

economic law. Business practice and business custom are differentiated, legal custom value characteristics are given and prospects of custom in business law are identified.

Литература

1. Алексеев С. С. *Право: азбука — теория — философия : опыт комплексного исследования* / С. С. Алексеев. — М. : Статут, 1999. — 712 с.
2. Марченко М. Н. *Источники права : учеб. пособие* / М. Н. Марченко. — М. : Проспект, 2005. — 760 с.
3. *Порівняльне правознавство : підручник* / за заг. ред. О. В. Петришина. — Х. : Право, 2012. — 272 с.
4. *Общетеоретическая юриспруденция: учебный курс : учебник* / под ред. Ю. Н. Оборотова. — О. : Фенікс, 2011. — 436 с.
5. *Введение в украинское право* / под ред. С. В. Кивалова, Ю. Н. Оборотова. — О. : Юрид. л-ра, 2005. — 616 с.
6. Графский В. Г. *История политических и правовых учений : учебник* / В. Г. Графский. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Проспект, 2007. — 608 с.
7. Осаке К. *Сравнительное правоведе-*

ние в схемах: Общая и особенная часть : учеб. пособие / К. Осаке. — 2-е изд. — М. : Дело, 2002. — 464 с.

8. Толкачова Н. Є. *Звичаєве право : навч. посіб.* / Н. Є. Толкачова. — К. : Київ. ун-т, 2005. — 367 с.

9. Скакун О. Ф. *Общее сравнительное правоведение: Основные типы (семьи) правовых систем мира : учебник* / О. Ф. Скакун. — К. : Ін Юре, 2008. — 464 с.

10. Чайковська В. В. *Господарське право : курс лекцій* / В. В. Чайковська. — О. : Астропринт, 2012. — 408 с.

11. Беляневич О. А. *Господарське договірне право України (теоретичні аспекти) : монографія* / О. А. Беляневич. — К. : Юрінком Інтер, 2006. — 592 с.

12. *Господарське право : підручник* / за заг. ред. О. П. Подцерковного. — Х. : Одісей, 2010. — 640 с.

13. Цвайгерт К. *Введение в сравнительное правоведение в сфере частного права. В 2 т. Т. 1. Основы : пер с нем.* / К. Цвайгерт, Х. Кетц. — М. : Международ. отношения, 1995. — 480 с.

14. Давид Р. *Основные правовые системы современности* / Р. Давид, К. Жоффре-Спинози. — М. : Международ. отношения, 1996. — 400 с.

УДК 347.453.3

Ю. Коросташивець,

здобувач Інституту держави і права ім. В. М. Корецького НАН України

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Стаття 42 Конституції України встановлює, що держава гарантує захист прав споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт. Ця норма Основного Закону безпосередньо стосується захисту прав споживачів готельних послуг.

В Україні захист прав споживачів був предметом наукових дослі-

джен Л. М. Іваненко, С. А. Косінова, Г. А. Осетинської, О. П. Письменної, Ю. Ю. Рябченко [1–5]. Проте питання захисту прав споживачів туристичних, готельних послуг залишаються поза увагою цих та інших дослідників. Однак, як свідчить судова практика, спорів у цій сфері наразі забагато. З огляду на це стає актуальним вивчення законодавства з питань захисту прав споживачів

готельних послуг та його правозастосування, що і є метою цієї статті.

Аналіз судової практики свідчить, що найбільше спорів у досліджуваній сфері виникає у зв'язку з наданням туристичних послуг, до складу яких входить надання готельних послуг, а також спорів щодо виконання зобов'язань готелів (інших засобів розміщення) зі збереження грошей, інших цінностей, переданих готелю (іншому засобу розміщення) на зберігання.

Одразу зауважимо, що хоча Закон України «Про захист прав споживачів» [6] не виділяє окремо такого виду продукції, як «туристичні послуги», «готельні послуги», і надавачів таких послуг, Закон України «Про туризм» [7] весь пронизаний вимогами щодо дотримання прав споживачів, а його ст. 20 безпосередньо встановлює, що якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів».

Відповідно до ч. 1 ст. 901 ЦК України, яка визначає поняття договору про надання послуг, сторонами такого договору є виконавець і замовник. Закон України «Про туризм» та Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19 (далі — Правила) [8], сторонами договору на надання готельних послуг називають виконавця і споживача. Водночас ці Правила стороною договору називають замовника. При цьому їх правовий статус дещо різниться.

Так, відповідно до п. 1.3 Правил споживачем вважається фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб; а замовником вважається фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату

за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Така невизначеність сторони договору на готельне обслуговування досить часто призводить до спорів між готелями (іншими засобами розміщення) та безпосередніми споживачами цих послуг.

Досить часто спори, пов'язані з наданням туристичних послуг, до складу яких входить надання готельних послуг, зумовлені невиконанням або належним виконанням туроператором чи турагентом договору на туристичне обслуговування, зокрема щодо оплати послуг, належного інформування споживачів про умови надання послуг, заміни готелю, надання недостовірної інформації про послуги з готельного обслуговування, порядку оплати готельного обслуговування.

На практиці досить складно визначити належного відповідача за договірними зобов'язаннями у сфері надання туристичних послуг. Зокрема, складності виникають при визначенні відповідача — туроператора, турагента, готелю при визначенні виду договору, укладеного між споживачем туристичних послуг та туроператором, турагентом, оскільки останні відносини між собою врегулюють за допомогою агентського договору, договорів доручення або комісії, а туроператор або турагент і готель (інший засіб розміщення) — договором на готельне обслуговування.

Так, відповідно до ст. 5 Закону України «Про туризм» туристичні оператори (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. Туристичні агенти (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.

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, укладеним між ними, а також Законом України «Про туризм». Проте споживачу, а часто й суду складно визначити належного відповідача у правах про відповідальність за зобов'язаннями із надання туристичних послуг.

Згідно зі ст. 297 ГК України за агентським договором одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод чи сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок.

Так, Вищим спеціалізованим судом України з розгляду цивільних і кримінальних справ 09.11.2011 р. було розглянуто справу про відшкодування матеріальної та моральної шкоди, якою встановлено, що 23 квітня 2010 р. між: Особою_6 та ТОВ «Корсар Тревел» було укладено договір № 157/05 на туристичне обслуговування, згідно з яким відповідач прийняв на себе зобов'язання надати позивачу комплекс туристичних послуг, а саме забезпечити бронювання авіаквитків за маршрутом Донецьк—Дубровник—Донецьк, розміщення в готелі. За п. 2.1.2, 2.1.3, 4.4. вказаного договору саме турагент зобов'язаний забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до розділу 1 цього договору, забезпечити туриста необхідними документами: путівкою, страховим полісом, авіаквитками на авіарейси. У випадку невиконання з вини турагента (туроператора) своїх зобов'язань, передбачених договором, відповідальність турагента (туроператора) перед туристом за цим договором обмежується розміром подвійної плати за вартість туристичного продукту (туристичних послуг).

Відмовляючи у задоволенні позову Особи_6, Ворошиловський районний суд м. Донецька виходив із того, що ТОВ «Корсар Тревел» є неналежним відповідачем у справі, оскільки діяло як турагент на реалізацію туристичних послуг на підставі договору, укладеного між: ТОВ «Корсар-Тревел» та ТОВ «Карія Тур Юкрейн» як туроператором та від імені ТОВ «Карія Тур Юкрейн», отже він є представником цього туроператора. Обставин, які б свідчили про наявність винних дій ТОВ «Корсар-Тревел» у заподіянні збитків Особі_6, судом не встановлено, а позов до ТОВ «Карія Тур Юкрейн» не заявлено.

Рішенням апеляційного суду Донецької області від 9 березня 2011 р. рішення суду першої інстанції скасовано, позовні вимоги Особи_6 задоволено частково. Своє рішення суд обґрунтував положеннями ст. ст. 611, 629 ЦК, ст. ст. 15, 20, 25 Закону України «Про туризм», п. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», а також враховано той факт, що ні Законом, ні Договором не розмежована відповідальність туроператора та турагента.

Ухвалою Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 9 листопада 2011 р. рішення апеляційного суду Донецької області від 9 березня 2011 р. скасовано, справу направлено на новий розгляд до апеляційного суду. Відповідно до висновку ВССУ, задовольняючи позов, апеляційний суд фактичні обставини справи не встановив та не з'ясував, чи було замовлення турагента на туристичний продукт, на який саме, та чи не надавав турагент частину турпродукту самостійно, та у зв'язку з цим не встановив, за надання якого турпродукту відповідає туроператор, а за яку турагент [9].

Як бачимо, суд правильно вирішив дану справу, оскільки згідно зі ст. 32 Закону «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.

Зауважимо, що Законом України від 9 лютого 2012 р. № 4385-VI «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» [10] ст. 20 Закону «Про туризм» викладено в новій редакції, якою встановлено, що 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. Відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування перед туристом несе туроператор. Таким чином, за невиконання та за неналежне виконання зобов'язання за договором на туристичне обслуговування, укладеним турагентом як від імені туроператора, так і від свого імені, несе туроператор.

Досить часто споживачі готельних послуг роблять висновок про якість наданих послуг за допомогою виключно оціночних понять, порівнюючи надане з тим, що він бажав отримати. У літературі навіть зустрічається думка, що очікувана послуга уявляє з себе очікувану якість і може співвідноситися з бажаннями та індивідуальними нормами споживачів, з об'єктивними уявленнями про очікуваний або інший стандарт порівняння. Оцінка послуги залежить від досвіду користування подібними послугами, знань про послуги, особистих бажань споживача тощо [11, 279].

З такою думкою погодись не можна, хоча таку оцінку якості послуг беруть до уваги навіть суди. Але треба зважати на те, що готельні послуги надаються споживачу на професійних засадах суб'єктами підприємницької діяльності. Суб'єкти надання готельних послуг повинні мати відповідну матеріальну базу. Незалежно від форми власності готелі (інші засоби розміщення) мають відповідати певній категорії, класу, державному стандарту, надавати послуги в порядку, визначеному законодавством. Таким чином, критерієм для характеристики якості готельної послуги мають висту-

пати не оціночні поняття, а об'єктивні, встановлені законодавством вимоги до надання таких послуг.

Так, Апеляційним судом Хмельницької області було задоволено апеляційну скаргу ОСОБИ_1, ОСОБИ_3 на рішення Нетішинського міського суду від 01.11.2011р. за позовом ОСОБИ_1, ОСОБИ_3 до ВАТ «Атомпрофоздоровниця» м. Київ (треті особи — ОСОБА_4, Державне управління у справах захисту прав споживачів Автономної Республіки Крим) про відшкодування матеріальної та моральної шкоди.

Позивачі оскаржували ненадані за умовами путівки в санаторій «Горний» (м. Ялта) послуги, що мало вираз, зокрема, в тому, що внаслідок несправності замка в дверях на лоджію з їхнього номера в останню ніч перебування в санаторії невідомими було викрадено належне їм майно на загальну суму 15 500 грн.

Скасовуючи рішення Нетішинського міського суду Апеляційний суд Хмельницької області зважив на те, що судом першої інстанції не було застосовано закон, який підлягав застосуванню, а саме: положення п. 4.11 Наказу Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року № 19 «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», згідно з якими готель відповідає за споронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому [12].

Водночас Апеляційним судом не було застосовано інші норми законодавства, що визначає вимоги до якості готельних послуг, зокрема щодо зберігання речей у готелі. Зберігання речей у готелі врегульовується ст. 975 ЦК України, правила якої застосовуються й до зберігання речей фізичних осіб у санаторіях та інших організаціях, у приміщеннях яких особа тимчасово проживає.

Підсумовуючи, зауважимо, що прогалини в судовій практиці не в останню чергу відбуваються не тільки через значний законодавчий масив нормативно-правових актів у сфері надання туристичних та готельних послуг та незнання

вимог законодавства з боку суддів, а й через недостатність законодавчого регулювання захисту прав споживачів названих послуг. На нашу думку, чинні Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг не відповідають вимогам практики, оскільки не враховують положення цивільного та господарського законодавства щодо надання послуг, а також законодавства про захист прав споживачів.

Крім розглянутих питань потребують додаткового вивчення питання відповідальності готелів (інших засобів розміщення) за втрату грошей, інших цінностей, переданих готелю (іншому засобу розміщення) на зберігання.

Ключові слова: готель, аналогічні засоби розміщення, готельні послуги, договір на готельне обслуговування, захист прав споживачів.

У статті висвітлюються проблемні питання законодавчого регулювання захисту прав споживачів готельних послуг. На підставі аналізу законодавства та судової практики сформульовано пропозиції з удосконалення чинного законодавства.

В статье освещаются проблемные вопросы законодательного регулирования защиты прав потребителей гостиничных услуг. На основании анализа законодательства и судебной практики сформулированы предложения по усовершенствованию действующего законодательства.

The article covers the problematic questions in legislative regulation of protection of consumers' rights of hotel service. Based on the analysis of legislation and court practice the proposals on improvement the current legislation are formulated.

Література

1. Іваненко Л. М. Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару : автореф. дис. ... канд.

юрид. наук : 12.00.03 / Л. М. Іваненко. — К., 1998. — 20 с.

2. Косінов С. А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / С. А. Косінов. — Х., 1999. — 19 с.

3. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. П. Письменна. — О., 2006. — 19 с.

4. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Г. А. Осетинська. — К., 2006. — 20 с.

5. Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ю. Ю. Рябченко. — К., 2009. — 19 с.

6. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991 р. (в ред. від 02.12.2012 р.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт ВРУ. — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

7. Про туризм : Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. (в ред. від 04.11.2012 р.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт ВРУ. — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

8. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 2 квіт. 2004 р. за № 413/9012 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт ВРУ. — Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>

9. Ухвала Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 09.11.2011 р. по справі № 6-12532св11 [Електронний ресурс] // НАУ. — № реєстрації 19511206.

10. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг : Закон України № 4385-VI від 09.02.2012 р., набрав чинності 07.03.2012 р. [Електронний ресурс] // Офіційний сайт

ВРУ. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4385-17>

11. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. — М.: Новое знание, 2006. — 365 с.

12. Рішення Апеляційного суду Хмельницької області від 03.10.2011 р. по справі № 22ц-3032/11 [Електронний ресурс] // НАУ. — № реєстрації 19495632.

УДК 347.956:347.921(477)

Д. Цихоня,

аспірант кафедри цивільного процесу
Національного університету «Одеська юридична академія»

ПРАВО АПЕЛЯЦІЙНОГО ОСКАРЖЕННЯ СУДОВИХ РІШЕНЬ ОСОБАМИ, ЯКІ НЕ БРАЛИ УЧАСТІ У СПРАВІ

Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю (ч. 1 ст. 3 Конституції України). Частина 1 ст. 55 Основного Закону держави гарантує кожному захист прав і свобод у судовому порядку. Суд не може відмовити у правосудді, якщо громадянин України, іноземець, особа без громадянства вважають, що їх права і свободи порушені або порушуються, створено або створюються перешкоди для їх реалізації або мають місце інші ущемлення прав та свобод. Відмова суду у прийнятті позовних та інших заяв, скарг, оформлених відповідно до чинного законодавства, є порушенням права на судовий захист, яке згідно зі ст. 64 Конституції України не може бути обмежено [1].

Положення Основного Закону держави, що гарантують судовий захист прав, свобод і охоронюваних законом інтересів, кореспондують міжнародно-правовим актам, зокрема ст. 8 Загальної декларації з прав людини, ч. 3 ст. 2, ч. 1 ст. 14 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, ст. 6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, що засвідчує про гармонізацію та адаптацію національно-

го законодавства до законодавства європейського співтовариства.

Забезпечення апеляційного оскарження рішення суду, відповідно до п. 8 ч. 3 ст. 129 Конституції України, є однією із основних засад судочинства. Право на оскарження судового рішення гарантовано ст. 14 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», згідно з якою учасники судового процесу та інші особи у випадках і порядку, встановлених процесуальним законом, мають право на апеляційне та касаційне оскарження судового рішення, а також на перегляд справи Верховним Судом України. Апеляційна перевірка рішень і ухвал є гарантією здійснення права на судовий захист. Перегляд рішень і ухвал в апеляційному порядку є також засобом виправлення вищестоящим судом, який перевіряє законність і обґрунтованість рішень та ухвал суду першої інстанції, допущених помилок і формування судової практики. У літературі та судовій практиці апеляцію вважають одним із видів перегляду судових рішень і ухвал [2, 336].

Конституційний Суд України у своєму рішенні від 27.01.2010 року № 3-рп/2010 [3] визнав право на апеляційне оскарження судових рішень