

Конспект лекції 18

Змістовий модуль 9. Туристичні послуги

Тема 25. Поняття та загальна характеристика туристичних послуг

Мета лекційного заняття: ознайомити студентів з нормативно-правовим регулюванням туристичних послуг; охарактеризувати організаційні форми та різновиди туризму; ознайомитись з особливостями правового статусу учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, та роз'яснити зміст прав та обов'язків суб'єктів туристичної діяльності.

Основні терміни і поняття: автомобільний туризм; аналогічні засоби розміщення; виїзний туризм; в'їзний туризм; внутрішній туризм; гіді-перекладачі; гірський туризм; готель; готельна послуга; дитячий туризм; екологічний (зелений) туризм; екскурсоводи; засіб тимчасового розміщення; культурно-пізнавальний туризм; лікувально-оздоровчий туризм; мисливський туризм; міжнародний туризм; молодіжний туризм; підводний туризм; послуга з тимчасового розміщення; пригодницький туризм; провідники та інші фахівці туристичного супроводу; просування туристичного продукту; релігійний туризм; самодіяльний туризм; сільський туризм; сімейний туризм; спортивний туризм; спортивні інструктори; супутні туристичні послуги та товари; супутні туристичні послуги та товари; туризм для осіб з інвалідністю; туризм для осіб похилого віку; туризм; турист; туристичний продукт; туристичні агенти; туристичні брокери; туристичні відвідування; туристичні подорожі; туристичні поїздки; туристичні послуги; туристичні ресурси України; характерні туристичні послуги та товари.

Рекомендовані нормативно-правові акти та інші джерела:

Конституція України (прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року, із змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. (із змінами) № 435-IV (Розділ I Книги першої в частині захисту прав учасників цивільних відносин; Розділ II Книги першої в частині можливих учасників сфери туристичних послуг; Книга друга в частині прав, що пов'язані з темою; Книга п'ята в частині зобов'язань, що можуть виникати у сфері туристичних послуг). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.

Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. (із змінами) № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. (із змінами) № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.

Про страхування : Закон України від 18.11.2021 №1909-IX (в частині, що може стосуватись туристичних послуг). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>.

Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.12. 2019 р. (із змінами) № 1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#Text>.

Державне агентство розвитку туризму України. Офіційний сайт. URL: <https://www.tourism.gov.ua>.

План:

1. Поняття та нормативно-правове регулювання туристичних послуг.
2. Туризм: організаційні форми та види.
3. Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності. Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності.

1. Поняття та нормативно-правове регулювання туристичних послуг

Виникнення сфери надання туристичних послуг пов'язане із забезпеченням реалізації низки **закріплених у Конституції України прав**, зокрема прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав. Зрозуміло, що все це пов'язане із процесом здійснення фізичними особами туристичних подорожей. Крім Конституції України до нормативно-правових актів, якими детально регулюються ті чи інші аспекти туристичних послуг, віднесено базовий спеціальний закон – Закон України «Про туризм», та інші нормативно-правові акти, які видані відповідно до Конституції України і базового закону (ст. 2 Закону України «Про туризм»). Оскільки у сфері туризму значне місце займають майнові відносини, то вони регулюються нормами Цивільного кодексу України (далі – ЦК України). Часто туристичні відносини пов'язані з міжнародним аспектом, тому маємо враховувати й положення міжнародних договорів України. У даному випадку діє загальне правило про співвідношення положень таких договорів та норм вітчизняного законодавства – якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України (далі – ВР), передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені вітчизняним законодавством, застосовуються правила міжнародного договору.

Основний законодавчий акт, який регулює відносини у сфері туризму, як вже було зазначено, – це Закон України «Про туризм». У цьому законі не закріплено поняття «**туристичні послуги**», натомість вміщуються інші схожі та суміжні поняття. Аналіз наявних на офіційному сайті ВР нормативних термінів (<https://rada.gov.ua>) свідчить, що поняття «туристичні послуги» закріплює лише один нормативно-правовий акт – «Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності», який вже втратив свою чинність. У цьому нормативному акті туристичні послуги визначались як послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів¹.

У Законі України «Про туризм» закріплені нормативні визначення понять «характерні туристичні послуги та товари» та «супутні туристичні послуги та товари». **Характерними туристичними послугами та товарами** визнаються послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам, а **супутніми туристичними послугами та товарами** – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам². Загалом у законі більше йдеться про туристичну діяльність, аніж туристичні послуги (перше поняття є ширшим, аніж друге).

2. Туризм: організаційні форми та види

¹ Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності : Наказ Держкомпідприємництва та Держкоммолодьспорттуризма від 17.01.2001 р. № 7/62 (втратив чинність). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0103-01/ed20071009/find?text=%D2%F3%F0%E8%F1%F2%E8%F7%ED%B3+%EF%EE%F1%EB%F3%E3%E8#Text>.

² Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. (із змінами) № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>

До організаційних форм туризму ст. 4 Закону України «Про туризм» віднесено міжнародний та внутрішній туризм. У свою чергу до міжнародного туризму віднесено в'їзний та виїзний туризм.

В'їзним туризмом є подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, а **виїзним** – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території.

Види туризму у ст. 4 Закону виокремлюються в залежності від декількох критеріїв:

1) залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування):

- дитячий;
- молодіжний;
- сімейний;
- для осіб похилого віку;
- для осіб з інвалідністю;

2) залежно від цілей, для досягнення яких здійснюється туризм:

- культурно-пізнавальний;
- лікувально-оздоровчий;
- спортивний;
- релігійний;
- пригодницький;
- мисливський;

3) залежно від об'єктів, що використовуються або відвідуються:

- екологічний (зелений);
- сільський;
- підводний;
- гірський;

4) залежно від способу здійснення:

- автомобільний;
- самодіяльний тощо.

У цьому законі також закріплено, що особливості здійснення окремих видів туризму встановлюються законом (а не будь-якими іншими нормативними актами).

3. Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності. Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності

Закон України «Про туризм» виокремлює «учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності» та «суб'єктів, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність».

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, відповідно до ст. 5 цього закону, є:

1) юридичні та фізичні особи, які:

а) створюють туристичний продукт («*туристичний продукт*» – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

б) надають **туристичні послуги** (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування);

в) здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг;

2) громадяни України, іноземці та особи без громадянства (**туристи, екскурсанти, відвідувачі** та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єкти, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі – суб'єкти туристичної діяльності):

1) **туристичні оператори** (далі – туроператори) – 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;

2) **туристичні агенти** (далі – турагенти) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи-суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

3) інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

4) гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

5) фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Права суб'єктів туристичної діяльності закріплені у ст. 24 Закону України «Про туризм». Вони, зокрема, мають право:

- виробляти і реалізовувати туристичні послуги згідно із законодавством;
- вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

- вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

- на встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), власниками яких вони є, відповідної категорії;

- на отримання в установленому порядку інформації, необхідної для здійснення їх діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

- брати в установленому порядку участь у розробці програм розвитку туризму та курортно-рекреаційної сфери;

- визначати та оприлюднювати шляхом опублікування загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

- визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;

- на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб'єктами туристичної діяльності.

Обов'язками суб'єктів туристичної діяльності є:

- проводити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, лише за наявності ліцензій;

- залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

- надавати туристам необхідну і 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 цим Законом;

- надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;
- вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;
- відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам), іншим особам та довкіллю.

Також у ст. 25 Закону України «Про туризм» окремо закріплено **права туристів і екскурсантів**, якими є:

- право на реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;
- право на необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- право на інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- право на отримання обов'язкової інформації, що передуює укладенню договору;
- право на отримання туристичних послуг, передбачених договором;
- право на особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;
- право на одержання відповідної медичної допомоги;
- право на відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;
- право на сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

– право на реалізацію інших прав.

Обов'язками туристів і екскурсантів, відповідно до змісту ст. 25 Закону України «Про туризм», є:

– не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

– виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

– поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

– зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

– дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

– надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

– дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

– відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Цей перелік не вичерпний, адже у вказаній статті вміщується положення, згідно з яким туристи та екскурсанти мають виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування. У даному випадку йдеться про «законодавство», отже, маються на увазі не лише законодавчі, але й підзаконні нормативно-правові акти.

Питання для перевірки знань:

1. Дайте визначення «туристичні послуги».
2. Які організаційні форми туризму Вам відомі.
3. Які різновиди туризму Ви знаєте?
4. За якими критеріями можна здійснити поділ на види туризму?
5. Якими нормативно-правовими актами здійснюється регулювання відносин у сфері туризму?
6. Нормами яких галузей права регулюються відносини у сфері туризму?
7. На реалізацію яких конституційних прав спрямоване нормативне регулювання відносин у сфері туризму спеціалізованими нормативно-правовими актами?

8. Яке поняття – «учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності» чи «суб'єкти туристичної діяльності», є ширшим за змістом і чому?

9. Чи є вичерпним перелік прав суб'єктів туристичної діяльності та туристів і екскурсантів, закріплений у ст.ст. 24, 25 Закону України «Про туризм»?

10. Чи є вичерпним перелік обов'язків суб'єктів туристичної діяльності та туристів і екскурсантів, закріплений у ст.ст. 24, 25 Закону України «Про туризм»?