про захист прав споживачів», статей 610 і 611, частини п'ятої статті 653, частини першої статті 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків.

Таким чином, встановивши невиконання ТОВ «Клуб найкращих подорожей» умов укладеного договору про надання туристичних послуг, ВС дійшов висновку, що саме цей суб'єкт туристичної діяльності зобов'язаний нести відповідальність за відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої споживачу.

Судове рішення 4-1

Туроператор вважається таким, що виконав свій обов'язок перед туристом у повному обсязі, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою

Такий висновок зробив Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 06 лютого 2020 року у справі № 711/1348/19. У справі, що переглядалася, ОСОБА_1 звернулася до суду з позовом до ТОВ «Джойн АП!» про визнання недійсним пункту договору, стягнення матеріальної та моральної шкоди, посилалась на те, що туроператор зобов'язався надати туристичні послуги, а саме тур тривалістю з 24 липня 2018 року до 31 липня 2018 року. Виліт з м. Києва призначено на 24 липня 2018 року на 03 год. 00 хв., а прибуття в м. Шарм Ель Шейх на 24 липня 2018 року на 06 год. 00 хв., рейс KUP 5301 Sky Up (A-330-200), однак виліт було перенесено на 24 липня 2018 року на 17 год. 00 хв., тобто на 14 год. 00 хв. пізніше запланованого часу. Відмовляючи в задоволенні позову, суди першої та апеляційної інстанцій виходили з того, що договір про надання туристичних послуг від 06 липня 2018 року № 1202186 підписаний сторонами, у момент його укладення жодних пропозицій щодо внесення змін до умов договору від позивача не надходило, що свідчить про її згоду з усіма умовами договору. Факт того, що положення договору несправедливі, обмежують права позивача та порушують принцип добросовісності не доведено. ОСОБА_1 скористалася туристичними

послугами, не відмовилася від них та прибула до місця відпочинку 24 липня 2018 року, тобто згідно з умовами договору. Крім того, позивачу було виплачено суму страхового відшкодування за затримку рейсу. Суд також зазначив, що позовні вимоги про стягнення компенсації за скасування рейсу не підлягають задоволенню, оскільки виключно на перевізника покладається відповідальність за сплату суми компенсації, яким не є ТОВ «Джойн АП!» (частина п'ята статті 104 Повітряного кодексу України). Верховний Суд погодився з такими висновками судів попередніх інстанцій та вважав, що оскільки було виплачено суму страхового відшкодування у розмірі 5 288,00 грн на двох осіб на підставі страхового акта від 08 листопада 2018 року № 11/18-605 ВПЗК/Н ТОВ «Страхова компанія «Укрфінстрах», позивач скористався альтернативною послугою, а тому претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в листі бронювання та договорі на туристичне обслуговування, вважаються необґрунтованими, а послуги за договором – наданими належним чином і в повному обсязі.

Судове рішення 5-1

Суб'єкт туристичної діяльності зобов'язаний відшкодувати майнові втрати споживачу у випадку відмови від туру у зв'язку з введенням на території країни надзвичайного стану

У постанові від 18 липня 2018 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 148/1571/16-ц зробив висновок про те, що неповідомлення туроператора про введення на території країни надзвичайного стану є суттєвою зміною обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, а тому споживач має право на відшкодування майнової шкоди за тур у випадку відмови від його надання.

У цій справі встановлено, що між ОСОБА_1 та турагентом ФОП ОСОБА_4 на підставі усного договору на туристичне обслуговування було здійснено заявку компанії ТОВ «Анекс Тур» на тур до Туреччини з 22 до 29 липня 2016 року. 16 липня 2016 року ОСОБА_1 через інформацію про спробу державного перевороту в Республіці Туреччина заявив турагенту про відмову від туру, а 21 липня 2016 року – з мотивів безпеки, у зв'язку з введенням президентом Туреччини на три місяці режиму надзвичайного стану на території всієї країни. Міністерством закордонних справ України у зв'язку зі спробою державного перевороту у Республіці Туреччина в ніч на 16 липня 2016 року було вчасно поінформовано громадян України щодо можливої небезпеки під час перебування у Республіці Туреччина в період введення на території країни надзвичайного стану строком на три місяці. Відповідно до статті 13 Закону України «Про туризм» органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих, зокрема, на інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування; надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації. **З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів.** У цій справі відповідачі не виконали обов'язків, покладених на них частиною восьмою статті 20 Закону України «Про туризм», та **не повідомили позивача не пізніше як через один день з дня, коли їм стало відомо про зміну обставин,** якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі про таку зміну обставин, з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту). Таким чином, Верховний Суд вважав, що суди попередніх інстанцій дійшли правильних висновків про те, що обставини та причини відмови позивача від туру є об'єктивними, зважаючи на загальновідомий характер подій, а саме введення надзвичайного стану у Республіці Туреччина, широке висвітлення їх у засобах масової інформації, офіційні звернення

державних органів до громадян України, та такими, що погіршують умови подорожі (надання туристичних послуг). Тому позивач мав право та обґрунтовані підстави відмовитись від подорожі з компенсацією сплачених коштів.

Судове рішення 6-1

Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або не видачу візи до початку подорожі, а сплачені кошти підлягають поверненню туристу за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру (на умовах, передбачених договором про надання туристичних послуг) та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 18 березня 2020 року (справа № 645/606/17-ц) розглянуто скаргу ОСОБА_1 на постанову Харківського апеляційного суду від 29 січня 2019 року у справі за позовом ОСОБА_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), про захист прав споживачів. Судом встановлено, що 06 жовтня 2014 року між ОСОБА_1 (турист) та ФОП ОСОБА_3 (турагент), що діяла на підставі агентського договору, укладеного з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» (туроператор), було укладено договір про надання туристичних послуг. Відповідно до умов вказаного договору турагент зобов'язувався забезпечити надання туристу туру, сформованого туроператором до Об'єднаних Арабських Еміратів (далі – ОАЕ) з 31 жовтня 2014 року до 07 листопада 2014 року. Сума коштів за тур (56090,00 грн.) своєчасно і в повному обсязі була сплачена позивачем 17 жовтня 2014 року. Після укладення між сторонами договору про надання туристичних послуг туроператор сформував пакет документів для отримання туристами візи та надіслав їх приймаючій стороні для подальшої передачі документів у міграційну службу ОАЕ; сформував пакет туристичних послуг для позивача шляхом придбання їх у осіб, які безпосередньо їх надають (авіакомпанії, готелю та ін.). Оскільки позивачеві було відмовлено у видачі візи, подорож не відбулася. У лютому 2017 року ОСОБА_1 звернувся до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп» та ФОП ОСОБА_3 про захист прав споживача. Позивач зазначив, що відповідачі своїх зобов'язань за договором не виконали, тур сформований не був, документи, які необхідні для одержання туристичних послуг, передані не були, що згідно з умовами договору вважається невиконанням туроператором своїх обов'язків із організації туру. Позивач просив визнати недійсними умови пункту 2.2 договору про надання туристичних послуг, а саме умови, якими встановлений розмір фактичних витрат за строками відмови від туру у відсотковому співвідношенні до вартості подорожі; стягнути з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на його користь майнову шкоду в розмірі 106 733,88 грн, а з ФОП ОСОБА_3 – майнову шкоду в розмірі 5 425,77 грн. Рішенням Фрунзенського районного суду м. Харкова від 25 червня 2018 року визнано недійсним пункт 2.2 договору про надання туристичних послуг з моменту укладання; стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 103 713,42 грн.; стягнуто з ФОП ОСОБА_3 на користь ОСОБА_1 5 272,23 грн.

Постановою Харківського апеляційного суду від 29 січня 2019 року скасовано рішення суду першої інстанції та ухвалено нове судове рішення про відмову у задоволенні позову. Верховний Суд погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке. Підстав для визнання недійсними умов пункту 2.2 договору про надання туристичних послуг від 16 жовтня 2014 року, які добровільно погоджені сторонами, немає. Умови пункту 2.2 договору відповідають положенням частини десятої статті 20 Закону України «Про туризм» та не можуть бути визнані такими, що не відповідають принципу добросовісності. Апеляційний судом було правильно встановлено, що відповідачі виконали свої зобов'язання за договором про надання туристичних послуг від 16 жовтня 2014 року. В той же час позивачеві посольством ОАЕ було відмовлено у видачі візи, у зв'язку з чим подорож

не відбулася. Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо: невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста, невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь (частина дванадцята статті 20 Закону України «Про туризм»). Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або не видачу візи до початку подорожі, а сплачені кошти підлягають поверненню туристу за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру, визначених в пункті 2.2 договору, та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови. Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу залишив без задоволення, а рішення суду апеляційної інстанції – без змін.

Судове рішення 7-1

Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку відмови посольства країни відвідування у видачі візи до початку подорожі, відшкодувавши фактичні витрати, які вже поніс турагент/туроператор на момент ануляції туру. При цьому суд має перевірити строки, коли туроператор направив до консульської установи документи для відкриття віз, час, коли консульська установа надала відповідь про відмову у відкритті віз та час, коли туроператор чи турагент повідомили про це туриста

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 23 жовтня 2019 року (справа № 520/7848/15-ц) розглянуто скаргу ОСОБА_1 на рішення Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року у справі за позовом ОСОБА_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – товариство з обмеженою відповідальністю «Арт Файл» (далі – ТОВ «Арт Файл»), про стягнення коштів та відшкодування моральної шкоди. У справі, що переглядалася, встановлено, що 30 жовтня 2014 року між ОСОБА_1 (турист) та ТОВ «Арт Файл» (турагент), яке діє від імені, за дорученням та під контролем ТОВ «Тревел Профешнл Груп» (туроператор), укладений договір про надання туристичних послуг, за умовами якого ТОВ «Арт Файл» зобов'язалося забезпечити надання їй та ОСОБА_2 туру до Республіки Індонезія з 10 до 20 січня 2015 року, вартістю 1 940,00 дол. США. ТОВ «Тревел Профешнл Груп» забронювало пакет туристичних послуг для відпочинку в Республіці Індонезія, який, зокрема, включав послуги з оформлення туристичних віз. Однак туристу – громадянину Сирійської Арабської Республіки ОСОБА_2 у видачі візи було відмовлено, у зв'язку із цим турист ОСОБА_1 також відмовилася від туристичних послуг. У червні 2015 року ОСОБА_1 звернулася до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», в якому просила у рахунок відшкодування вартості оплачених, але не наданих туристичних послуг стягнути з відповідача грошові кошти у розмірі 1 940,00 дол. США, 3 % річних від простроченої суми у розмірі 480,77 грн, інфляційні втрати у розмірі 15 187,91 грн та відшкодувати моральну шкоду у розмірі 10 000,00 грн. Рішенням Київського районного суду м. Одеси від 13 листопада 2015 року стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 у рахунок відшкодування вартості сплачених, але не наданих туристичних послуг грошові кошти у розмірі 1 940,00 дол. США, 3 % річних у розмірі 480,77 грн, інфляційні втрати у розмірі 15 187,91 грн та 5 000,00 грн – у рахунок відшкодування моральної шкоди. Рішенням Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року апеляційну скаргу ТОВ «Тревел Профешнл Груп» задоволено, рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове рішення, яким у позові ОСОБА_1 відмовлено. Відмовляючи в задоволенні позову, апеляційний суд виходив із того, що видача візи чи відмова у видачі візи є виключним правом посольства, яке може бути оскаржене відповідно до законодавства

країни видачі чи відмови, і не є безумовною підставою для визнання невиконання туроператором своїх обов'язків. Згідно із пунктом 3.16 договору про надання туристичних послуг туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або не видачі візи до початку подорожі. У випадку відмови посольства у видачі візи або не видачі візи до початку подорожі турагент повертає туристу вартість туру, за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру, визначених в пункті 2.2 договору, та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови. Вартість послуги з оформлення візи туристу не повертається. Верховний Суд частково не погодився із наведеним висновком апеляційного суду та вважав, що суд не перевіряв, коли саме туроператор направив Посольству Республіки Індонезія пакет документів для відкриття віз та коли довідався про відмову і повідомив про це туриста, а також чи не призвели дії відповідачів до штучного затягування та повідомлення туриста про відмову у видачі візи у строки, які за договором про надання туристичних послуг передбачають відповідальність останнього у вигляді 100% вартості наданих туристичних послуг. Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу задовольнив частково. Рішення Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Судове рішення 8-1

Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив умови договору про надання туристичних послуг щодо оформлення віз (порядок оформлення віз, повідомлення туристів про терміни їх виготовлення, причини їх несвоєчасного оформлення та їх відсутність), несе майнову відповідальність за збитки та моральну шкоду, завдані з його вини туристу

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 жовтня 2019 року (справа № 201/17472/16) розглянуто скаргу ОСОБА_1 та ОСОБА_2 на рішення Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська від 27 березня 2017 року та ухвалу Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року у справі за позовом ОСОБА_1 та ОСОБА_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), про захист прав споживачів та стягнення грошових коштів. У справі встановлено, що 06 жовтня 2016 року між ФОП ОСОБА_3 – турагентом, який діяв від імені та за дорученням туроператора ТОВ «Тревел Профешнл Груп», та ОСОБА_1 укладений договір на туристичне обслуговування щодо подорожі та відпочинку ОСОБА_1 та ОСОБА_2 в ОАЕ, терміном з 08 жовтня 2016 року до 13 жовтня 2016 року. Відповідачі зобов'язання щодо відкриття віз не виконали, про що ОСОБА_1 та ОСОБА_2 стало відомо лише в ніч з 07 на 08 жовтня 2016 року, коли вони прибули до аеропорту Дубай, ОАЕ. Відкриттям віз позивачі займалися самостійно вже після прильоту до ОАЕ. У грудні 2016 року ОСОБА_1 та ОСОБА_2 звернулися до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», ФОП ОСОБА_3, у якому зазначили, що внаслідок невиконання відповідачами зобов'язань за договором про надання туристичних послуг у частині відкриття віз, вони втратили один день відпочинку – 08 жовтня 2016 року (вартість одного дня відпочинку на одного туриста складає 1 882,30 грн), замість безкоштовного трансферу з аеропорту до готелю були змушені скористатися послугами платного таксі, замість безкоштовного харчування в готелі сплачували за харчування в кафе, що знаходилися в зоні прильоту приміщення аеропорту. Намагаючись самостійно відкрити візи, вони постійно користувалися мобільним зв'язком, у зв'язку з чим 08 жовтня 2016 року витратили у роумінгу 980,00 грн. А тому просили стягнути на користь ОСОБА_1 грошові кошти в розмірі 14 677,78 грн, на користь ОСОБА_2 – 12 638,70 грн, по 1 059,08 грн кожному – витрати з надання медичної допомоги та по 7 500,00 грн кожному – на відшкодування моральної шкоди. Рішенням Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська від 27 березня 2017 року, залишеним без змін ухвалою Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року, у задоволенні

позову відмовлено. Рішення суду першої інстанції мотивовано тим, що умовами зазначеного договору передбачено, що туроператор та турагент не несуть відповідальності за відмову туристу у в'їзді до країни через прийняття відповідного рішення органами державної влади цієї країни. Верховний Суд із зазначеними висновками судів попередніх інстанцій не погодився, оскільки пунктом 5.8 договору про надання туристичних послуг передбачено, що туроператор та турагент не несуть відповідальність лише у разі відмови туристу у в'їзді внаслідок порушення ним правопорядку або з інших причин, у той час як підставою відмови у в'їзді позивачів до ОАЕ стало несвоєчасне відкриття туроператором віз, обов'язок оформлення яких відповідно до підпункту 2.6 договору на туристичне обслуговування покладался на туроператора. В цій частині відповідачі не виконали умов договору, оскільки візи позивачам не були відкриті, доказів повідомлення позивачів про неоформлення віз для в'їзду в ОАЕ відповідачі не надали, а тому висновки судів про те, що туроператор або турагент не несуть відповідальність за відмову туристам у в'їзді до країни через прийняття відповідного рішення органами державної влади цієї країни є необґрунтованими. Суд першої інстанції наведеного не врахував, належним чином не встановив, на кого із суб'єктів туристичної діяльності покладался обов'язок подавати документи для відкриття віз, не з'ясував, чи дотримано встановлений договором порядок оформлення віз, повідомлення позивачів про терміни їх виготовлення, причини їх несвоєчасного оформлення та їх відсутність, і в залежності від встановленого – наявності чи відсутності вини в неналежному виконанні відповідачами умов договору. Враховуючи наведене, Верховний Суд постановою від 30 жовтня 2019 року ухвалу Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції. За результатами нового розгляду справи постановою Дніпровського апеляційного суду від 26 лютого 2020 року позов ОСОБА_1, ОСОБА_2 до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», ФОП ОСОБА_3 задоволено частково. Зокрема, стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 грошові кошти в розмірі 7 618,70 грн, з яких 1 500,00 грн – на відшкодування моральної шкоди; на користь ОСОБА_2 – грошові кошти в розмірі 6 638,70 грн, з яких 1 500,00 грн – на відшкодування моральної шкоди.

Судове рішення 9-1

Формування туроператором туристичного продукту (видача ваучера) без перевірки строку дії паспорта туриста є підставою для відшкодування матеріальної та моральної шкоди, завданої туристу внаслідок відмови у його перевезенні

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 24 вересня 2020 року (справа № 520/1396/18) розглянуто скаргу Товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп») на рішення Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року та постанову Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року у справі за позовом ОСОБА_1 та ОСОБА_2 до фізичної особи-підприємця ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), Приватного підприємства «Датур» (далі – ПП «Датур»), ТОВ «Тревел Профешнл Груп», про захист прав споживачів, стягнення грошових коштів та відшкодування моральної шкоди. У справі встановлено, що 27 квітня 2017 року ОСОБА_1 та ОСОБА_2 звернулися до ФОП ОСОБА_3 та придбали туристичну путівку до республіки Туреччина з метою відпочинку у період з 04 до 11 серпня 2017 року. За путівку ними було сплачено грошові кошти у загальному розмірі 31 531,00 грн. На підтвердження оплати туру позивачі отримали ваучер, виданий ТОВ «Тревел Профешнл Груп». 04 серпня 2017 року позивачі прибули до аеропорту, однак представник авіакомпанії не допустив позивача ОСОБА_1 до посадки на літак рейсом КиївДаламан у зв'язку з тим, що термін дії його закордонного паспорта становив менше ніж 150 днів після повернення з території Туреччини, внаслідок чого позивачі не відбули на відпочинок та були вимушені повернутися до місця проживання в м. Одесу. У лютому 2018 року ОСОБА_1 та ОСОБА_2 звернулися до суду з позовом до ФОП ОСОБА_3, ПП «Датур», ТОВ «Тревел Профешнл

Груп» та просили стягнути з них майнову шкоду у розмірі 31 531,00 грн, витрачені кошти на автобус в аеропорт «Бориспіль» у розмірі 1 010,00 грн, проживання у готелі у розмірі 599,00 грн, витрачені кошти на повернення квитків на автобус у розмірі 99,12 грн, кошти, витрачені на придбання квитків для повернення до м. Одеси, у сумі 860,00 грн та 7 000,00 грн на відшкодування моральної шкоди, а всього стягнути 41 099,12 грн. Рішенням Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року позов ОСОБА_1, ОСОБА_2 задоволено частково. Стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 32 541,00 грн завданих збитків та по 3 500,00 грн на користь ОСОБА_1, ОСОБА_2 у якості компенсації моральної шкоди. Постановою Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року рішення суду першої інстанції в частині розподілу судових витрат скасоване і ухвалене в цій частині нове рішення, в іншій частині рішення залишене без змін. Верховний Суд погодився з рішеннями судів попередніх інстанцій, виходячи з такого. Статтею 19-1 Закону України «Про туризм» передбачено, що будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування. Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості, в тому числі про основні вимоги до оформлення в`їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в`їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення. У разі встановлення судом факту видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб`єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор. Встановивши, що ТОВ «Тревел Профешнл Груп» акцептувало заявку на бронювання турпродукту та отримавши грошові кошти у розмірі 31 531 грн, видало на ім`я ОСОБА_1 та ОСОБА_2 ваучер на трансфер до Туреччини та проживання у визначеному готелі у період з 04 серпня 2017 року до 11 серпня 2017 року, незважаючи на те, що термін дії закордонного паспорта ОСОБА_1 становив менше ніж 150 днів після повернення з території Туреччини, суди дійшли об`єктивного висновку про те, що ТОВ «Тревел Профешнл Груп» є належним відповідачем у цій справі та повинно відшкодувати майнову шкоду у визначеному судом розмірі, яка складається з витрат, понесених на оплату туристичної путівки та витрат на проїзд автобусом Одеса-Бориспіль.

Визначаючи розмір відшкодування моральної шкоди, суди попередніх інстанцій врахували вимоги розумності та справедливості, а також конкретні обставини справи та дійшли правильних висновків про наявність підстав для її відшкодування. Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу ТОВ «Тревел Профешнл Груп» залишив без задоволення, а рішення Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року у нескасованій при апеляційному перегляді частині та постанову Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року залишив без змін.

Судове рішення 10-1

[Відповідальність за невиконання умов договору про надання туристичних послуг у разі ануляції туроператором оформленого туру з причини виникнення заборгованості турагента \(субагента\) несе туроператор. Правовідносини, які виникли між туроператором та турагентом \(субагентом\), не можуть впливати на права туриста, який належно виконав умови договору. Спір між туроператором та турагентом \(субагентом\) може бути вирішений в іншому провадженні](#)

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 03 липня 2019 року розглянуто скаргу ОСОБА_1 на рішення Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року у справі за позовом ОСОБА_1 до Товариства з обмеженою відповідальністю «Пегас Туристик» (далі – ТОВ «Пегас Туристик»), треті особи – Товариство з обмеженою відповідальністю «Мережа агенцій «Гарячі тури» (далі – ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури»), фізична особа–

підприємець ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), про захист прав споживача, стягнення збитку та відшкодування моральної шкоди. Суд встановив, що 19 червня 2015 року між ФОП ОСОБА_3 (субагент), що діє від імені туроператора ТОВ «Пегас Туристик» (туроператор), на підставі субагентського договору, укладеного між ним і ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» (турагент), та ОСОБА_1 (турист) укладено договір на туристичне обслуговування. 20 та 24 червня 2015 року ОСОБА_1 сплатила на рахунок ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» відповідно 19 920,00 грн та 19 917,00 грн. Проте оплачений тур не відбувся з причини виникнення заборгованості ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» перед ТОВ «Пегас Туристик». У квітні 2017 року ОСОБА_1 звернулась до суду з позовом, у якому просила стягнути з ТОВ «Пегас Туристик» на її користь грошові кошти у розмірі 39 837,00 грн на відшкодування збитків за ненадану туристичну послугу та 15 тис. грн моральної шкоди.

Рішенням Деснянського районного суду м. Чернігова від 15 травня 2017 року позов ОСОБА_1 задоволено частково. Стягнуто з ТОВ «Пегас Туристик» на користь ОСОБА_1 39 837,00 грн, в іншій частині позову – відмовлено. Рішенням Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року апеляційну скаргу ТОВ «Пегас Туристик» задоволено. Рішення суду першої інстанції скасовано, у задоволенні позову ОСОБА_1 відмовлено. Рішення апеляційного суду мотивоване тим, що ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» письмово повідомило ФОП ОСОБА_3 про ануляцію заявки ОСОБА_1 з причини виникнення заборгованості ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури» перед ТОВ «Пегас Туристик». Зазначено, що суд першої інстанції не з'ясував, хто із суб'єктів туристичної діяльності порушив договірні зобов'язання. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке. Відповідно до частин першої, другої, десятої статті 20, частини другої статті 30, частин першої та другої статті 32, частини першої статті 33 Закону України «Про туризм», частини четвертої статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», статей 610 і 611, частини п'ятої статті 653, частини першої статті 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор. Суд апеляційної інстанції не звернув уваги на те, що відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор, яким у цій справі є ТОВ «Пегас Туристик», а тому висновок суду апеляційної інстанції про те, що в цьому випадку збитки ОСОБА_1 заподіяні саме ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури», до якого позивач вимог не заявляла, є помилковим. Правовідносини, які виникли між ТОВ «Пегас Туристик» і ТОВ «Мережа агентцій «Гарячі тури», не можуть впливати на права позивача, який належно виконав умови договору. Спір між туроператором та турагентом може бути вирішений в іншому провадженні. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА_1 задовольнити, рішення Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року скасувати, рішення Деснянського районного суду м. Чернігова від 15 травня 2017 року залишити в силі.

Судове рішення 11-1

[Туроператор не може нести зобов'язання щодо повернення на користь туриста грошових коштів, сплачених турагенту як плата за інформаційноконсультативні послуги](#)

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 03 жовтня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА_4 на рішення Апеляційного суду Харківської області у справі за позовом ОСОБА_4 до дочірнього підприємства «А.Е.Т. Джоін ап!» (далі – ДП «А.Е.Т. Джоін ап!»), третя особа, яка не заявляє самостійних вимог щодо предмета спору, – фізична особа– підприємець ОСОБА_5 (далі – ФОП ОСОБА_5), про захист прав споживача, стягнення майнової та моральної шкоди за невиконання договору про надання туристичних послуг. Суд встановив, що 29 січня 2015 року між ОСОБА_4 і ФОП ОСОБА_5, який діяв від імені та в інтересах ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» укладено договір на туристичне обслуговування, за умовами якого туроператор зобов'язався надати замовнику за його рахунок пакет туристичних послуг – тур до Єгипту в готель «Continental Plaza Beach» на період з 06 до 13 лютого 2015 року. Загальна вартість туристичних послуг становила 25 840,00 грн, яку він оплатив у повному розмірі. Проте відповідач в односторонньому порядку ухилився від виконання своїх зобов'язань за договором на туристичне обслуговування. 26 лютого 2015 року ОСОБА_4 отримав на картковий рахунок грошові кошти в розмірі 23 627,47 грн як повернення сплаченої ним вартості туристичних послуг. 10 лютого 2015 року ОСОБА_4 звернувся до суду із позовом, у якому просив стягнути з ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» на його користь 2 212,53 грн на відшкодування майнової шкоди та 20 тис. грн на відшкодування моральної шкоди. Заочним рішенням Фрунзенського районного суду м. Харкова від 23 квітня 2015 року позов ОСОБА_4 задоволено частково. Стягнуто з ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» на користь ОСОБА_4 2 212,53 грн на відшкодування майнової шкоди, 2 тис. грн на відшкодування моральної шкоди. Рішенням Апеляційного суду Харківської області від 24 листопада 2016 року рішення суду першої інстанції скасовано, у задоволенні позовних вимог ОСОБА_4 відмовлено. Рішення апеляційного суду мотивоване тим, що позовні вимоги, пред'явлені до ДП «А.Е.Т. Джоін ап!», задоволенню не підлягають, оскільки турагент перерахував туроператору за туристичні послуги 23 627,47 грн. Зазначена сума була повернута на рахунок турагента 25 лютого 2015 року, а 26 лютого 2015 року він перерахував її ОСОБА_4. Залишок у вигляді агентської винагороди в сумі 2 214,53 грн залишився у турагента (третьої особи), а не у відповідача. Верховний Суд звернув увагу на таке. Відповідно до пункту 5.4 договору кошти, отримані турагентом від туристів, не є власністю турагента, а є транзитними коштами, які підлягають перерахуванню туроператору, за винятком плати за інформаційно-консультативні послуги з підбору та бронювання турпродукту турагентом. Скасовуючи рішення суду першої інстанції та ухвалюючи нове рішення про відмову в задоволенні зустрічних позовних вимог, апеляційний суд дійшов обґрунтованого висновку про те, що заявлені позовні вимоги до ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» задоволенню не підлягають, оскільки грошові кошти в розмірі 2 212,53 грн до вартості туристичної послуги, яку мав надати туроператор, не входять і такої суми відповідач не отримував. Кошти в сумі 2 212,53 грн ($25\ 840,00 - 23\ 627,47 = 2\ 212,53$), сплачені позивачем турагенту ФОП ОСОБА_5, до вартості турпродукту включені не були, турагенту туроператор їх не перераховував. Ці кошти залишились у власності турагента – ФОП ОСОБА_5 як плата за інформаційно-консультативні послуги. Отже, ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» не може нести зобов'язання щодо їх повернення на користь позивача. ОСОБА_4 позовних вимог до турагента ФОП ОСОБА_5 не заявляв. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне рішення Апеляційного суду Харківської області від 24 листопада 2016 року залишити без змін.

Судове рішення 12-1

Незадоволення туриста якістю наданих послуг в готелі на основі своєї суб'єктивної оцінки та бажання отримати послуги вищої якості за власний рахунок не є підставою для відповідальності туроператора за понесені туристом майнові витрати та стягнення моральної шкоди

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 17 квітня 2019 року розглянуто скаргу Товариства з обмеженою відповідальністю «ТЕЗ ТУР» (далі – ТОВ «ТЕЗ ТУР») на рішення Апеляційного суду Харківської області від 03 серпня 2016 року за позовом ОСОБА_2 до ТОВ «ТЕЗ ТУР» про відшкодування майнової та моральної шкоди. Суд встановив, що 16 червня 2014 року між ТОВ «ТЕЗ ТУР», від імені якого діяла ОСОБА_3, та ОСОБА_2 укладено договір про туристичне обслуговування щодо відпочинку у Туреччині у готелі «Жасмін Сіде» на період з 21 червня 2014 року до 05 липня 2014 року.

ОСОБА_2 згідно з зазначеним договором прибув до місця відпочинку у вказаний у договорі готель, однак йому надано не підготовлений до заселення номер: не закривалося вікно-двері, не було рушників, був неякісно прибраний номер, не працював міні-бар, прибирання номера проводилося не кожного дня, харчування було одноманітним і незадовільної якості, сейф у номері не був безкоштовний. Позивачу запропонували переїхати до іншого готелю, однак він його не влаштував, оскільки мав кам'янистий пляж. З огляду на зазначене позивач самостійно знайшов інший готель та переселився до нього, у зв'язку з чим йому довелося доплатити 224,00 дол. США. У вересні 2014 року ОСОБА_2 звернувся до суду з позовом, в якому просив стягнути з ТОВ «ТЕЗ ТУР» на його користь на відшкодування майнової шкоди 289,00 дол. США та моральну шкоду у розмірі 250,00 дол. США. Рішенням Московського районного суду м. Харкова від 27 березня 2015 року в позові відмовлено. Рішенням Апеляційного суду Харківської області від 03 серпня 2016 року рішення суду першої інстанції в частині відмови у відшкодуванні моральної шкоди скасовано, стягнуто з ТОВ «ТЕЗ ТУР» на користь ОСОБА_2 на відшкодування моральної шкоди 3 000,00 грн. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке. Суд першої інстанції обґрунтовано відмовив у частині позову про відшкодування майнової шкоди, оскільки доводи щодо одноманітності харчування, оплатність послуг за сейф та рушники не є наданням послуг неналежної якості та не є підставою для переселення до іншого готелю, а є суб'єктивною оцінкою якості наданих послуг та бажанням позивача отримати послуги вищої якості, що не може свідчити про надання ТОВ «ТЕЗ ТУР» послуг невідповідної якості, визначеної договором. Скасовуючи рішення суду першої інстанції в частині відмови в позові про відшкодування моральної шкоди, суд апеляційної інстанції виходив з того, що недоліки номера, необхідність переселення до іншого готелю призвели до витрат позивачем часу, який було заплановано на відпочинок, що зумовило необхідність внесення ОСОБА_2 відповідних змін до визначеного ним розпорядку дня. У вказаній справі спір між сторонами виник щодо неналежного виконання договору про надання туристичних послуг, однак суд першої інстанції не встановив таких порушень та, відповідно, не встановив завдання позивачу майнової шкоди, тому з урахуванням встановлених фактичних обставин, норм законодавства дійшов правильного висновку про відмову в позові в частині відшкодування моральної шкоди, адже позивач не надав доказів завдання йому такої шкоди неналежним виконанням ТОВ «ТЕЗ ТУР» умов договору.

Приклади розгляду судових справ щодо відшкодування моральної шкоди за порушення умов договору про надання туристичних послуг

Судове рішення 1-2

[Неналежне виконання туроператором умов договору про надання туристичних послуг є підставою для відшкодування моральної шкоди споживачам](#)

У постанові від 30 жовтня 2019 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 761/35935/15-ц сформулював висновок щодо відшкодування моральної шкоди у випадку встановлення неналежного виконання туроператором умов договору про надання туристичних послуг. У справі, що переглядалася, встановлено, що 18 серпня 2015 року між позивачами та ФОП ОСОБА_3,

яка діяла від імені та в інтересах ДП «А.Е.Т. Джоїн ап!», було укладено договір про надання туристичних послуг № 328157. З електронних квитків на авіап перевезення до Республіки Шрі-Ланка судами встановлено, що переліт позивачів повинен був відбутися наступним чином: рейс м. Київ – м. Дубаї (FZ-728) – виліт з м. Києва 05 вересня 2015 року о 14 год. 55 хв., приліт до м. Дубаї – 05 вересня 2015 року о 21 год. 05 хв.; рейс м. Дубаї – м. Коломбо (FZ-551) – виліт з м. Дубаї 05 вересня 2015 року о 22 год. 50 хв., приліт до м. Коломбо 06 вересня 2015 року о 05 год. 00 хв. Рейс м. Київ – м. Дубаї фактично відбув близько 16 год. 30 хв. та прибув у м. Дубаї в 22 год. 39 хв., що, в свою чергу, призвело до втрати позивачами можливості стикування із наступним рейсом до м. Коломбо. З аеропорту м. Коломбо до готелю позивачі діставалися на таксі, за послуги якого відповідно до квитанції № A24623 від 06 вересня 2015 року сплачено 6 000,00 рупій, що станом на день сплати еквівалентно 45 дол. США. Таким чином, встановлено неналежне виконання відповідачем умов договору про надання туристичних послуг в частині ненадання послуг трансферу (перевезення) із аеропорту до готелю. Відмовляючи в задоволенні позову в частині відшкодування моральної шкоди, суд першої інстанції, з висновком якого погодився апеляційний суд, виходив з того, що між сторонами виникли договірні відносини, умовами яких не передбачено відшкодування моральної шкоди. Верховний Суд вважає вказані висновки помилковими, оскільки судами встановлено неналежне виконання відповідачем умов договору про надання туристичних послуг, що потребувало від позивачів додаткових зусиль в організації свого відпочинку закордоном, призвело до розчарування від того, що їх законні очікування не виправдані та, як наслідок, до душевних хвилювань. Спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, зокрема: коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції або впливає з її положень; у випадках, передбачених ЦК України та іншим законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди; при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів» чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Згідно з положеннями частини першої статті 25 Закону України «Про туризм» туристи і екскурсанти мають право, зокрема на відшкодування моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору. Відомостей про те, що завдана позивачам моральна шкода була компенсована відповідачем добровільно грошми або в інший спосіб (наданням, за згодою сторін, додаткових туристичних послуг тощо), матеріали справи не містять. З огляду на зазначене Верховний Суд, враховуючи характер та обсяг заподіяних позивачам моральних страждань, ступінь вини відповідача, а також вимоги розумності і справедливості, вважав за необхідне стягнути з ДП «А.Е.Т» шкоди по 500,00 грн кожному.

Судове рішення 2-2

Моральна шкода за порушення умов договору про надання туристичних послуг може бути стягнута на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли право на компенсацію моральної шкоди у разі порушення зобов'язань прямо не передбачено законом або умовами договору

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 вересня 2020 року (справа № 610/2510/18-ц) розглянуто скаргу ОСОБА_1, ОСОБА_2 на постанову Харківського апеляційного суду від 01 березня 2019 року у справі за позовом ОСОБА_1, ОСОБА_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Джоїн Ап!» (далі – ТОВ «Джоїн Ап!»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), про захист прав споживачів та відшкодування моральної шкоди. Судом встановлено, що 30 січня 2018 року ОСОБА_1, яка діяла від імені ОСОБА_2 та їх малолітньої дитини, уклала із турагентом – ФОП ОСОБА_3, яка діяла від імені туроператора – ТОВ «Джоїн Ап!», договір про надання туристичних послуг. За умовами цього договору позивачі забронювали туристичні послуги

з авіаперельотом Харків–Анталія–Харків та розміщенням у готелі Туреччини «Justiniano Deluxe Resort 5*» у період з 27 липня до 05 серпня 2018 року. Відповідно до умов договору позивачі сплатили агенту повну вартість туристичного продукту у сумі 41 367,00 грн. 26 липня 2018 року турагент повідомила їх про те, що з операційних причин авіапереліт буде здійснено з Анталії не до м. Харкова, а до м. Києва. Позивачів це не влаштувало, тому 26 липня 2018 року вони відмовилися від туру з огляду на неприйнятність запропонованих відповідачем альтернативних заходів, однак грошові кошти у сумі 41 367,00 грн були повернуті їм лише 23 серпня 2018 року, після неодноразових звернень до відповідача та після закінчення відпустки ОСОБА_1, що позбавило їх можливості придбати інший туристичний продукт. Рішенням Балаклійського районного суду Харківської області 15 листопада 2018 року позов ОСОБА_1, ОСОБА_2 задоволено. Стягнуто з ТОВ «Джоін Ап!» на користь ОСОБА_1, ОСОБА_2 по 5 000,00 грн кожному на відшкодування моральної шкоди. Постановою Харківського апеляційного суду від 01 березня 2019 року рішення суду першої інстанції скасовано і ухвалено нове рішення про відмову у задоволенні позову, оскільки договором про надання туристичних послуг не встановлено відшкодування моральної шкоди, а відповідно до положень статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, що у даному випадку не відбулося. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції та вважав, що в укладеному між сторонами договорі про надання туристичних послуг не передбачено строки повернення туроператором сплачених туристом коштів у зв'язку із розірванням договору шляхом односторонньої відмови від договору, отже, відповідач повинен був повернути позивачам грошові кошти не пізніше семиденного строку від дня пред'явлення вимоги (частина друга статті 530 ЦК України). Вказане свідчить про порушення ТОВ «Джоін Ап!» своїх зобов'язань щодо повернення коштів за розірваним договором. Згідно з пунктом 4 частини першої статті 611 ЦК України у разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема відшкодування збитків та моральної шкоди. Установлено, що умовами укладеного між сторонами договору не передбачено відшкодування моральної шкоди у разі порушення зобов'язань. Разом із тим, відповідно до пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. А тому висновок суду апеляційної інстанції про те, що Законом України «Про захист прав споживачів» не передбачено відшкодування моральної шкоди у зв'язку з порушенням умов договору про надання туристичних послуг є помилковим. Крім того, відповідно до висновку Великої Палати Верховного Суду, викладеного у постанові від 01 вересня 2020 року у справі № 216/3521/16-ц, вирішуючи спір щодо відшкодування моральної шкоди за порушення споживчого договору, суди мають враховувати, що моральна шкода за порушення цивільноправового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або тим чи іншим договором, і підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА_1 та ОСОБА_2 задовольнити, постанову апеляційного суду скасувати та залишити в силі рішення суду першої інстанції.

Приклади розгляду судових справ щодо визначення недійсним (нікчемним) умов договору туристичних послуг

Судове рішення 1-3

Визнання умов договору про надання туристичних послуг несправедливими можливе, якщо одночасно умови договору порушують принцип добросовісності, призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін та завдають шкоди споживачеві

Такий висновок зробив Верховний Суд у складі колегії суддів Третьої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 18 грудня 2019 року у справі № 524/5185/17-ц. У справі, що переглядалася, встановлено, що 22 березня 2017 року ОСОБА_1 подав заяву до турагента ФОП ОСОБА_2 на бронювання туристичної поїздки до країн Австрії та Угорщини на період з 08 квітня 2017 року до 11 квітня 2017 року. Згідно з програмою туру «Угорський чардаш! Відень і Будапешт», яка розміщена на Веб-сторінці відповідача www.akkord-tour.com.ua, другого дня подорожі туристам пропонувалось відвідати на вибір сім екскурсій, із записом про їх зміст, відомостями про вартість екскурсій, а також позначкою про необхідність придбання вхідного квитка. До екскурсій, запропонованих туристам, було включено екскурсію «Термальні купальні графа Сечені», яку ОСОБА_1 не відвідав, оскільки відмовився придбати вхідний квиток. Звертаючись до суду із позовом про захист прав споживачів, ОСОБА_1 посилався на те, що безпосередньо під час туру йому було відмовлено у відвіданні програми «Термальні купальні графа Сечені» за рахунок вартості турпакета, що свідчить про порушення умов договору туроператором. Верховний Суд погодився із висновками судів попередніх інстанцій про відсутність правових підстав для задоволення позовних вимог та зазначив, що відмова заявника оплатити вхідний квиток для реалізації можливості відвідати екскурсію «Термальні купальні графа Сечені» та інші альтернативні екскурсії не є порушенням з боку туроператора ТОВ «Аккорд-тур» порядку надання туристичних послуг, і, відповідно, не є підставою для задоволення вимог заявника в цій частині. Стаття 18 Закону України «Про захист прав споживачів» містить самостійні підстави визнання угоди (чи її умов) недійсною. Визначення поняття «несправедливі умови договору» закріплено в частині другій статті 18 цього Закону – умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу. Аналізуючи норму статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів», можна дійти висновку, що для кваліфікації умов договору несправедливими необхідна наявність одночасно таких ознак: по-перше, умови договору порушують принцип добросовісності (пункт 6 частини першої статті 3, частина третя статті 509 ЦК України); по-друге, умови договору призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін; по-третє, умови договору завдають шкоди споживачеві. З аналізу умов укладеного між сторонами договору на туристичне обслуговування від 22 березня 2017 року не вбачається порушення принципу добросовісності чи істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу, його умови є чіткими та однозначними, у зв'язку з чим відсутні правові підстави для задоволення позову.

Судове рішення 2-3

Умови договору про надання туристичних послуг щодо зменшення розміру пені, передбаченої частиною п'ятою статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», слід кваліфікувати як нікчемні. Разом з тим розмір неустойки (пені) може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 вересня 2020 року (справа № 559/1605/18) розглянуто скаргу ОСОБА_1 на постанову Рівненського апеляційного суду від 05 грудня 2019 року у справі за позовом ОСОБА_1, ОСОБА_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА_3 (далі – ФОП ОСОБА_3), про захист прав споживачів та відшкодування моральної шкоди. Судом встановлено, що 07 червня 2018 року між ОСОБА_1 та ТОВ «Тревел Профешнл Груп», від імені якого діяла ФОП ОСОБА_3, було

укладено договір про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування). У день укладення договору ОСОБА_1 здійснив оплату турпродукту у розмірі 113 113,00 грн. Оскільки зобов'язання туроператора з організації та надання туристичних послуг за цим договором було виконано не в повному обсязі (позивачам було видано туристичний ваучер лише на частину сплачених коштів у розмірі 94 750,00 грн), позивачі просили стягнути з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» понесені збитки, пеню за прострочення виконання зобов'язання за кожен день прострочки до моменту виконання рішення в розмірі 3 % вартості послуги за кожен день прострочення, відповідно до частини третьої статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», а також моральну шкоду у розмірі по 10 000,00 грн кожному. Рішенням Дубенського міськрайонного суду Рівненської області від 01 липня 2019 року позовні вимоги ОСОБА_1 та ОСОБА_2 задоволені частково. Стягнуто з ТОВ «Тревел профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 18 363,00 грн збитків, 113 113,00 грн пені за невиконання зобов'язання та по 5 000,00 грн відшкодування моральної шкоди на користь ОСОБА_1 та ОСОБА_2. Постановою Рівненського апеляційного суду від 05 грудня 2019 року рішення суду першої інстанції в частині стягнення з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА_1 пені змінено, зменшено її розмір з 113 113,00 грн до 2 000,00 грн, оскільки згідно з пунктом 4.11 укладеного між сторонами договору про надання туристичних послуг у випадку ненадання (прострочення надання) туроператором/турагентом всіх або частини послуг, які входять в замовлений турпродукт за цим договором, турагент/туроператор сплачує замовнику турпродукту неустойку в розмірі 0,01 % від вартості ненаданих послуг за кожен день прострочення надання відповідних послуг, але в будь-якому випадку не більше 2 000,00 грн. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке. Якщо предметом неустойки є грошова сума, її розмір встановлюється договором або актом цивільного законодавства. Сторони можуть домовитися про зменшення розміру неустойки, встановленого актом цивільного законодавства, крім випадків, передбачених законом (частина друга статті 551 ЦК України). Частиною другою статті 627 ЦК України передбачено, що у договорах за участю фізичної особи – споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів. Згідно з частиною п'ятою статті 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 прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством.

Правочин, яким скасовується чи обмежується відповідальність за умисне порушення зобов'язання, є нікчемним (частина третя статті 614 ЦК України). Оскільки в договорі про надання туристичних послуг від 07 червня 2018 року відбулося обмеження договірної відповідальності (зменшення розміру пені із трьох відсотків до 0,01%, встановлення граничного розміру пені – 2 000,00 грн) без врахування імперативної заборони, передбаченої частиною третьою статті 614 ЦК України, такі умови договору слід кваліфікувати як нікчемні, а до правовідносин сторін слід застосовувати розмір пені, передбачений в частині п'ятій статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Разом з тим розмір неустойки може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків, та за наявності інших обставин, які мають істотне значення (частина третя статті 551 ЦК України). Колегія суддів Верховного Суду, з урахуванням меж касаційного перегляду та встановлених судами обставин, зазначила, що стягнення пені (неустойки) у розмірі, який більше ніж у п'ять разів перевищує розмір збитків, не може вважатися таким, що відповідає загальним засадам цивільного законодавства (стаття 3 ЦК України), а тому вважала за можливе зменшити розмір пені до 18 363,00 грн.

Судове рішення 3-3

Недодержання сторонами письмової форми договору на туристичне обслуговування, яка встановлена законом, не має наслідком його недійсність, якщо дії сторін свідчать про те, що між ними фактично виникли договірні відносини

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 18 грудня 2019 року розглянуто скаргу ОСОБА_1 на рішення Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року у справі за позовом ОСОБА_1 до фізичної особи–підприємця ОСОБА_2 (далі – ФОП ОСОБА_2) про повернення коштів у зв'язку з ненаданням послуг. Суд встановив, що 25 березня 2016 року ОСОБА_1 звернулася до ФОП ОСОБА_2 щодо надання туристичних послуг у вигляді організації індивідуального туру до Великобританії в першій половині травня 2016 року, а саме: за допомогою в отриманні візи до Великобританії, та послуг з переїзду, проживання. Позивач надала і заповнила на вимогу відповідача ряд документів для отримання візи. Укладення договору ФОП ОСОБА_2 відтермінувалося з різних причин. Позивач без укладення письмового договору про надання туристичних послуг сплатила ФОП ОСОБА_2 49 980,00 грн. 18 квітня 2016 року від посольства Великобританії в Україні надійшов листвідмова ОСОБА_1 у видачі візи до цієї країни з підстав ненадання доказів отримання заробітної плати та, відповідно, сумнівів в справжніх намірах щодо візиту до Об'єднаного Королівства, що призвело до неможливості здійснення ОСОБА_1 туру до Великобританії. ОСОБА_1 звернулася до ФОП ОСОБА_2 про повернення сплачених коштів, за винятком вартості візи – 87 англійських фунтів стерлінгів. Неповернена сума становить 10 651,78 грн. У липні 2016 року позивач звернулася до суду з позовом про стягнення з ФОП ОСОБА_2 13 331,78 грн у зв'язку з ненаданням послуг. Рішенням Рівненського міського суду Рівненської області від 25 січня 2017 року позов ОСОБА_1 до ФОП ОСОБА_2 задоволено частково. Стягнуто з ФОП ОСОБА_2 на користь ОСОБА_1 10 651,78 грн неповернених коштів. Рішенням Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове судове рішення, яким у задоволенні позовних вимог відмовлено. Апеляційний суд виходив з того, що, оскільки сторони у справі не уклали договору в письмовій формі, не обумовили істотних його умов, то такий договір є неукладеним і відповідно між сторонами не виникли правовідносини, що регулюються нормами Закону України «Про туризм», а тому посилання позивача на статті 20, 25, 30 цього Закону як на правову підставу задоволення позовних вимог є безпідставними. Сплачені позивачем кошти не є збитками в розумінні статті 22 ЦК України, а тому вимоги позивача, з огляду на обраний спосіб захисту порушеного права, є безпідставними. Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке. Відповідно до частини першої статті 218 ЦК України недодержання сторонами письмової форми правочину, яка встановлена законом, не має наслідком його недійсність, крім випадків, встановлених законом. Якщо дії сторін свідчать про те, що договір фактично був укладений, суд має розглянути по суті питання щодо відповідності цього договору вимогам закону та залежно від встановлених обставин вирішити питання щодо наслідків його часткового чи повного виконання сторонами. Суд не врахував, що між сторонами фактично виникли договірні відносини, хоча вони не уклали письмового договору. Крім того, апеляційний суд не врахував, що відповідач, заперечуючи проти позову, пояснював, що надав позивачу частково туристичні послуги, вартість яких становить спірну суму. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА_1 задовольнити частково, рішення Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року скасувати, справу направити на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Приклади розгляду судових справ щодо інших спорів

Судове рішення 1-4

Заява туриста про відмову від туристичних послуг, надіслана за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку, є правочином, вчиненим у письмовій формі, та має бути прийнята турагентом до виконання з дня її отримання

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 24 жовтня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА_4 на рішення Дарницького районного суду міста Києва від 04 вересня 2017 року та ухвалу Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року у справі за позовом ОСОБА_4 до Товариства з обмеженою відповідальністю «Богемія Сервіс» (далі – ТОВ «Богемія Сервіс», турагент), Товариства з обмеженою відповідальністю «Туристична компанія «Анекс Тур» (далі – ТОВ «Туристична компанія «Анекс Тур», туроператор), третя особа – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, про захист прав споживачів, визнання договору про надання туристичних послуг недійсним та стягнення коштів. Суд встановив, що 25 грудня 2015 року між ОСОБА_4 і ТОВ «Богемія Сервіс» був укладений договір про надання туристичних послуг (далі – договір), згідно з яким відповідач зобов'язався надати позивачу комплекс туристичних послуг, за які 25 грудня 2015 року позивач сплатив ТОВ «Богемія Сервіс» 1050,00 дол. США. 28 грудня 2015 року позивач засобами електронної пошти звернувся до ТОВ «Богемія Сервіс» із заявою про відмову туриста від туристичних послуг та вимогою про повернення сплачених за ці послуги грошових коштів. ТОВ «Богемія Сервіс» не заперечувало отримання цієї вимоги, зазначаючи лише про неналежну її форму. 28 грудня 2015 року ТОВ «Богемія Сервіс» відправило ОСОБА_4 електронною поштою пакет документів для подорожі, однак останній не скористався туристичною послугою. У березні 2016 року ОСОБА_4 звернувся до суду з позовом, у якому просив визнати недійсним договір про надання туристичних послуг від 25 грудня 2015 року з підстав порушення його прав як споживача та стягнути з кожного відповідача по 1 050,00 дол. США, і по 20 тис. грн моральної шкоди. Рішенням Дарницького районного суду м. Києва від 04 вересня 2017 року, залишеним без змін ухвалою Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року, у задоволенні позову ОСОБА_4 відмовлено. Рішення суду першої інстанції мотивоване тим, що ОСОБА_4, обґрунтувавши позов поданням відповідачу заяви про відмову від туристичних послуг електронною поштою, не дотримав встановленої договором письмової форми такої заяви, а тому не довів факту належного за формою звернення щодо відмови від послуг. Крім того, позивач не надав доказів наявності договірних відносин між ним і ТОВ «Туристична компанія «Анекс Тур».

Верховний Суд вказав, що цей висновок є передчасним, таким, що не відповідає вимогам закону та обставинам справи, з огляду на зазначене далі. Пунктом 4.2.2 договору зокрема передбачено, що турист має право відмовитися від замовленого турпродукту, при цьому сплативши ТОВ «Богемія Сервіс» реально понесені турагентом витрати, пов'язані з виконанням зобов'язань за цим договором; заява про відмову туриста від туристичних послуг у письмовій формі приймається турагентом до виконання з дня отримання такої заяви. Згідно з частиною першою статті 207 ЦК України правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах, у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони. Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку. Частинами першою та другою статті 8 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» встановлено, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. Допустимість електронного документа як доказу не може заперечуватися виключно на підставі того, що він має електронну форму. Встановивши, що 28 грудня 2015 року ОСОБА_4 за допомогою електронної пошти подав, а ТОВ «Богемія Сервіс» отримало заяву про відмову від туристичних послуг, що визнається сторонами, суди не надали належної правової оцінки цьому доказу виходячи із зазначених правових норм. Також суд не надав оцінки правовій поведінці сторін, яка засвідчує їхню волю до настання відповідних правових наслідків. Зокрема, отримавши в електронному вигляді заявку ОСОБА_4 про відмову від туристичних послуг і достовірно знаючи, що він ними не скористався, ТОВ «Богемія Сервіс» всупереч пункту 4.22 договору не прийняло заявку до

виконання з дня отримання, не надало розрахунку понесених витрат за послуги у зв'язку з виконанням замовлення позивача. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА_4 задовольнити частково, ухвалу Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року в частині відмови у задоволенні позову про стягнення грошових коштів та моральної шкоди скасувати, справу в цій частині передати на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Судове рішення 2-4

Несвоєчасне виготовлення ДМС України паспорта громадянина України для виїзду за кордон у зв'язку з виходом з ладу обладнання не є підставою для відшкодування майнової та моральної шкоди туристу, який не скористався оплаченою раніше туристичною послугою

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 25 квітня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА_4 на рішення Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року за позовом ОСОБА_4 до Управління державної міграційної служби в Київській області (далі – Управління ДМС України в Київській області), третя особа, яка не заявляє самостійних вимог щодо предмета спору, – Васильківський районний відділ Управління ДМС України в Київській області, про відшкодування майнової та моральної шкоди. Суд встановив, що 23 березня 2015 року ОСОБА_4 (турист) та суб'єкт підприємницької діяльності ОСОБА_5 (туроператор) уклали договір на туристичне обслуговування, відповідно до умов якого позивач сплатила 100 % вартості за туристичні послуги в розмірі 26 460,00 грн. 24 березня 2015 року ОСОБА_4 звернулася до Васильківського РВ Управління ДМС України в Київській області із заявою-анкетною на оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон. 02 квітня 2015 року Державне підприємство «Поліграфічний комбінат «Україна» (далі – ДП «Поліграфічний комбінат Україна») поінформувало відповідача про виникнення обставин, які можуть призвести до зупинки процесу персоналізації паспортів: вихід з ладу обладнання, на якому здійснюється персоналізація. Повністю роботу з персоналізації документів було відновлено лише 29 квітня 2015 року. З не залежних від відповідача причин (вихід з ладу відповідного обладнання) паспорт громадянина України для виїзду за кордон видано ОСОБА_4 22 травня 2015 року з порушенням 20-денного строку, передбаченого Порядком оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, його тимчасового затримання та вилучення, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 07 травня 2014 року № 152. У лютому 2016 року ОСОБА_4 звернулася до суду з позовом, у якому просила стягнути з Управління ДМС України в Київській області на її користь відшкодування майнової шкоди в розмірі 26 460,00 грн та моральної шкоди в розмірі 10 000,00 грн. Заочним рішенням Васильківського міськрайонного суду Київської області від 02 червня 2016 року позов задоволено. Стягнуто з Управління ДМС України в Київській області на користь ОСОБА_4 відшкодування майнової шкоди в розмірі 26 460,00 грн, моральної – в розмірі 4000,00 грн. Рішенням Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове рішення про відмову в задоволенні позову ОСОБА_4. Апеляційний суд виходив з того, що порушення строків виготовлення закордонного паспорта позивача сталося не з вини відповідача, а з не залежних від нього причин – вихід з ладу відповідного обладнання, що є обставиною, яка виключає відповідальність Управління ДМС України в Київській області. Суд також вказав, що відповідно до договору на туристичне обслуговування ОСОБА_4 мала право відмовитись від туру до його початку за умови оплати туроператору витрат на формування туристичного продукту і забезпечення надання його туристу. Оскільки з моменту повідомлення ДП «Поліграфічний комбінат Україна» про вихід з ладу обладнання і до початку туру у позивача залишалось понад 30 днів, вона мала змогу в порядку,

визначеному пунктом 4.2 договору, відмовитися від туру та отримати сплачені кошти, за винятком штрафу, однак таких дій не вчинила.

Верховний Суд звернув увагу на таке. Загальні підстави відповідальності за завдану майнову і моральну шкоду передбачені нормами статей 1166, 1167 ЦК України, відповідно до яких шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала, за наявності вини.

Апеляційний суд, вирішуючи спір по суті позовних вимог, урахував зазначені положення закону та дійшов правильних висновків про відсутність підстав для стягнення з Управління ДМС України в Київській області на користь ОСОБА_4 майнової та моральної шкоди у зв'язку з відсутністю вини відповідача у несвоєчасному виготовленні позивачу паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також відсутністю причинного зв'язку між діями відповідача і тим, що позивач не скористалася оплаченою раніше туристичною послугою. З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне рішення Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року залишити без змін.

Судове рішення 2-5

У червні 2018 року ОСОБА_1, яка діє в своїх інтересах та в інтересах своїх малолітньої доньки ОСОБА_2, та ОСОБА_3 звернулись до суду з позовом до ТОВ "Джоін Ап!" про визнання недійсним пункту договору, стягнення матеріальної компенсації та моральної шкоди.

Позовні вимоги мотивували тим, що 18 травня 2018 між фізичною особою-підприємцем ОСОБА_4 (турагент), яка входить в мережу турагенцій "Море туров" і діє на підставі франчайзингового договору від 01 лютого 2017 року і субагенського договору від 01 лютого 2017 року N 204, які укладені з ОСОБА_5, що діє від імені та за дорученням Туроператора Дочірнє підприємство "А. Е.Т. Джоін ап!" (туроператор), і ОСОБА_1 укладено договір про надання туристичних послуг, відповідно до якого відповідач зобов'язався надати туристичні послуги, а саме тур тривалістю з 24 по 30 травня 2018 року.

Згідно договору характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення: UE511 Yan Air B-737 Запоріжжя 24 травня 2018 року о 13.30-Анталія 24 травня 2018 року о 16.00 та ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року о 14.00 Кривий Ріг 30 травня 2018 року о 16.30, з розміщенням в готелі MAY Garden Club4*. Вартість туристичного обслуговування за договором склала 610 дол. США, еквівалент 16 305,00 грн. які сплачено 17 травня 2018 року у повному обсязі.

23 травня 2018 року приблизно о 14.30 ОСОБА_1 зателефонувала третя особа і сказала, що всі документи готові, але виліт перенесено на 24 травня 2018 року о 8.30. 24 травня 2018 року о 6.20 год. позивачі приїхали в міжнародний аеропорт Запоріжжя та дізналися, що рейс ВАУ 2171 дата 24 травня 2018 року час вильоту 08.30 скасовано. Позивач зв'язалась з турагентом з приводу скасування рейсу та відшкодування часу відпочинку, який позивачі втрачають, на що представник туроператора повідомив, що вони ніяк не можуть вплинути на цю ситуацію та вислала нові квитки на літак. 24 травня 2018 року о 17-40 позивачі приїхали в міжнародний аеропорт Запоріжжя. Перевезення здійснювало SkyUp Airlines рейс KUP 8020 відправлення о 19:50.

29 травня 2018 року ОСОБА_3 неодноразово звертався до рецепції готелю з проханням надати інформацію стосовно трансферу готель-аеропорт. Тільки після 20.00 позивачам стало відомо, що їх рейс буде відправлятися о 09-30 30 травня 2018 року. Трансфер готель-аеропорт буде відправлятися з готелю 30 травня 2018 року о 04-20. Фактично рейс здійснювала компанія ANDA AIR рейс SSV 2078, а не Bravo Airways MD-83, тобто рейс знову було скасовано Туроператором.

Посилаючись на вимоги частини третьої статті [19-1](#) та пункту другої частини четвертої статті [20 Закону України "Про туризм"](#), пункту 3.2.4 договору, частини першої статті [105](#), частини п'ятої статті [104 Повітряного кодексу України](#), пунктів 2 та 4 розділу XXV Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених Наказом

Міністерства інфраструктури України 30 листопада 2012 року N 735 (далі - Правила), позивачі вважають, що відповідач повинен виплатити компенсацію кожному з відповідачів по 7 687,97 грн за кожний скасований рейс.

Крім того, внаслідок перенесення часу перельотів позивачі не отримали повністю комплекс туристичних послуг, який вказаний в договорі. А саме загальна фактична відсутність відпочинку (ненаданих туристичних послуг) склала 10 год. 35 хв., тобто 635 хв. вартість яких складає 1 193,80 грн.

Внаслідок скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30 та фактичного вильоту з Анталії о 09-30 позивачі були змушені виїхати з готелю о 04-20. У зв'язку з цим позивачі не встигли поспіяти, ніякого харчування з собою їм не дали. Прибувши до аеропорту у м. Кривий ріг приблизно о 12.00 позивачі дізналися, що їхнього трансферу до м. Запоріжжя немає, почали зв'язуватися з Турагентом, яка повідомила, що скоріш за все трансфер забули перенести у зв'язку з перенесенням рейсу, обіцяла передзвонити. Через 10 хвилин турагент передзвонила та повідомила, що трансфер буде через 30 хвилин. Але виїхали позивачі з Кривого рогу тільки о 14-42, у зв'язку з чим приїхали до Запоріжжя о 19-09.

В аеропорті м. Кривий ріг не було їжі, яку можливо було б дати поїсти дитині. Внаслідок цього по дорозі з Кривого рогу до Запоріжжя у ОСОБА_2 з'явилися різкі болі в області шлунку, трималася за живіт та тривалий час плакала. 31 травня 2018 року ОСОБА_2 звернулася до дільничного педіатра з скаргами на болі у животі. Болі у шлунку не пов'язані з регулярними проблемами у дитини та виникли в результаті неправомірних дій відповідача. Внаслідок зазначених дій дитині було нанесено значну моральну шкоду, яка полягає у фізичному болю у зв'язку з ушкодженням здоров'я. Крім того півдороги з Кривого Рогу до Запоріжжя позивачі переживали, як доберуться додому, думали виходити з автобуса у найближчому місті та визивати швидку допомогу. Зазначену моральну шкоду оцінили в 10 000,00 грн.

У зв'язку з наведеним, просили:

- визнати недійсним пункт 6.7 договору про надання туристичних послуг, укладений 18 травня 2018 року між ФОП ОСОБА_4, що діє на підставі виписки з ЄДРЮО та ФОП N 2103000000089953, в особі ОСОБА_4, надалі "Турагент", який входить в мережу турагенцій "Море туров" і діє на підставі франчайзингового договору від 01 лютого 2017 року і субагентського договору від 01 лютого 2017 року N 204, які укладені з ОСОБА_6, що діє від імені і за дорученням туроператора Дочірнє підприємство "А. Е.Т. Джоїн ап!" (ліцензія АВ N 392347 Державної служби туризму і курортів від 14 березня 2008 року) (далі - Туроператор) з одного боку, і громадянкою ОСОБА_1, паспорт НОМЕР_1, орган що видав 2316, дата видачі 06 листопада 2025 року (далі - Турист) з другого боку;

- стягнути з ТОВ "Джоїн ап!" на користь ОСОБА_1 компенсацію у сумі 7687, 97 грн за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня

2018 року 13.30 - Анталія 24 травня 2018 року 16.00;

- стягнути з ТОВ "Джоїн ап!" на користь ОСОБА_3 компенсацію у сумі 7 687, 97 коп. за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня 2018 року 13.30 - Анталія 24 травня 2018 року 16.00;

- стягнути з ТОВ "Джоїн ап!" на користь ОСОБА_1, що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2 компенсацію у сумі 7 687,97 за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня 2018 року 13.30 – Анталія 24 травня 2018 року 16.00;

- стягнути з ТОВ "Джоїн ап!" на користь ОСОБА_1 компенсацію у сумі 7687, 97 за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30;

- стягнути з ТОВ "Джоїн ап!" на користь ОСОБА_3 компенсацію у сумі 7 687, 97 за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30;

- стягнути з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1, що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2 компенсацію у сумі 7 687,97 за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30;

- стягнути з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1 1 193,80 грн вартість ненаданих туристичних послуг;

- стягнути з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1, що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2, моральну шкоду у розмірі 10 000,00 грн.

Короткий зміст рішення суду першої інстанції

Рішенням Ордонікідзевського районного суду м. Запоріжжя від 18 липня 2018 року позов задоволено.

Визнано недійсним пункт 6.7 Договору про надання туристичних послуг, укладеного 18 травня 2018 року між ФОП ОСОБА_4, що діє на підставі виписки з ЄДРЮО та ФОП N 2103000000089953, в особі ОСОБА_4 надалі "Турагент", який входить в мережу турагентцій "Море туров" і діє на підставі франчайзингового договору від 01 лютого 2017 року і субагентського договору від 01 лютого 2017 року N 204, які укладені з ОСОБА_6, що діє від імені і за дорученням туроператора Дочірнє підприємство "А. Е.Т. Джоін ап!" (ліцензія АВ N 392347 Державної служби туризму і курортів від 14 березня 2008 року), (далі - Туроператор) з одного боку, і громадянка ОСОБА_1, паспорт НОМЕР_1, орган що видав 2316, дата видачі 06 листопада 2025 року (далі - Турист) з другого боку.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня 2018 року 13.30 - Анталія 24 травня 2018 року 16.00.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_3 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня 2018 року 13.30 - Анталія 24 травня 2018 року 16.00.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1 що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу YE511 Yan Air B - 737 Запоріжжя 24 травня 2018 року 13.30 - Анталія 24 травня 2018 року 16.00.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30;

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_3 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1, що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2 компенсацію у сумі 7 687,97 грн за скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1 1 193,80 грн вартість ненаданих туристичних послуг.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_1, що діє в інтересах малолітньої доньки ОСОБА_2 моральну шкоду у розмірі 10 000, грн.

Стягнуто з ТОВ "Джоін ап!" на користь державного бюджету України судовий збір у розмірі 1 409,60 (грн).

Судове рішення суду першої інстанції мотивоване тим, що ТОВ "Джоін ап!" не повною мірою виконало взяті на себе зобов'язання згідно договору надання туристичних послуг, зокрема, туристичних послуг в повному обсязі не надало, не повідомило позивачів належно та завчасно про скасування рейсів, про зміни у часі відправлення рейсів в обох напрямках, в результаті чого позивачі зазнали суттєвих незручностей та змушені були скоротити заявлений у послугі час відпочинку.

Короткий зміст рішення суду апеляційної інстанції

Постановою Запорізького апеляційного суду від 02 липня 2019 року рішення Ордонікідзевського районного суду м. Запоріжжя від 18 липня 2018 року скасовано в

частині задоволення позовних вимог про визнання недійсним пункту 6.7 договору про надання туристичних послуг, укладеного 18 травня 2018 року між ФОП ОСОБА_4, і ОСОБА_1 та в частині стягнення з ТОВ "Джоін ап!" на користь ОСОБА_3 та ОСОБА_1, що діє в своїх інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, грошових компенсацій за скасування авіарейсів.

Ухвалено в цій частині позовних вимог нове рішення.

Позов ОСОБА_3 та ОСОБА_1, що діє в своїх інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, в частині визнання недійсним пункту 6.7 договору про надання туристичних послуг, укладеного 18 травня 2018 року між ФОП ОСОБА_4, і ОСОБА_1 та в частині стягнення з ТОВ "Джоін ап!" грошових компенсацій за скасування авіарейсів - залишено без задоволення.

Зменшено розмір судового збору, який підлягає стягненню з ТОВ "Джоін ап!" в дохід держави до 275,00 грн.

В іншій частині судові рішення залишено без змін.

Суд апеляційної інстанції погодився з висновками суду першої інстанції що належним суб'єктом туристичної діяльності, який зобов'язаний частково повернути позивачу сплачені кошти, є туроператор, а тому правильно стягнув грошові кошти на користь ОСОБА_1 за недоотримані туристичні послуги у розмірі 1 193,80 грн. Розмір грошових коштів за недоотримані послуги визначений позивачем з урахуванням того, що зміна розкладу вильоту скоротила заявлений у послугі час відпочинку. Розмір компенсації в цій частині вимог розрахований виходячи з заявленої відповідачем та наданої споживачу загальної вартості послуги, оскільки за розрахунковою квитанцією ОСОБА_1 сплатила за туристичну послугу 16 305,00 грн без зазначення її складових, а тому позивач зробила відповідний розрахунок виходячи саме з цієї суми. Власного розрахунку такої компенсації відповідачем не надано.

При перегляді рішення суду першої інстанції в частині відшкодування моральної (немайнової) шкоди апеляційний суд врахував, що зміна розкладів вильоту, тривале очікування трансферу з відхиленням від заявленого часу, створювало певні незручності, в тому числі щодо відпочинку та харчування дитини, які з огляду на її вік, спричинили моральні страждання, які були оцінені позивачем з урахуванням фактичних обставин справи.

В частині стягнення з відповідача грошової компенсації за скасування рейсів у розмірі по 7 687,97 грн кожному з позивачів суд апеляційної інстанції зазначив, що відповідач не може бути віднесений до категорії перевізників та на нього не поширюються положення [Повітряного кодексу України](#). Зазначені компенсаційні виплати можуть бути здійснені саме перевізником за наявності обставин, що зумовили зміни у розкладі перевезень.

Не може бути визнаний недійсним пункт 6.7 договору про надання туристичних послуг. Позивач не зазначає, яким чином цей пункт договору суперечить закону, оскільки в ньому передбачені збитки, завдані з вини перевізника. Наявність цього пункту договору не перешкоджає споживачеві звертатися з позовами до туроператора у разі завдання споживачеві збитків внаслідок дій або бездіяльності чи невиконання умов договору його стороною - туроператором.

Аргументи учасників справи

У липні 2019 року ОСОБА_1, що діє у власних інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, ОСОБА_3 подали до Верховного Суду касаційну скаргу, у якій, посилаючись на порушення судами норм матеріального та процесуального права, просять скасувати рішення суду апеляційної інстанції та залишити в силі рішення суду першої інстанції.

Касаційна скарга мотивована тим, що відповідно до пункту 2 розділу XXV Правил (в редакції на момент подання позовної заяви) квитки на чартерні рейси є дійсними тільки на перевезення у дати і на рейси, які зазначені у квитках. Залежно від наявності вільних місць замовник чартерного рейсу може змінити дати вильоту та повернення рейсу за умови,

що такі зміни погоджені замовником рейсу (туроператором - перевізником за договором) з пасажиром та фактичним перевізником (виконавцем рейсу). Отже, згідно зазначеної норми, відповідач є замовником рейсу (перевізником за договором) і він повинен виплачувати компенсацію за скасування рейсу, а авіакомпанія є тільки виконавцем рейсу. Таким чином, належним відповідачем і виконавцем договору перевезення зі споживачем є туроператор.

Суд безпідставно скасував рішення суду першої інстанції в частині недійсності пункту 6.7 договору, оскільки відповідач (туроператор) є саме перевізником, а зазначений пункт виключає його відповідальність. Рішення судів першої та апеляційної інстанцій оскаржуються в частині відмови у задоволенні позовних вимог ОСОБА_3, ОСОБА_1, що діє в своїх інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, до ТОВ "Джоїн ап!" про визнання недійсним пункту договору про надання туристичних послуг та в частині стягнення грошових компенсацій за скасування авіарейсів, тому в іншій частині судові рішення в касаційному порядку не переглядаються.

У вересні 2019 року ТОВ "Джоїн ап!" подало відзив на касаційну скаргу, в якому просить судове рішення апеляційного суду залишити без змін, а касаційну скаргу без задоволення, посилаючись на те, що оскаржене судове рішення є законними та обґрунтованими.

Рух справи

Ухвалою Верховного Суду від 16 серпня 2019 року відкрито касаційне провадження в цій справі.

Відповідно до пункту 2 розділу II ["Прикінцеві та перехідні положення" Закону України від 15 січня 2020 року N 460-IX "Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України щодо вдосконалення порядку розгляду судових справ"](#), який набрав чинності 08 лютого 2020 року, касаційні скарги на судові рішення, які подані і розгляд яких не закінчено до набрання чинності цим Законом, розглядаються в порядку, що діяв до набрання чинності цим Законом.

МОТИВУВАЛЬНА ЧАСТИНА

Позиція Верховного Суду

Касаційна скарга не підлягає задоволенню з таких підстав.

Суди встановили, що 18 травня 2018 року між ФОП ОСОБА_4 (турагент), яка входить в мережу турагенцій "Море туров" і діє на підставі франчайзингового договору від 01 лютого 2017 року і субагенського договору від 01 лютого 2017 року N 204, укладені з ОСОБА_5, що діє від імені та за дорученням Туроператора Дочірнє підприємство "А. Е.Т. Джоїн ап!" (туроператор) і громадянкою ОСОБА_1, укладено договір про надання туристичних послуг, за яким відповідач зобов'язався надати туристичні послуги, а саме тур тривалістю з 24 по 30 травня 2018 року. Згідно договору характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення: YE511 Yan Air B-737 Запоріжжя 24 травня 2018 року о 13.30-Анталія 24 травня 2018 року о 16.00 та ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року о 14.00 Кривий Ріг 30 травня 2018 року о 16.30, з розміщенням в готелі МАУ Garden Club4*. Вартість туристичного обслуговування за договором склала 610,00 дол. США, еквівалент 16 305,00 грн. які сплачено 17 травня 2018 року у повному обсязі.

Згідно з пунктом 6.6 договору у випадку невідповідності умов туру умовам даного договору, турист зобов'язаний повідомити турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін для надання можливості усунення вказаних зауважень до послуг. У разі, якщо турист не повідомив турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим у договорі, однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку турагентом не приймаються. Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування туристу необхідно скласти акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. У разі можливості пред'явити турагенту

офіційний письмовий документ, виданий третьою стороною, що надає послуги, які включені до туристичного продукту з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

Відповідно до пункту 6.7 договору відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим обсягу і строків туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення транспортних засобів перевізника, а також пов'язані із цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу. 24 травня 2018 року о 6.20 позивачі приїхали в міжнародний аеропорт Запоріжжя та дізналися, що рейс ВАУ 2171 дата 24 травня 2018 року час вильоту 08.30 скасовано. Представник Туроператора повідомив, що вони ніяк не можуть вплинути на цю ситуацію та вислала нові квитки на літак. 24 травня 2018 року о 17-40 позивачі приїхали в міжнародний аеропорт Запоріжжя. Перевезення здійснювало SkyUp Airlines рейс KUP 8020 відправлення о 19:50.

Внаслідок скасування рейсу ВАУ 5078 Bravo Airways MD-83 Анталія 30 травня 2018 року 14.00 - Кривий Ріг 30 травня 2018 року 16.30 та фактичного вильоту з Анталії о 09-30 позивачі виїхали з готелю о 04-20, прибули до аеропорту у м. Кривий Ріг приблизно о 12.00, а виїхали з Кривого Рогу о 14-42, у зв'язку з чим приїхали до Запоріжжя о 19.09.

Згідно зі [статтею 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.

Відповідно до частин першої-третьої [статті 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. До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом. Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У частині першій [статті 901 ЦК України](#) визначено, що за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором.

Згідно зі [статтею 902 ЦК України](#) виконавець повинен надати послугу особисто. У випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору.

Відповідно до частин першої, другої [статті 32 Закону України "Про туризм"](#) за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства. Розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

У [статті 908 ЦК України](#) передбачено, що перевезення вантажу, пасажирів, багажу, пошти здійснюється за договором перевезення.

Відповідно до [статті 910 ЦК України](#) за договором перевезення пасажирів одна сторона (перевізник) зобов'язується перевезти другу сторону (пасажирів) до пункту

призначення, а в разі здавання багажу - також доставити багаж до пункту призначення та видати його особі, яка має право на одержання багажу, а пасажир зобов'язується сплатити встановлену плату за проїзд, а у разі здавання багажу - також за його провезення. Укладення договору перевезення пасажирів та багажу підтверджується видачею відповідно квитка та багажної квитанції, форми яких встановлюються відповідно до транспортних кодексів (статутів).

Правовідносини у галузі авіаперевезення регулюються Конвенцією про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 року, яка набрала чинності для України 06 травня 2009 року, [Повітряним кодексом України](#) та Правилами.

Згідно з пунктами 1, 2 глави 1 розділу IV Правил пасажирський квиток та багажна квитанція є підтвердженням укладення договору про перевезення та відображають його умови. Квиток надає право пасажиру на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує перевізника здійснити відповідне перевезення пасажирів та його багажу, а також надати інші послуги, пов'язані з перевезенням, згідно з умовами договору перевезення, крім випадків, визначених у пункті 4 цієї глави.

За змістом частини п'ятої [статті 104 ПК України](#) якщо пасажирам відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, перевізник має виплатити компенсацію, зокрема у розмірі 400 євро - для рейсів дальністю від 1 500 до 3 500 кілометрів.

Отже, до обов'язків туроператора за договором на туристичне обслуговування входить забезпечення перевезення, а не здійснення самого перевезення. Тому відповідальність туроператора настає у разі встановлення факту незабезпечення або несвоєчасного забезпечення туристів обумовленими договором послугами. У правовідносинах, пов'язаних з перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником.

За таких обставин суд апеляційної інстанції зробив правильний висновок, що зазначені компенсаційні виплати за скасування рейсів можуть бути здійснені перевізником за наявності обставин, що зумовили зміни у розкладі перевезень, а відповідач у цій справі не має статусу перевізника.

Аналогічні висновки викладені [Верховним Судом у постановях від 30 жовтня 2019 року у справі N 761/35935/15-ц](#) (провадження N 61-23691св18), від 06 лютого 2020 року у справі N 711/1348/19 (провадження N 61-21091св19).

Згідно зі статтями [16, 203, 215 ЦК України](#) для визнання судом оспорюваного правочину недійсним необхідним є: пред'явлення позову однією із сторін правочину або іншою заінтересованою особою; наявність підстав для оспорювання правочину; встановлення, чи порушується (не визнається або оспорується) суб'єктивне цивільне право або інтерес особи, яка звернулася до суду. Таке розуміння визнання правочину недійсним як способу захисту є ustalеним у судовій практиці.

У частині третій статті 12, частинах першій, п'ятій, шостій [статті 81 ЦПК України](#) визначено, що кожна сторона повинна довести ті обставини, які мають значення для справи і на які вона посилається як на підставу своїх вимог або заперечень, крім випадків, встановлених цим Кодексом. Докази подаються сторонами та іншими учасниками справи. Доказування не може ґрунтуватися на припущеннях.

Встановивши, що позивачі не довели підстав, які б свідчили про недійсність пункту 6.7 договору про надання туристичних послуг, апеляційний суд зробив обґрунтований висновок про відмову у задоволенні вимог в цій частині.

Висновки за результатами розгляду касаційної скарги

Доводи касаційної скарги не дають підстав для висновку, що судові рішення в оскарженій частині ухвалені без додержання норм матеріального і процесуального права та зводяться до переоцінки доказів, що знаходиться поза межами повноважень Верховного Суду. У зв'язку з наведеним колеґія суддів вважає, що касаційну скаргу слід залишити без задоволення, постанову апеляційного суду в оскарженій частині? без змін.

Керуючись статтями [400](#), [401](#), [410](#), [416 ЦПК України](#) (в редакції, чинній станом на 07 лютого 2020 року), Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду

ПОСТАНОВИВ:

Касаційну скаргу ОСОБА_1, що діє у власних інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, ОСОБА_3 залишити без задоволення.

Постанову Запорізького апеляційного суду від 02 липня 2019 року в частині відмови у задоволенні позовних вимог ОСОБА_1, що діє у власних інтересах та в інтересах малолітньої ОСОБА_2, ОСОБА_3 до Товариства з обмеженою відповідальністю "Джоін ап!" про визнання недійсним пункту договору про надання туристичних послуг та стягнення грошових компенсацій за скасування авіарейсів залишити без змін.

Постанова суду касаційної інстанції набирає законної сили з моменту її прийняття, є остаточною і оскарженню не підлягає.

Судове рішення 2-6

Позивач звернувся до суду з даним позовом до Дочірнього підприємства «Плай» про захист прав споживачів, мотивуючи свої вимоги тим, що у січні 2021 року Позивач вирішив відпочити разом із родиною у гірськолижному комплексі «ПЛАЙ». Для цього, шляхом використання мережі Інтернет, електронного зв'язку та телефону, він звернувся до відповідача та замовив готельну послугу - проживання (двомісний номер та одне додаткове місце) в готелі Плай» в період з 21.01.2021 року до 24.01.2021 року. На підтвердження відповідного бронювання готельного номера, 18.01.2021 року Позивач перерахував грошові кошти за допомогою додатку Приват 24 (АТ «Приват Банк») у розмірі 1847,24 гривень, що становить вартість проживання за одну добу на відповідний рахунок ДП «ПЛАЙ».

21 січня 2021 року, по приїзді до готелю «Плай», Позивач остаточно розрахувався з Відповідачем та вніс готівкою суму 3720,00 гривень за проживання у готелі з 22.01.2021 року до 24.01.2021 року, проте, *відразу Відповідач не надав розрахункового документу на цю суму*, пояснивши це тим, що вже пізно і каса зачинена.

22 січня 2021 року у Позивача змінилися плани, він звернувся до адміністрації Відповідача та повідомив про своє бажання достроково розірвати договір на надання готельних послуг. Попросив повернути сплачені кошти за ненадані готельні послуги за дві доби проживання з 22 до 24 січня 2021 року. Однак, *Відповідач відмовив Позивачу у поверненні коштів, пославшись на те, що згідно п. 4 Правил на проживання гостей в готелі та відповідної анкети, яку підписав при вселенні Позивач, у разі несвоєчасного прибуття та/або дострокового виїзду, кошти не повертаються.*

Позивач не погодився з такою позицією Відповідача, наполягав на поверненні коштів та просив надати розрахунковий документ на підтвердження внесеної готівки 21.01.2021 року на суму 3720,00 гривень. Проте, фіскальний чек, який надали Позивачу на підтвердження оплати готельних послуг на суму 3720,00 грн., був від 22.01.2020 року (час зафіксований на чеку 10:27 год.), а не від 21.01.2021 року, як того вимагають норми діючого законодавства України.

Після отримання оригіналу фіскального чеку на суму 3720,00 гривень, недовгих суперечок з адміністрацією готелю, Позивач разом із родиною виїхали з готелю до 12:00 години дня 22.01.2021 року. Син Позивача - ОСОБА_2 при цьому залишив у готелі письмове звернення з проханням повернути грошові кошти за 22 та 23 січня 2021 року. Вказує про те, що 23 січня 2021 року на електронну адресу Відповідача був направлений лист Позивача з проханням повернути грошові кошти у розмірі 3720,00 грн., які були сплачені Позивачем за послуги проживання у готелі « Плай » в період з 22.01.2021 року до 24.01.2021 року і якими він фактично не скористався. Також, у листі було зазначено номер картки Позивача для перерахунку коштів. 24 січня 2021 року з електронної адреси Відповідача надійшла відповідь, в якій було зазначено про те, що кошти не підлягають поверненню, договір був розірваний достроково за бажанням замовника. Також, Відповідач

зазначає про те, що не порушив договірні умови, так як про неповернення грошових коштів, у разі дострокового виїзду, було зазначено в анкеті, яку підписав Позивач при вселенні.

Таким чином, Позивач зазначає про те, що згідно п. 8 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» Позивач 18.01.2021 року уклав з Відповідачем на відстані, поза торговельними офісними приміщеннями Відповідача, договір на надання готельних послуг з 21.01.2021 року до 24.01.2021 року і відповідно, сторони погодили усі істотні умови договору: строк і місце проживання у готелі, вартість послуг. Однак, у зв'язку із достроковим розірванням Позивачем договору на надання готельних послуг, Позивач фактично зміг скористатися послугами Відповідача лише з 21 січня до 12:00 годин 22 січня 2021 року. За цю добу Позивач сплатив Відповідачу ще 18.01.2021 року 1847,24 гривень.

Звертає увагу на те, що відповідно до п. 4.2. Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 № 19, споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг. Таким чином, зазначає про те, що грошові кошти у розмірі 3720,00 гривень за ненадані готельні послуги у вигляді проживання протягом двох діб (з 22.01.2021 р. до 24.01.2021 р.) підлягають поверненню Позивачу та надає розрахунок суми: 1400,00 грн. (проживання 22.01.2021 р.)+400,00 грн. (додаткове місце 22.01.2021 р.) + 60,00 (туристичний збір за 22.01.2021 р.) + 1400,00 грн. (проживання 23.01.2021 р.) + 400,00 грн. (додатка місце 23.01.2021 р.) та 60,00 грн. (туристичний збір за 23.01.2021 р.) = 3720,00 грн.

Крім того, Позивач стверджує, що згідно положень ч. 7 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» також має право на виплату неустойки в розмірі 1 (одного) відсотка вартості послуг за кожний день затримки повернення грошей. Звертає увагу, що станом на дату подачі позову (04.02.2021 року) сума неустойки складає 483,60 грн., виходячи з наступного розрахунку: $3720 * 1 \% * 13 = 483,60$ грн. (де 3720 - це вартість послуг, які не повернув Відповідач; 13 - це кількість днів затримки повернення грошей).

Звертає увагу на те, що посилання Відповідача на свої Правила проживання гостей в готелі та анкету, у яких міститься умова щодо неповернення коштів у разі дострокового виїзду або неприбуття, є недоречним. Адже такі умови суперечать пункту 4.2 Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, який передбачає право споживача на розірвання договору про надання готельних послуг у будь який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг, та вимогам Закону України «Про захист прав споживачів», і тому така умова, встановлена у своїх Правилах Відповідачем, є незаконною.

Просить суд стягнути з Дочірнього підприємства «ПЛАЙ» на користь ОСОБА_1 грошові кошти, сплачені за готельні послуги у розмірі 3720,00 грн., неустойку за затримку повернення грошей станом на 04.02.2021 року у розмірі 483,60 грн. Зазначити в рішенні про нарахування неустойки за затримку повернення грошей до моменту виконання рішення суду з урахуванням приписів законодавства України, що регулюють таке нарахування, за формулою: залишок боргу $x 1\% \times$ кількість днів затримки повернення грошей.

В судові засідання позивач не з'явився, до суду від представника позивача надійшла заява про розгляд справи у їх відсутність, позовні вимоги просять задовольнити в повному обсязі.

В судові засідання представник відповідача не з'явився, про місце, дату та час судового розгляду справи повідомлені належним чином. До суду подавали відзив на позовну заяву, за змістом якого просять в задоволенні позовних вимог відмовити, посилаючись на ту підставу, що Позивач самостійно погодився на запропоновані умови договору надання готельних послуг, в тому числі, щодо неповернення коштів у разі дострокового виїзду з готелю. Згідно поданого клопотання просили розгляд справи проводити у їх відсутність.

Згідно зі ст. 11 ЦПК України, суд розглядає цивільні справи не інакше як за зверненням фізичних чи юридичних осіб, поданим відповідно до ЦПК України, в межах заявлених ними вимог і на підставі доказів сторін та інших осіб, які беруть участь у справі.

Відповідно до ст. 81 ЦПК України кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог або заперечень, крім випадків встановлених цим Кодексом. Докази подаються сторонами та іншими учасниками справи.

Судом встановлено, що ОСОБА_1 здійснив бронювання готельного номеру (двомісний номер та одне додаткове місце) в готелі «Плай» на період з 21.01.2021 року до 24.01.2021 року. На підтвердження відповідного бронювання готельного номера, 18.01.2021 року Позивач перерахував грошові кошти за допомогою додатку Приват 24 (АТ КБ «Приват Банк») у розмірі 1847,24 гривень, що становить вартість проживання за одну добу, на відповідний рахунок ДП «ПЛАЙ».

Згідно рахунку № НОМЕР_1 від 16.01.2021, Позивач сплатив готівкою суму 3720,00 гривень за проживання у готелі за період з 22.01.2021 року до 24.01.2021 року.

22 січня 2021 Адміністрацією готелю видано акт наданих послуг №Пл26788/01 від 22.01.2021 р. на суму 1847,24 гривень та відповідний чек на суму 3720,00 гривень.

Згідно ст. 626 ЦК України, договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. За змістом ст. 638 ЦК України договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору.

Згідно з статтею 627 ЦК України відповідно до статті 6 цього Кодексу сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагентів та визначенні умов договору з урахуванням вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості. У договорах за участю фізичної особи-споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів.

Частиною першою статті 639 ЦК України передбачено, що договір може бути укладений у будь якій формі, якщо вимоги щодо форми договору не встановлені законом.

Відповідно до ч. 1 ст. 638 ЦК України, договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Істотні умови договору, визначені у ч. 1 ст. 638 ЦК України, можна поділити на чотири групи: 1) умови про предмет договору; 2) умови, що визначені законом як істотні; 3) умови, які є необхідними для договорів даного виду; 4) умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди.

Основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють свою діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають в готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг регламентуються Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 (далі - Правила).

Згідно з пунктом 3.1 Правил готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. **Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акценту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.**

Згідно п. 3.6. Правил надання готельних послуг договір про надання основних готельних послуг споживачу **вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою**

квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

- найменування готелю, його реквізити;
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері); - інші необхідні дані на розсуд готелю.

Відповідно до ч.5 ст.22 Закону України «Про туризм» договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Відповідно до п. 2. Правил надання готельних послуг Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Так, готелем надано гр. ОСОБА_1 вичерпну інформацію про готельні послуги, про що свідчить підпис Позивача на анкеті.

Відповідно до п. 1.12. Правил надання готельних послуг, готель повинен мати внутрішні правила проживання у готелі.

ОСОБА_1 заповнив анкету на проживання та погодився з внутрішніми правилами проживання готелю шляхом підписання анкети та відмітки про ознайомлення з Правил проживання в готелі.

Як зазначено у п. 3.5 Правил надання готельних послуг, ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Відповідно до ст. 905 ЦК України строк договору про надання послуг встановлюється за домовленістю сторін, якщо інше не встановлено законом або іншими нормативно-правовими актами. Оскільки послуга - це діяльність, то в договорі про надання послуг зазначено початок і закінчення надання послуги. Так строк надання послуги складає з 21 січня по 24 січня 2021 року.

Розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст. 651 ЦК України).

Згідно ч. 1 ст. 907 ЦК України, договір про надання послуг може бути розірваний, у тому числі шляхом односторонньої відмови від договору, в порядку та на підставах, встановлених цим Кодексом, іншим законом або за домовленістю сторін. Порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг визначаються домовленістю сторін або законом.

Частинами 1, 2 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, що 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 залишилася. Якщо під час виконання робіт (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.

Наведені положення знайшли детальне відображення у Правилах надання готельних послуг, пункт 5.4 яких містить норму про те, що споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм

вибором вимагати: усунення недоліків безоплатно та у визначений термін; відповідного зменшення ціни за надану послугу. Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки.

Як вбачається з матеріалів справи, від Позивача не надходило жодних претензій щодо недоліків проживання, надання послуг тощо.

Відповідно до п. 4 Правил проживання в готелі, підписаного Позивачем: «У разі несвоєчасного прибуття (запізнення) та /або дострокового виїзду кошти не повертаються».

Таким чином, Позивач самостійно погодився на запропоновані умови договору надання готельних послуг, в тому числі щодо неповернення коштів у разі дострокового виїзду з готелю.

Вказане узгоджується з позицією, викладеною в Постанові Верховного суду по справі № 235/2764/16-ц від 05.09.2018, де, зокрема, зазначено про те, що Позивачка погодилася такі правила проживання в готелі і має їх дотримуватись, тому її претензії на повернення грошових коштів є безпідставними.

Враховуючи, що доводи позивача не знайшли свого підтвердження під час судового розгляду справи, суд приходять до висновку про відмову в задоволенні позову в повному обсязі.

Відповідно до ч. 2 ст. 247 ЦПК України, у разі неявки в судові засідання всіх учасників справи чи в разі якщо відповідно до положень цього Кодексу розгляд справи здійснюється судом за відсутності учасників справи, фіксування судового процесу за допомогою звукозаписувального технічного засобу не здійснюється. З огляду на викладене фіксування судового процесу за допомогою звукозаписувального технічного засобу не здійснювалось.

Керуючись ст. ст.4, 10, 12, 13, 17, 18, 76-81, 258-259, 263-268, 273, 280-282, 352, 354-355 ЦПК України, ст. ст. 626,627,638,639 ЦК України, Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, суд, -

в и р і ш и в :

В задоволенні позову ОСОБА_1 до Дочірнього підприємства «Плай» про захист прав споживачів - відмовити.

Рішення суду набирає законної сили після закінчення строку подання апеляційної скарги всіма учасниками справи, якщо апеляційну скаргу не було подано.

Апеляційна скарга на рішення суду подається протягом тридцяти днів з дня його проголошення.

Учасники справи можуть отримати інформацію щодо даної справи в мережі Інтернет за веб-адресою сторінки на офіційному веб-порталі судової влади України - <https://court.gov.ua/sud1013/> та в Єдиному державному реєстрі судових рішень за посиланням - <http://reyestr.court.gov.ua>.

Завдання:

Ознайомтеся з текстом рішення суду дайте письмові відповіді на питання:

1. Чому Відповідач (Дочірнє підприємство «Плай») вважає, що нема підстав повертати Позивачу (Туристу) гроші ?
2. Чому Позивач (Турист) вважає, що йому мають бути повернуто гроші ?
3. На які законодавчі акти спирається Відповідач ?

Судове рішення 2-7

У квітні 2020 року ОСОБА_1 звернувся до Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області із позовом до Авіакомпанії «Остріен Ерлайнз АГ» про захист прав споживача.

Ухвалою Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 01.06.2020 клопотання представника відповідача ОСОБА_2 про передачу справи за підсудністю задоволено. Матеріали справи за позовною заявою ОСОБА_1 до Авіакомпанії «Острієн Ерлайнз АГ» про захист прав споживача передані за підсудністю до Подільського районного суду міста Києва.

Ухвалою Подільського районного суду від 19.05.2021 справу за позовною заявою ОСОБА_1 до Авіакомпанії «Острієн Ерлайнз АГ» про захист прав споживача було прийнято до провадження судді Петрова Д.В.

В обґрунтування позовних вимог позивач зазначає, що ним було придбано квитки на рейси відповідача класом обслуговування «Бізнес-клас» за маршрутом Зальцбург - Відень із вильотом із Зальцбурга 17.01.2020 о 08:10 та Відень-Київ із вильотом 17.01.2020 о 09:50. Рейс Зальцбург - Відень було затримано на 40 хвилин, у зв'язку з чим позивач не встиг на стикувальний рейс Відень-Київ. Про затримку рейсу позивача попереджено не було.

Позивач зазначає, що йому самостійно вдалося вирішити питання вильоту до Києва, альтернативний рейс до Києва виконувався авіакомпанією «Міжнародні авіалінії України», а клас обслуговування «Бізнес-клас», авіакомпанії МАУ, на думку позивача, гірше, ніж клас обслуговування «Бізнес-клас» відповідача. Позивач стверджує, що бездіяльністю відповідача щодо забезпечення його прибуттям до Києва завдано шкоду його здоров'ю, оскільки після прильоту позивач захворів та змушений був викликати невідкладну медичну допомогу, у зв'язку з чим позивач поніс витрати в розмірі 5 200 гривень.

Позивач також просить стягнути моральну шкоду у розмірі 140 тис. гривень у зв'язку зі стресом, оскільки його не було повідомлено про причини затримки, його родина хвилювалася, він змушений був відкладати ділові зустрічі.

26.07.2021 на адресу суду надійшов відзив від відповідача, в якому відповідач проти позову заперечує, просить суд відмовити у задоволенні всіх позовних вимог. У відзиві відповідач зазначив, що рейс за маршрутом Зальцбург - Відень було затримано у зв'язку з організацією повітряних потоків та погодними умовами в аеропорту призначення. Відповідач не заперечує втрату позивачем стиковки на рейс Відень - Київ, проте зазначає, що відповідачем було забезпечено перебронювання квитка для позивача на рейс МАУ.

Відповідач, посилаючись на ч. 1 ст. 17 Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень (надалі - Монреальська конвенція) стверджує, що хвороба позивача не може вважатися тілесною шкодою викликаною подією, що сталася на борту літака, а тому кошти, витрачені позивачем на виклик невідкладної допомоги, відшкодуванню не підлягають.

Із посиланням на Монреальську конвенцію та практику Верховного Суду відповідач зазначає, що відшкодуванню підлягають лише фактичні збитки, тому моральна шкода не підлягає компенсації.

У судові засідання позивач та його представник не з'явилися, про день, час та місце розгляду справи повідомлені належним чином, в клопотанні на адресу суду представник позивача просив провести розгляд справи за його відсутності, позовні вимоги підтримав, просив задовольнити.

Представник відповідача в судові засідання не з'явився, подав до суду клопотання про розгляд справи за його відсутності, надав відзив на позовну заяву та заперечення на відповідь на відзив, у задоволенні позову просив відмовити.

Дослідивши матеріали справи, суд встановив такі фактичні обставини.

Судом встановлено, що позивач придбав квиток №257-2154421425 на наступні рейси відповідача: OS920 Зальцбург - Відень 17.01.2020 о 08:10, OS661 Відень - Київ, 17.01.2020 о 09:50. Рейс Зальцбург-Відень було затримано на 55 хвилин, тому позивач не встиг на наступний рейс Відень-Київ. До Києва позивач летів в той же день рейсом авіакомпанії МАУ.

В матеріалах справи містяться замовлення на надання медичної допомоги, датовані 18.01.2020 та 19.01.2020, позивач витратив 5 200 гривень на оплату медичної допомоги, які останній просить стягнути з відповідача як матеріальні збитки.

Згідно з витягом із системи бронювання відповідача затримка рейсу OS920 Зальцбург - Відень 17.01.2020 о 08:10 була спричинена через обмеження управління повітряним рухом через погодні умови в аеропорту призначення.

Відповідачем 17.01.2020 було здійснено перебронювання на рейс PS846 авіакомпанії МАУ, що не заперечується позивачем. Квитків на рейс авіакомпанії МАУ, які б підтверджували, що позивач придбав їх самостійно за власний кошт, позивачем не надано. Позивачем не надано доказів інших прямих витрат у зв'язку з затримкою рейсу та продовженням подорожі рейсом авіакомпанії МАУ.

Отже, з досліджених матеріалів справи судом встановлено, що спір між сторонами виник з приводу договору міжнародного повітряного перевезення і затримки виконання рейсу.

Вказані обставини регулюються Авіаційними правилами України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених наказом Державної авіаційної служби України №1239 від 26.11.2018 (надалі - Правила повітряних перевезень пасажирів), Повітряним кодексом України та Монреальською конвенцією.

Відповідно до пункту 1 розділу XIV Правил повітряних перевезень пасажирів авіаперевізник може затримати або скасувати рейс як з комерційних причин, так і з причин, які не залежать від нього.

Відповідно до пункту 2 глави 3 розділу IV Правил повітряних перевезень пасажирів авіаперевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. За потреби забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси авіаперевізник за першої можливості повинен запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

Відповідно до пункту 3 глави 4 розділу Правил повітряних перевезень пасажирів якщо затримка рейсу перевищує п'ять годин, пасажирам має бути запропоновано обслуговування відповідно до абзацу другого пункту 2 глави 2 цього розділу, що включає зміну маршруту, яка має здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення - за першої можливості чи до кінцевого пункту призначення - у пізніший час за бажанням пасажирів та за умови наявності вільних місць.

У матеріалах справи міститься відповідь відповідача на претензію позивача, в якій зазначено, що рейс було затримано через організацію потоків повітряного руху, а позивачу було запропоновано альтернативний рейс PS846 за маршрутом Відень - Київ.

Відповідно до ч. 1 ст. 81 ЦПК України кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог або заперечень, крім випадків, встановлених цим Кодексом.

Отже, відповідач надав позивачу пояснення щодо причин затримки рейсу та здійснив для нього перебронювання на альтернативний рейс до Києва, як передбачено Правилами повітряних перевезень пасажирів.

Твердження позивача про те, що йому довелося самостійно організувати переліт до Києва, не знайшли свого підтвердження доказами.

Щодо класу обслуговування, то сторонами не заперечується, що позивач летів рейсом авіакомпанії МАУ за маршрутом Відень-Київ у класі обслуговування «Бізнес».

Відповідно до пункту 4 глави 7 розділу III Правил повітряних перевезень пасажирів у разі пониження класу обслуговування авіаперевізник зобов'язаний якомога раніше повідомити про це пасажирів та запропонувати компенсацію з урахуванням положень глави 5 розділу XV цих Авіаційних правил. Клас обслуговування позивача понижено не було, Правила повітряних перевезень пасажирів не передбачають компенсації за різницю у класі обслуговування «бізнес» різних перевізників.

Відповідно до пункту 1 глави 1 розділу XXVI Правил повітряних перевезень пасажирів Авіаперевізник відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, виключно у разі, якщо подія, яка стала причиною загибелі або тілесного ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів на/з борт(у) повітряного судна.

Відповідно до частини 1 статті 17 Монреальської конвенції перевізник є відповідальним за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, тільки за умови, що подія, яка стала причиною загибелі або ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів.

Судом встановлено, що згідно із замовленнями позивача останнім було викликано невідкладну медичну допомогу 18.01.2020 та 19.01.2020 на адресу, що не є адресою аеропорту, до якого прибував рейс позивача. У позовній заяві позивач стверджує, що у зв'язку із затримкою рейсу і тривалим перебуванням в аеропорту в м. Відень, він захворів на гостру респіраторну вірусну інфекцію.

До матеріалів справи не додано підтвердження наявності хвороби у позивача, замовлення про надання медичної допомоги такої інформації не містять. Позивачем не надано доказів, що хвороба була спричинена подією, що відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів. Акти про події на борту судна або події під час посадки чи висадки, які б могли спричинити хворобу, про яку стверджує позивач, у матеріалах справи відсутні.

Отже позов в частині стягнення з відповідача майнової шкоди у розмірі 5 200 гривень за оплату викликів невідкладної медичної допомоги задоволенню не підлягає.

В частині вимог позивача про стягнення з відповідача на користь позивача компенсації моральної шкоди розмірі 140 тис. гривень у зв'язку із затримкою рейсу OS920 Зальцбург - Відень, то суд вважає, що позов в цій частині також не підлягає задоволенню, виходячи з наступного.

Судом встановлено, що між сторонами склалися договірні відносини з приводу міжнародних повітряних перевезень.

Відносини міжнародних авіаперевезень регулюються Конвенцією про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, яка вчинена 28 травня 1999 року у м. Монреаль, ратифікована Законом України N 685-VI від 17 грудня 2008 року і набрала чинності 6 травня 2009 року (надалі - Монреальська конвенція).

Відповідно до ст. 29 Монреальської конвенції «Підстави позову», під час перевезення пасажирів, багажу та вантажу будь-який позов щодо заподіяння шкоди, незалежно від його підстави, чи то на підставі Конвенції, договору, у зв'язку з правопорушенням або на будь-якій іншій підставі цієї Конвенції, договору, у зв'язку з правопорушенням або на будь-якій іншій підставі, може бути поданий лише відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені цією конвенцією. При будь-якому позові штрафи, штрафні санкції чи будь-які інші виплати, що не стосуються компенсації фактичної шкоди, не підлягають стягненню.

Відповідно до позиції, викладеної у постанові Верховного Суду від 18.03.2020 у справі №761/13278/18 правовідносини сторін у галузі міжнародних авіаперевезень пасажирів та багажу не регулюються цивільним законодавством України, та/або Законом України «Про захист прав споживачів», тому що ці правовідносини належать до галузі міжнародного повітряного права та, відповідно, регулюються спеціальною міжнародною конвенцією, а саме Монреальською конвенцією про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 року.

Оскільки моральна шкода не належить до фактичних збитків, вона не підлягає стягненню з відповідача.

Статтею 17 Закону України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» визначено, що суди застосовують при розгляді справ Конвенцію та практику Європейського Суду як джерело права.

Європейський суд з прав людини зауважив, що пункт 1 статті 6 Конвенції зобов'язує суди давати обґрунтування своїх рішень, але це не може сприйматись як вимога надавати детальну відповідь на кожен аргумент. Межі цього обов'язку можуть бути різними в залежності від характеру рішення. Крім того, необхідно брати до уваги, між іншим, різноманітність аргументів, які сторона може представити в суд, та відмінності, які існують у державах-учасниках, з огляду на положення законодавства, традиції, юридичні висновки, викладення та формулювання рішень. Таким чином, питання, чи виконав суд свій обов'язок щодо подання обґрунтування, що випливає зі статті 6 Конвенції, може бути визначено тільки у світлі конкретних обставин справи (Проніна проти України, N 63566/00, § 23, ЄСПЛ, від 18 липня 2006 року).

Враховуючи викладене, суд надходить до висновку про відсутність передбачених законом підстав для задоволення позовних вимог.

Вирішуючи питання про розподіл судових витрат суд враховує, що у задоволенні позову відмовлено і відповідачем не заявлено клопотань про відшкодування будь-яких судових витрат, а отже у цій справі відсутні судові витрати, які підлягають розподілу.

На підставі викладеного та керуючись ст. 2, 12, 13, 81, 141, 258, 259, 263-265 ЦПК України, суд,

У Х В А Л И В:

Позов ОСОБА_1 до Авіакомпанії «Острієн Ерлайнз АГ» про захист прав споживача залишити без задоволення.

Рішення суду набирає законної сили після закінчення строку подання апеляційної скарги всіма учасниками справи, якщо апеляційну скаргу не було подано.

У разі подання апеляційної скарги рішення, якщо його не скасовано, набирає законної сили після повернення апеляційної скарги, відмови у відкритті чи закриття апеляційного провадження або прийняття постанови суду апеляційної інстанції за наслідками апеляційного перегляду.

Учасники справи, а також особи, які не брали участі у справі, якщо суд вирішив питання про їхні права, свободи, інтереси та (або) обов'язки, мають право оскаржити у апеляційному порядку рішення суду першої інстанції повністю або частково.

Апеляційна скарга на рішення суду подається до Київського апеляційного суду протягом тридцяти днів з дня його проголошення.

Якщо в судовому засіданні було оголошено лише вступну та резолютивну частини судового рішення або у разі розгляду справи (вирішення питання) без повідомлення (виклику) учасників справи, зазначений строк обчислюється з дня складення повного судового рішення.

Повне найменування сторін та інших учасників справи:

- позивач - ОСОБА_1 (місце проживання: АДРЕСА_1 , РНОКПП НОМЕР_1 ;

- відповідач - Авіакомпанія «Острієн Ерлайнз АГ» в особі представництва Авіакомпанія «Острієн Ерлайнз АГ», код ЄДРПОУ [20046671](#), місцезнаходження: місто Київ, вул. Боричів Тік, будинок 33/6 літера А.

Суддя Д. В. Петров

Джерело: <https://youcontrol.com.ua/catalog/court-document/101290443/>

Література:

1. Ващишин М. Правове регулювання туристичної діяльності: навч.метод. посібник. Л.: ПП Сорока Т.Б., 2014. 168 с.
2. Законодавство України. Верховна Рада України. «Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів і турагентами». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417
3. Законодавство України. Верховна Рада України. Закон України «Про туризм». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

4. Законодавство України. Верховна Рада України. Положення Про Державне агентство розвитку туризму України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#n11>
5. Законодавство України. Верховна Рада України. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>
6. Інформаційний портал Туристичного центру Одеси. ДСТУ 4268:2003. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: https://www.tic.in.ua/?page_id=4415&lang=uk
7. Інформаційний портал Туристичного центру Одеси. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: https://www.tic.in.ua/?page_id=4417&lang=uk
8. Інформаційний портал Туристичного центру Одеси. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: https://www.tic.in.ua/?page_id=4425&lang=uk
9. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2015. 272 с.
10. Незвичайна ситуація. Які права мають туристи в разі скасування подорожі через коронавірус URL: <https://ns-plus.com.ua/2020/05/01/yaki-prava-mayut-turysty-v-razi-skasuvannya-podorozhi-cherez-koronavirus/>
11. Огляд практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг / Упоряд.: правове управління (IV) департаменту аналітичної та правової роботи апарату Верховного Суду / Відпов. за вип.: суддя КЦС ВС, к.ю.н. О. В. Білоконь. Київ, 2020. 37 с.
12. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні. Збірник нормативно-правових актів. Під заг. ред. проф. В. К. Федорченка. К. Юрінком Інтер. 2002. 640.
13. Претензії туриста до туроператора та авіаперевізників Юрист&Закон № 34. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA014112
14. Сайт TEZTOUR. Порядок ануляції турів URL: <http://www.teztour.ua/page/cancellation-policy.ru.html>
15. Сайт Міністерства закордонних справ України URL: <https://mfa.gov.ua/podorozhnm/krayini-svitu-poperedzhennya-ta-poradi-rezhim-vyizdu>
16. Сайт туристична агенція КОМПАС. Чим туагент відрізняється від туроператора ? URL: <https://compass.ck.ua/chim-turagentstvo-vidriznyayetsya-vid-turoperatora/>
17. Турист-турагент-туроператор. PRAVO. Випуск № 38 (665) від 21.09.2-10. URL: <https://pravo.ua/articles/turist-turagent-turoperator/>