

**Р. Яворський,**

докторант кафедри адміністративного та інформаційного права
Національного університету «Львівська політехніка»,
кандидат юридичних наук, асистент кафедри адміністративного
та фінансового права юридичного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка

**СУДОВА ПРАКТИКА У ТУРИСТИЧНИХ
ВІДНОСИНАХ: ЗНАЧЕННЯ ТА РОЛЬ**

Постановка проблеми. У сучасному світі туризм є однією з найдинамічніших галузей економіки, яка активно впливає на соціальний та економічний розвиток країн. Водночас зростання туристичних потоків призводить до ускладнення туристичних відносин, які все частіше стають предметом правових спорів. Різноманітні конфлікти, що виникають між туристами та туристичними операторами, транспортними компаніями, готельними закладами чи іншими учасниками туристичної діяльності, потребують чіткого регулювання на рівні правової системи. У цьому контексті судова практика відіграє ключову роль у формуванні прецедентів та уточненні правових норм, що стосуються туристичних відносин.

Однак, попри важливість судової практики у врегулюванні туристичних конфліктів, ця сфера залишається недостатньо дослідженою в науковій літературі. Відсутність систематизованого аналізу судових рішень, що стосуються туристичних відносин, знижує ефективність правозастосування та створює ризики для правових суб'єктів. Саме тому виникає потреба у вивченні та узагальненні судової практики у сфері туристичних відносин, з метою визначення її значення та ролі у забезпеченні справедливого правосуддя, захисту прав та інтересів учасників туристичного ринку.

Дослідження судової практики дозволить не лише виявити основні тенденції у правозастосуванні, а й визначити прогалини у чинному законодавстві, що потребують вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання судової практики у туристичних відносинах та правового регулювання цієї галузі неодноразово привертала увагу українських науковців і практиків. Зокрема, Х. Горецька зазначає, що надання туристичних послуг відбувається в межах правової конструкції відповідного договору. Договір про туристичне обслуговування належить до договорів про надання послуг. Він відображає волю сторін, у його умовах визначаються конкретні суб'єктивні права та обов'язки, які становлять специфічну правову форму взаємодії сторін, створюючи між ними юридичний зв'язок. Підстави для розірвання договору на туристичне обслуговування через неналежне виконання виникають через істотні порушення цивільно-правових зобов'язань сторонами або внаслідок дії непереборної сили. Дослідниця відзначає, що розірвання договору у випадку значних порушень його умов здійснюється через суд, і в такому разі судом має бути встановлено завдання істотної шкоди, яка суттєво позбавляє одну зі сторін договору того, на що вона





розраховувала [1, с. 75]. М. Майка, аналізуючи питання реалізації права на справедливий суд у спорах щодо захисту прав споживачів туристичних послуг, наголошує на тому, що дотримання цього права є ключовим аспектом захисту прав споживачів. Вдосконалення процедур і підходів до розгляду таких справ може сприяти їх ефективнішому вирішенню. Основні напрямки вдосконалення законодавства, які можуть підвищити реалізацію права на справедливий суд у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг, включають: розширення можливостей споживачів отримувати безоплатну правову допомогу у таких справах; запровадження суворіших вимог до професійної підготовки суддів, що розглядають спори щодо захисту прав споживачів туристичних послуг; впровадження системи альтернативного вирішення спорів (наприклад, медіації) у цій сфері; забезпечення широкого доступу до інформації про права споживачів у галузі туризму та способи їх захисту. На підставі таких узагальнень, вчений зауважує, що ці заходи можуть значно покращити реалізацію права на справедливий суд у спорах про захист прав споживачів і сприяти більш ефективному захисту їхніх інтересів [2, с. 41]. Н. Камінська, аналізуючи питання цивільно-правової відповідальності у сфері туристичних послуг, зазначає, що проблема відшкодування моральної шкоди за неналежне або невиконане надання туристичних послуг залишається актуальною. Вчена підкреслює, що відсутність офіційно затвердженої методики оцінки розміру моральної шкоди на законодавчому рівні при порушенні прав споживачів туристичних послуг призводить до того, що суддям кожного разу доводиться визначати ступінь вини порушника, характер та обставини заподіяння моральних і фізичних страждань, а також враховувати індивідуальні особливості туриста, вимоги спра-

ведливості, розумності та інші важливі обставини. Тому постає потреба в розробці методики визначення розміру компенсації за моральну шкоду, що значно спростило б роботу суддів та забезпечило б належний захист прав туристів при відшкодуванні моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання договору про надання туристичних послуг [3, с. 33]. Л. Василенко, досліджуючи питання захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг, на основі аналізу судової практики виділяє основні типи скарг, які найчастіше розглядаються судами. До них належать: невиконання або неналежне виконання умов договору про надання туристичних послуг; несвочасне або неналежне інформування споживачів про обсяг туристичного продукту, що є предметом договору; обмеження відповідальності суб'єктів туристичної діяльності у зв'язку зі зміною умов договору; стягнення додаткових коштів з туристів; низький рівень обслуговування та сервісу; порушення законодавства щодо безпеки туристів. Значна кількість судових справ вказує на неповноту та суперечливість правових норм, що регулюють діяльність туроператорів та турагентів, недостатню розробку понятійного апарату, а іноді й на відсутність відповідних правових норм, що регулюють взаємовідносини між цими суб'єктами та туристами, які є основними споживачами їхніх послуг. На думку науковця, така ситуація вимагає вдосконалення законодавства у сфері надання туристичних послуг, зокрема щодо захисту прав туристів та підвищення відповідальності туроператорів і турагентів [4, с. 171].

Однак, попри наявність окремих ґрунтовних досліджень у цій сфері, аналіз судової практики щодо туристичних відносин загалом залишається недостатньо систематизованим. Більшість наукових публікацій українських вчених акцентують на



окремих аспектах проблеми, тоді як комплексний аналіз судових рішень у цій галузі, з огляду на сучасні тенденції правозастосування, досі не проведено. Саме тому актуальним є подальше дослідження та узагальнення судової практики, що сприятиме вдосконаленню правового регулювання туристичної сфери в Україні та захисту прав її учасників.

Метою статті є дослідження та аналіз ролі судової практики у регулюванні туристичних відносин, визначення її значення для захисту прав учасників туристичних правовідносин, а також виявлення основних проблем та перспектив розвитку судової практики у цій сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження. Туристичні відносини є важливим елементом сучасної економіки та правової системи, оскільки туризм охоплює широкий спектр взаємовідносин між туристами, туроператорами, перевізниками, готельними комплексами, страховими компаніями та іншими учасниками. Туристична діяльність регулюється національним законодавством, міжнародними угодами, а також судовою практикою, яка відіграє важливу роль у вирішенні спорів, що виникають у цій галузі.

Судова практика у сфері туристичних відносин виконує важливу функцію формування правових стандартів і підходів до розв'язання правових конфліктів між учасниками туристичних відносин. Вона виступає доповненням до нормативно-правової бази, конкретизуючи та деталізуючи законодавчі положення. Зокрема, судові рішення уточнюють значення певних правових норм, що дозволяє уніфікувати практику їх застосування.

Нормативно-правові акти, що регламентують судову практику в туристичних відносинах, охоплюють як національне законодавство, так і міжнародні нормативні документи. Основні правові питання стосуються договірних зобов'язань між туристами та постачальниками послуг, яко-

сті наданих послуг, прав споживачів та механізмів захисту цих прав через суд. Крім того, судова практика відіграє ключову роль у встановленні єдиних підходів до вирішення туристичних спорів, що сприяє розвитку правової культури та захисту прав споживачів у сфері туризму. Нижче представимо короткий аналіз окремих нормативно-правових документів, які регламентують судову практику в туристичних відносинах (таблиця 1).

Основні типи спорів, що виникають у туристичній сфері, стосуються порушення прав споживачів (туристів), неналежного виконання договорів туроператорами або іншими постачальниками послуг, затримки чи скасування рейсів, пошкодження або втрати багажу, порушення умов проживання в готелях, невідповідності якості наданих послуг заявленому рівню, а також невиконання страхових зобов'язань. Судова практика дозволяє встановити чіткі стандарти щодо розв'язання таких конфліктів.

Судові органи мають важливе значення для захисту прав туристів як споживачів послуг. Останніми роками судова практика продемонструвала тенденцію до підвищення рівня захисту споживачів у туристичних відносинах. Зокрема, суди часто виносять рішення на користь туристів у випадках, коли порушуються їхні права відповідно до договорів надання туристичних послуг або коли компанії не виконують свої обов'язки. Це стосується не лише компенсації за невиконані послуги, але й відшкодування моральної шкоди, яка може бути спричинена порушенням умов договору або недотриманням заявлених умов подорожі.

Аналіз праці «Огляд практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг» [13] відображає значущість судової практики у розгляді справ, що стосуються захисту прав туристів. Цей огляд надає глибокий аналіз



Таблиця 1

Нормативно-правові документи, що регламентують судову практику у туристичних відносинах

Нормативно-правовий документ	Короткий опис	Застосування в судовій практиці туристичних відносин
Конституція України [5]	Гарантує основні права та свободи громадян, включаючи право на звернення до суду.	Використовується для захисту прав туристів у випадку порушення договірних зобов'язань.
Цивільний кодекс України [6]	Регулює договірні відносини, відповідальність сторін, питання відшкодування збитків.	Часто використовується у спорах щодо порушення умов договору на туристичні послуги.
Закон України «Про туризм» [7]	Встановлює вимоги до туристичної діяльності, права та обов'язки туристів і операторів.	Базовий закон для регулювання прав та обов'язків сторін у туристичних відносинах.
новий Закон України «Про захист прав споживачів» [8]	Захищає права споживачів послуг, зокрема туристичних.	Застосовується у спорах щодо якості туристичних послуг і компенсації збитків.
Цивільний процесуальний кодекс України [9]	Регулює порядок звернення до суду та розгляд цивільних справ.	Визначає порядок подання позовів і захист прав туристів у суді.
Господарський кодекс України [10]	Регулює діяльність суб'єктів господарювання, включаючи туроператорів і турагентів.	Використовується для вирішення господарських спорів між туристичними компаніями.
Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень [11]	Регулює відповідальність авіаперевізників за затримки, втрату або пошкодження багажу.	Часто використовується для компенсації туристам за збитки, пов'язані з авіаперевезенням.
Директива ЄС 2015/2302 [12]	Визначає права туристів на пакетні тури в межах ЄС.	Регламентує питання компенсації у разі зміни умов подорожі або її скасування.
Судова практика Верховного Суду України	Формує прецеденти для вирішення туристичних спорів.	Використовується як правовий орієнтир для судів нижчих інстанцій у справах про туристичні послуги.
Рішення Європейського суду з прав людини (ЄСПЛ)	Захищає права людини, включаючи порушення прав під час подорожей.	Використовується українськими судами для захисту прав туристів, особливо у міжнародних спорах.





рішень Верховного Суду, особливо у питаннях, пов'язаних з договірними зобов'язаннями між туристами та туристичними операторами.

Основні моменти, які висвітлюються в огляді:

1. Договір на туристичне обслуговування: Акцентується на тому, що договір між туристом і туроператором повинен бути виконаний чітко відповідно до умов, прописаних у ньому. У разі їх порушення, турист має право на відшкодування збитків, як це передбачено законодавством про захист прав споживачів.

2. Відповідальність туроператорів та турагентів: Огляд підкреслює, що туроператори несуть відповідальність за належне виконання всіх зобов'язань, навіть якщо вони делеговані третім сторонам (наприклад, перевізникам чи готелям).

3. Компенсація за неякісні послуги: В огляді наведені приклади справ, де туристи мали право на компенсацію за неналежні послуги (зміна готелів, низька якість обслуговування, інші невідповідності умовам договору).

4. Практика судового врегулювання спорів: Верховний Суд розглядає такі справи з урахуванням особливостей наданих послуг, і рішення ухвалюються відповідно до законодавства про захист прав споживачів, що є гарантією захисту прав туристів.

Відзначимо, що ця праця розкриває важливі аспекти застосування судової практики у туристичних відносинах, підкреслюючи значення належного правового регулювання цієї сфери.

Важливим аспектом судової практики у сфері туристичних відносин є її прецедентний характер. Хоча в Україні судові рішення не є формально обов'язковими для інших судів, вони відіграють роль орієнтирів для формування подальших судових рішень. Так, рішення Верховного Суду або Конституційного Суду України можуть створити правові позиції, які використовуватимуться при вирішенні подібних справ у майбутньому.

Це сприяє уніфікації судової практики та забезпечує правову визначеність для учасників туристичних відносин.

Туристична діяльність має суттєву міжнародну складову, оскільки багато туристів подорожують за межі своїх країн. Це створює додаткові виклики для національних судів, які розглядають справи, пов'язані з міжнародними туристичними відносинами. Судова практика демонструє, що важливим аспектом таких справ є застосування міжнародних договорів, зокрема Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень [11], що регулюють туристичні послуги. У таких випадках суди мають звертати увагу на національне законодавство країни, де було укладено договір, а також на міжнародні норми, що регулюють відповідні правовідносини.

На підставі зазначеного вище, відзначимо, що попри позитивну динаміку розвитку судової практики у сфері туристичних відносин, існує низка проблем. Основні проблеми це:

1. Неповнота та суперечливість законодавства. Норми, що регулюють туристичні відносини, часто є недостатньо деталізованими або містять суперечності, що ускладнює їх правильне застосування. Це особливо стосується питань відповідальності за неналежне виконання або невиконання умов договору, захисту прав туристів та компенсації моральної шкоди.

2. Відсутність єдиної методики оцінки моральної шкоди. У разі порушення прав споживачів туристичних послуг суди змушені самостійно визначати розмір компенсації за моральну шкоду, враховуючи індивідуальні обставини кожної справи. Відсутність законодавчо затвердженої методики призводить до непослідовності судових рішень і нерівномірності призначення компенсацій.

3. Неврегульованість відносин між турагентами, туроператорами та туристами. Законодавство не завжди чітко визначає права та обов'язки





всіх учасників туристичних відносин, що призводить до судових спорів, пов'язаних із виконанням зобов'язань і відповідальністю сторін.

4. Недостатня професійна підготовка суддів у сфері туристичних послуг. Оскільки туристична галузь є специфічною, для ефективного вирішення спорів суддям необхідна глибша спеціалізація та підготовка щодо особливостей правових аспектів туристичних відносин.

5. Відсутність альтернативних механізмів вирішення спорів. Хоча впровадження медіації та інших альтернативних методів вирішення конфліктів могло б спростити та пришвидшити розгляд спорів, наразі ці механізми не використовуються достатньою мірою у сфері туристичних відносин.

6. Низький рівень інформованості туристів про їхні права. Часто споживачі туристичних послуг не мають достатньої інформації про свої права та механізми їх захисту, що ускладнює процес звернення до суду та ефективного захисту інтересів.

Водночас, на нашу думку, перспективи розвитку судової практики у сфері туризму пов'язані з подальшою гармонізацією національного законодавства з європейськими та міжнародними стандартами, а також з удосконаленням механізмів захисту прав туристів. Важливим кроком у цьому напрямі є розвиток альтернативних методів вирішення спорів, таких як медіація або арбітраж, що дозволяє знизити навантаження на судову систему та прискорити процес вирішення конфліктів.

Висновки. Узагальнюючи результати дослідження, можна стверджувати, що судова практика у сфері туристичних відносин відіграє ключову роль у забезпеченні правової рівноваги між учасниками цього ринку, зокрема між туроператорами, турагентами та споживачами туристичних послуг. Вона виступає важливим інструментом для вирішення спорів, захисту прав споживачів, а також для

формування прецедентів, які сприяють вдосконаленню правозастосовної практики.

Аналіз проблем розвитку судової практики у цій сфері дозволяє виявити низку викликів, зокрема: неповноту законодавчого регулювання, складнощі в оцінці моральної шкоди, недостатню професійну підготовку суддів у специфічних питаннях туризму, а також низький рівень використання альтернативних методів вирішення спорів. Ці проблеми гальмують ефективний захист прав туристів та ускладнюють формування єдиної судової практики.

З огляду на це, необхідним є подальше вдосконалення законодавства, розробка методичних рекомендацій для суддів щодо оцінки моральної шкоди, а також впровадження медіації та інших альтернативних способів вирішення конфліктів. Це дозволить зробити судову практику у сфері туристичних відносин більш ефективною, послідовною та сприятиме підвищенню рівня захисту прав споживачів.

Метою статті є дослідження та аналіз ролі судової практики у регулюванні туристичних відносин, визначення її значення для захисту прав учасників туристичних правовідносин, а також виявлення основних проблем та перспектив розвитку судової практики у цій сфері. У статті розглядається важливість туристичних відносин у сучасній економіці, де охоплюються різноманітні учасники: туристи, туроператори, перевізники та інші постачальники послуг. Визначається, що судова практика виконує функцію формування правових стандартів для розв'язання конфліктів, а також уточнює та конкретизує законодавчі положення.

Аналіз нормативно-правових документів, що регулюють туристичну діяльність, вказує на численні правові питання, зокрема,





договірні зобов'язання, якість наданих послуг та механізми захисту прав споживачів. Стаття підкреслює, що судова практика останнім часом демонструє тенденцію до підвищення рівня захисту прав туристів, з акцентом на відповідальність туроператорів за ненадання виконання умов договору. Утім, виявлено низку проблем, що перешкоджають ефективності судового захисту, зокрема, неповноту законодавства, відсутність єдиної методики оцінки моральної шкоди, недостатню підготовленість суддів у специфічних питаннях туристичних послуг та низький рівень використання альтернативних механізмів вирішення спорів.

Стаття пропонує перспективи розвитку судової практики у сфері туризму, зокрема, гармонізацію законодавства з міжнародними стандартами та розвиток альтернативних методів розв'язання спорів. Висновки дослідження підкреслюють ключову роль судової практики у забезпеченні правової рівноваги між учасниками туристичних відносин та пропонують конкретні кроки для вдосконалення правозастосовної практики.

Ключові слова: судова практика, туристичні відносини, захист прав споживачів, договірні зобов'язання, нормативно-правові документи, відповідальність.

Yavorskyi R. Judicial practice in tourism relations: importance and role

The purpose of the article is to study and analyze the role of judicial practice in the regulation of tourism relations, to determine its importance for the protection of the rights of participants to tourism legal relations, and also to identify the main problems and prospects for the develop-

ment of judicial practice in this area. The article discusses the importance in tourism relations in the modern economy, which involves various participants: tourists, tour operators, carriers and other service providers. It is determined that judicial practice performs the function of forming legal standards for conflict resolution, as well as clarifies and specifies legislative provisions.

An analysis of the legal and regulatory documents governing tourism activities reveals numerous legal issues, including contractual obligations, the quality of services provided, and consumer protection mechanisms. The article emphasizes that judicial practice has recently demonstrated a tendency to increase the level of protection of tourists' rights, with an emphasis on the liability of tour operators for improper performance of the contract. However, a number of problems have been identified that impede the effectiveness of judicial protection, including incomplete legislation, the lack of a unified methodology for assessing non-pecuniary damage, insufficient training of judges in specific issues of tourism services, and a low level of use of alternative dispute resolution mechanisms.

The article offers prospects for the development of judicial practice in the field of tourism, in particular, harmonization of legislation with international standards and development of alternative methods of dispute resolution. The conclusions of the study emphasize the key role of judicial practice in ensuring legal balance between the participants in tourism relations and suggest specific steps to improve law enforcement practice.

Key words: court practice, tourism relations, consumer protection, contractual obligations, regulatory documents, liability.



**Література**

1. Горецька Х. В. Правове регулювання розірвання договору на туристичне обслуговування на підставі його неналежного виконання. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Юридичні науки*. 2017. № 1(1). С. 73–76.

2. Майка М. Б. Реалізація права на справедливий суд у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг. *Галицькі студії: Юридичні науки*. 2023. № 2. С. 35–40.

3. Камінська Н. Відшкодування моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання умов договору про надання туристичних послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 12. С. 30–34.

4. Василенко Л. П. Захист справ споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 11. С. 171–173.

5. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

6. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

7. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>

8. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20>

9. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text>

10. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>

11. Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень: ІКАО; Конвенція, Міжнародний документ від 28.05.1999. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_594#Text

12. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

13. 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. URL: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/Ogljad_KCS.pdf

