

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Торяник В.М., Джинджоян В.В., Ходак О.В.

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ НА
НАЦІОНАЛЬНОМУ ТА МІЖНАРОДНОМУ РІВНІ:
ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ**

Монографія

Київ – 2026

УДК 338.48

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Дніпровського гуманітарного університету
(протокол №2 від 30.10.2025 року)*

Т 59

Рецензенти:

Макушев Петро Васильович – професор кафедри історії та теорії держави і права Університету митної справи та фінансів, доктор юридичних наук, професор.

Тесленко Тетяна Вікторівна – доцент кафедри туристичного бізнесу та гостинності Дніпровського національного університету ім. О. Гончара, кандидат економічних наук, доцент.

Гессен Анатолій Євгенович – директор рекреаційного підприємства «Червоний маяк», кандидат економічних наук.

Т 59 Торяник В.М., Джинджоян В.В., Ходак О.В. Захист прав споживачів в туризмі та гостинності на національному та міжнародному рівні: особливості та проблемні питання. Монографія. Київ : Видавництво «Каравела», 2026. 212 с.

ISBN 978-960-801-919-5

Монографія детального розкриває читачам права користувачів послугами гостинності, та їхній захист. Досліджено досвід зарубіжних країн в захисті прав споживачів при отриманні послуг в сфері туризму та гостинності.

Рекомендовано залучення передового іноземного досвіду на теренах України.

УДК 338.48

© Торяник В.М., Джинджоян В.В.,
Ходак О.В., 2026

ISBN 978-960-801-919-5

© Видавництво «Каравела», 2026

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ	7
1.1. Генеза та розвиток нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів послуг в Україні.....	12
1.2. Завдання, функції та принципи нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.....	20
1.3. Сучасне нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів послуг в Україні.....	59
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ	90
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ В СВІТІ.....	121
3.1. Система захисту прав споживачів туристичних послуг світового рівня	122
3.2. Система захисту прав споживачів туристичних послуг Європейського Союзу	130
3.3. Директиви Європейського Союзу про пакетні поїздки ...	141

РОЗДІЛ 4. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	148
РОЗДІЛ 5. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ В СВІТІ.....	168
5.1. Особиста безпека відвідувачів готельно-ресторанних підприємств.....	168
5.2. Забезпечення безпеки та якості послуг громадського харчування	172
5.3. Забезпечення особистої безпеки відвідувачів при наданні готельних послуг	180
5.4. Міжнародний досвід забезпечення особистої безпеки при отриманні готельних та ресторанних послуг	191
5.5. Оцінка безпеки при отриманні готельно-ресторанних послуг	196
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 1	203
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 2	204
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 3	206
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 4	209
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 5	209

ПЕРЕДМОВА

Бажання України стати членом Європейського Союзу ставить питання захисту прав споживачів взагалі та окремо захисту прав споживачів в сфері послуг.

Це також обумовлюється тим, що забезпечення належного захисту прав споживачів спрямоване не лише на захист інтересів конкретного споживача, а й на вдосконалення клімату в державі.

Необхідно відзначити, що державна споживча політика в розвинених країнах визначає загальну економічну політику і є індикатором задоволеності населення діями і рішеннями влади. Розуміючи важливість політичної і соціальної стабільності країни - члени Європейського Союзу спільно формують цю політику, визнаючи її цілі, пріоритетні напрями і законодавче забезпечення, причому на рівні найвищих керівних органів Союзу.

Споживча політика - це політика держави, спрямована на створення сприятливих умов для насичення споживчого ринку якісними і безпечними товарами (роботами, послугами), підвищення рівня захисту здоров'я й безпеки споживачів, а також вдосконалення законодавства про захист прав споживачів.

Однак вирішення проблеми захисту прав споживачів на державному рівні не дасть стовідсоткових результатів у захисті інтересів всіх споживачів.

Як відомо, для того щоб закон працював, перш за все необхідно, щоб люди про нього знали, тим більше це стосується питань захисту прав споживачів.

Кожен громадянин нашої країни практично кожен день стає споживачем, придбаваючи ті або інші товари в роздрібній торговій мережі, і для того, щоб споживач міг звернутися за захистом своїх порушених прав, треба, щоб він знав про те, які саме права в нього є.

Саме цим і обумовлюється актуальність наукового дослідження в вище визначеній сфері.

Враховуючи актуальність теми дослідження захисту прав споживачів в сфері послуг, вона представляє великий інтерес для практикуючих юристів, працівників сфери послуг, контролюючих та правоохоронних органів, здобувачів відповідного рівня освіти, а також, усіх споживачів.

РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ

Сфера туризму та гостинності є складовою сфери послуг, яка являється в свою чергу третинним сектором економіки України. В зв'язку з цим, нормативно - правового забезпечення цієї сфери є актуальною проблемою сьогодення. Аналізуючи сутність захисту прав споживачів в сфері послуг як правової категорії слід дослідити ряд вихідних понять, як:

- нормативно-правове забезпечення це комплекс політико-правових заходів спрямованих на регулювання певних відносин у відповідному суспільстві, а також, безпосередньо правових заходів;
- захист прав споживачів – це законодавча, адміністративна і судова охорона інтересів споживачів товарів та послуг, головним чином від їх порушення виробниками продукції (послуг, та продавцями).

В зв'язку з необхідністю забезпечення захисту прав споживачів виникло споживче право.

- споживче право – це самостійний напрямок права, включаючи в себе сукупність норм, правил та інструкцій, направлених на захист споживачів на ринку товарів та послуг.
- послуга – це продукт праці оформлений у вигляді нематеріальної споживчої вартості, корисного ефекту,

задовольняючого будь-які людські потреби незалежно від їх природи.

- споживач – поняття споживача і споживчий рух виникло в результаті громадського руху, що одержав назву консюмеризм.

У результаті боротьби демократичних сил в останні 40-50 років у Франції та в інших закордонних країнах стало формуватися право споживання.

У французькій юридичній літературі воно розглядається іноді як галузь права, яка регламентує відносини, пов'язані із споживанням, незалежно від того, про яке споживання, виробниче або особисте, йде мова.

Відповідно до іншої - переважної у французькому правознавстві - точки зору, право споживання - це сукупність норм, спрямованих на захист інтересів рядового споживача товарів і послуг. При цьому під споживачем розуміють не підприємця, а фізичну особу, що придбає той або інший продукт або послугу не для своєї професійної діяльності, свого промислу, а з метою особистого, або сімейного використання [1].

Закон України «Про захист прав споживачів» трактує поняття «споживач» як фізичну особу яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконання обов'язків найманого працівника. Німецькі правознавці називають такого споживача кінцевим споживачем, в

інших країнах законодавство також розділяє споживачів у виробничій сфері і кінцевих споживачів.

Так, у ст. 12 англійського Закону про неспорядні умови договорів 1977 р. [2] говориться про те, що в договорі сторона виступає як споживач стосовно іншої сторони, якщо вона в ході виконання договору не займається комерційною діяльністю, а друга сторона займається нею. У ст. 14 Закону сказано, що термін «комерційна діяльність» поєднує яку-небудь діяльність, а також діяльність якого-небудь державного департаменту і місцевого або центрального державного органу.

У § 6 Закону ФРН «Про право відмовлення від договору, укладеного на ходу, й інших договорів такого типу» від 16.01.86р. говориться, що положення даного закону не застосовуються, якщо покупець укладає договір у процесі своєї підприємницької діяльності або інша сторона діє не в рамках підприємницької діяльності.

Цей же принцип закріплюється в § 24 Закону ФРН «Про загальні умови угод» від 09.12.79 р. - § 2, 10, 11, 12 не поширюються на загальні умови договорів, що укладаються комерсантом, якщо договір стосується здійснення його торговельного промислу [3]. Подібної точки зору дотримується й український законодавець.

Однак у літературі неодноразово висловлювалися думки про недосконалість даного визначення. З визначення випливає, що споживачем є громадянин, що купує товари з визначеною метою:

для власних побутових потреб, і ця мета повинна мати місце під час придбання товару. Однак, як зазначає Р. Молчанов найчастіше форма угоди, що укладається громадянином-підприємцем може нічим не відрізнятися від угоди, що укладається громадянином, який не має такого статусу.

Документами, що підтверджують наявність такої угоди є тільки розрахункові документи - касовий або товарний чек.

Таким чином, він може дійти висновку, що якщо в момент укладення угоди відсутній розрахунковий документ «споживчого» характеру, то і громадянин, який купує, не може бути визнаний споживачем [4].

Для рішення цієї проблеми Р. Молчанов пропонує поширити, статус споживача на громадян-підприємців відносно тих товарів, що можуть, бути використані для їхнього особистого сімейного споживання. Однак уявляється, що в даному випадку порушується не тільки підхід до визначення споживача, що сформувався у світовому масштабі, але і передбачений Господарським кодексом України, щодо рівноправності суб'єктів господарської діяльності і тим самим приватний підприємець одержує невиправдані переваги.

Отже, згідно з положеннями ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачем є:

- по-перше, фізична особа, тобто на юридичну особу дія закону не розповсюджується;
- по-друге, фізична особа яка купує, або має намір придбати

товар, тобто в розумінні Закону споживачем є особа яка тільки увійшла до приміщення магазину з наміром придбати товар (в цьому випадку мова може йти про право споживача на рекламу);

- по-третє, фізична особа, яка хоче придбати товар для особистого домашнього споживання, тобто фізична особа, яка є приватним підприємцем та хоче придбати товар для здійснення підприємницької діяльності, також не є споживачем.

Виконавцем є суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги. Продавцем є суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

Виробником є суб'єкт господарювання, який виробляє товар або заявляє про себе як виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар.

При цьому, введенням продукції в обіг вважаються дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення, або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України [5].

1.1. Генеза та розвиток нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів послуг в Україні

Нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів послуг в Україні стало набувати сучасних рис більше ста років назад, як і в інших країнах світу. Теоретиками української споживчої кооперації вважаються М.П. Балдін, М.І. Зібер, М.І. Туган-Барановський.

Зокрема, професор Київського університету Микола Іванович Зібер присвятив проблемі ряд робіт. У "Нарисах первісної економічної культури" він на численних історичних прикладах довів перевагу споживчої кооперації. Робота М. Зібера "Про споживчі асоціації взагалі" розкриває суть кооперації, її практичну значущість: " ... покупець і продавець перестають вважати себе ворогами, один не підозрює іншого у намірах провести, ошукати його: стверджена досвідом довіра один до одного не допускає подібної думки.

Купівля відбувається без торгів, продаж без запрошуваль, безсовісної боротьби, обдурювання, підробок".

Першим споживчим товариством в Україні із затвердженим статутом було Харківське товариство, яке виникло завдяки клопотанню професорів університету Ковалевського, Гордієнка, Бекетова, громадських діячів Балдіна, Бриліантова та ін. Ініціативна група з цих осіб розробила статут товариства і домоглася його затвердження 6 жовтня 1866 р.

Це Товариство об'єднувало 356 членів, мало три магазини,

завод мінеральних вод, швейну майстерню, їдальню, кафе. Багато сил та енергії в Харківське товариство вкладав Микола Петрович Балдін.

Не маючи спеціальних наукових знань, він, однак, активно вивчав світовий досвід, відвідував Англію, Францію, Німеччину, Швейцарію, підтримував особисті знайомства з відомими на той час кооперативним діячем Англії Нилом, французьким професором Шарлем Жимом, організатором німецького кооперативу Г. Шульцем-Деличем.

Це допомогло М. Балдіну вивести харківську споживчу кооперацію на прямі зв'язки з кооператорами Західної Європи. На жаль, серед кооперативного керівництва не було комерсантів, обізнаних у справі бізнесу, що призвело кооперативний рух у Харкові до швидкого банкрутства.

Рівно через два роки після появи Харківського - 6 жовтня 1868 р. було затверджено статут Київського споживчого товариства, фундаторами і членами якого були також науковці і громадські діячі.

Серед них: М.І. Зібер, М. Драгоманов, В. Антонович, професор Лобка, який був добрим знайомим М. Балдіна. Вже в 1869р. Київське товариство об'єднало 330 членів і зав'язало контакти з подібними товариствами Одеси, Борозні, Керчі. Проіснувало до 1873р.

Усього впродовж 1866-1870 рр. в Україні було засновано 17 споживчих товариств (у Києві, Харкові, Одесі, Миколаєві, Катери-

нославі, Полтаві, Балті, Бердянську, Борозні, Ізюмі тощо), які об'єднували в основному інтелігенцію. Однак, лише Миколаївське товариство виявилось життєздатним, а всі інші розпалися.

У період 70-80-х рр. XIX ст. рух споживчої кооперації в Україні розвивався повільно. Значна його активізація спостерігається в 90-ті рр. та на початку XX ст. Почали виникати споживчі товариства робітників, що їх організовували підприємці, а також товариства на селі.

Так, наприкінці 1904р. сільські споживчі товариства становили приблизно половину всієї кількості кооперативів. У 1897р. був опублікований Перший Статут споживчої кооперації. Впродовж 1891-1904 рр. в Україні з'явилося 469 нових споживчих товариств, або в середньому виникало 36 на рік. У 1900р. українських споживчих товариств було 182, а в 1906 р. - вже 572.

Після оприлюднення Царського Маніфесту 17 жовтня 1905 р. стали виникати робітничі споживчі кооперативи, створені на кошти самих робітників. У 1917 р. в Росії нараховувалося 35 тис. товариств, з яких майже 5 тис. діяли в Україні.

Вдосконалювалася і централізувалася структура руху, його нормативно-правова база. Так, у 1908 р. створилася Київська спілка споживчих товариств, яка за два роки свого існування об'єднала 220 товариств Київщини, Поділля, Чернігівщини, Волині.

В 1912 р. була організована у Харкові Крайова спілка споживчих товариств Півдня Росії. Це була економічно розвинена

і стійка спілкова кооперативна організація, що вела торговельну діяльність, організувала власні промислові підприємства (миловарню, цегельню, взуттєву фабрику тощо), продукція яких поповнювала її товарні ресурси.

Кооперативного з'їзд в 1913 р. був організований та проведений у м. Києві. Зокрема на цьому з'їзді було розглянуто проект кооперативного закону (затвердженого після лютого 1917 р.).

Тільки за один 1917 р. виникли 42 спілки. У травні 1917 р. було утворено в Києві велике кооперативне об'єднання споживчої кооперації на Правобережній Україні- Дніпровська Спілка споживчих товариств.

Після оприлюднення перших радянських декретів щодо розвитку споживчої кооперації рух споживчої кооперації в Україні втратив свою незалежність і свої функції захисту своїх членів як споживачів.

Історичною передумовою появи захисту прав споживачів (консюмеризму) в Україні, як і в усьому Радянському Союзі, стали певні доробки в галузі управління та створення систем якості, які реалізовувалися з перших радянських п'ятирічок. Найбільш відомими серед них стали системи управління якістю, які вперше були запроваджені на українських підприємствах.

Наприкінці 80-х рр. на теренах Радянської України проявляється громадський рух споживачів.

Перші центри з'являються в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові. На загальній хвилі демократизації

суспільства в період перебудови, коли з'явилися перші зареєстровані громадські консюмерські організації у різних містах СРСР, в 1989 р. було засновано Українську Асоціацію споживачів в Києві, всеукраїнську громадську професійну організацію - Українську Асоціацію якості, а також консюмерські центри в інших містах України.

Традиційно щороку 15 березня під егідою ООН відзначається Всесвітній день прав споживачів. Проте, це швидше не привід для святкування, а підстава для проведення серйозного аналізу стану справ у сфері захисту прав споживачів.

Стаття 42 Конституції України проголошує:

Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів".

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики є центральним органом виконавчої влади, який забезпечує проведення у життя державної політики щодо захисту прав споживачів на всій території України, здійснює керівництво дорученою сферою управління, несе відповідальність за стан її розвитку.

Були створені управління з захисту прав споживачів. Наприклад, управління Державної інспекції з якості товарів і торгівлі у Чернігівській області було засновано згідно з постановою Ради Міністрів УРСР № 461 від 10 травня 1965 року й наказу Міністра торгівлі УРСР № 235 від 10 червня 1965 року наказом Головного

управління Держінспекції з якості товарів і торгівлі УРСР від 15 червня 1965 року.

Функції управління:

1. Здійснення контролю за виконанням усіма промисловими підприємствами, організаціями й підприємствами торгівлі й громадського харчування, незалежно від відомчого підпорядкування, законодавства СРСР й УРСР, наказів Державного комітету Ради Міністрів СРСР з торгівлі, Міністерства торгівлі УРСР, стосовно якості виробництва, зберігання й реалізації товарів народного споживання.
2. Перевірка якості товарів народного споживання на промислових підприємствах, їх базах, складах.
3. Здійснення контролю за дотриманням усіма промисловими підприємствами, оптовими базами, конторами, фірмами, підприємствами торгівлі й громадського харчування встановлених цін та націнок на товари народного споживання.
4. Контроль за дотриманням в роздрібній торговельній мережі й на підприємствах громадського харчування встановлених правил торгівлі.
5. Розробка пропозицій про поліпшення виробництва товарів.

На виконання постанови Верховної Ради Української РСР від 12.05.1991р. № 1024 XII "Про порядок введення в дію Закону України "Про захист прав споживачів" постановою Ради Міністрів України від 1 червня 1992 року № 297 створено Державний комітет України у справах захисту прав споживачів.

З липня 1992 року розпорядженням Президента України "Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів" створюється Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, управління у справах захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, мм. Києві і Севастополі.

З листопада 2000 року управління у справах захисту прав споживачів підпорядковано Державному комітету стандартизації, метрології та сертифікації України.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів Указом Президента України від 01.10.2002 року Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України перетворено в Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, який є центральним органом виконавчої влади зі спеціальним статусом і підпорядкований безпосередньо Кабінету Міністрів України.

Територіальні органи у справах захисту прав споживачів, незважаючи на їх недостатню чисельність (наприклад, у Чернігівському обласному управлінні у справах захисту прав споживачів працює 9 чоловік), проводять контроль за дотриманням господарюючими суб'єктами вимог законодавства про захист прав споживачів.

Таким чином, проблема захисту прав споживачів залишається актуальною, і потребує постійного втручання з боку держави, органів місцевого самоврядування, громадських організацій. Тому прийняття Верховною Радою в січні 2002 року змін до Закону "Про захист прав споживачів" в частині визначення повноваження

місцевих органів самоврядування є досить важливим і своєчасним кроком.

Слід відзначити, що більшість громадян в Україні, при ще досить невисоких рівнях заробітної плати і пенсій, як ніхто інший потребує гарантії захисту від несправедливої, обманної, незадовільної торгівлі і системи надання послуг.

До невирішених споживацьких проблем слід віднести насичення ринку неякісними, небезпечними, фальсифікованими товарами, низький рівень відповідальності перед споживачем за неякісні послуги на транспорті, туризму, в медицині, освіті.

До невирішених споживацьких проблем слід віднести організацію вивчення основ законодавства про захист прав споживачів в навчальних закладах. Необхідно предметніше навчати підростаюче покоління користуватися своїми правами.

Міжнародна організація споживачів оголосила 2010 рік міжнародним роком споживацької освіти і закликала всі уряди докласти зусилля щодо розвитку споживацької освіти.

Пріоритетними напрямками національної політики повинні стати:

1. створення національної системи захисту прав споживачів з впливовим підключенням до цієї проблеми регіонів, взаємодія всіх її гілок з метою захисту законних інтересів споживачів - громадян суспільства.
2. інформування і освіта населення з питань національної політики у сфері захисту прав споживачів.

3. організація системи навчання молоді у всіх типах навчальних закладів правам споживача.
4. забезпечення якості і безпеки товарів, продуктів, сировини, послуг.
5. вдосконалення законодавства про захист прав споживачів.
6. особлива увага має бути надана забезпеченню компетентного вирішення завдань у сфері захисту прав споживачів.

Вирішення поставлених питань дозволить на якісно новому рівні забезпечити захист прав споживачів, що в свою чергу вплине на підвищення життєвого рівня населення.

1.2. Завдання, функції та принципи нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні

Захист прав споживачів в сфері послуг в Україні під впливом процесів глобалізації та інтеграції набуває динамічного розвитку, що обумовлює нагальну потребу в удосконаленні адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів сфери послуг у цілому та захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, зокрема.

Адміністративно-правове забезпечення є «одним із основних різновидів державного впливу на відповідні суспільні відносини, що забезпечує певними організаційно-правовими засобами їх упорядкування, закріплення, охорону й розвиток».

Дослідження проблеми змісту адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні передбачає аналіз основних концепцій і точок зору на його мету, завдання, функції та принципи у цілому та у сфері забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, зокрема.

При цьому зауважимо, що забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні полягає у діяльності суб'єкта управління, спрямованої на захист конституційних прав, а також особистої, соціальної, економічної, екологічної, інформаційної безпеки суб'єктів послуг за умови дії загроз і небезпек.

Отже, адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні слід розглядати як процес, який здійснюється з певною метою на підставі визначених завдань, функцій та принципів.

Питання адміністративно-правового забезпечення державного управління було предметом дослідження у працях таких науковців як: В.Б. Авер'янов, Г. Атаманчук, Ю.П. Битяк, В.М. Гаращук, Л.Ю. Гордієнко, Т.О. Гуржій, О.Є. Кузьмін, В.А. Ліпкан, Н. Нижник, А.Ф. Мельник, О.Ю. Оболенський, О.В. Дьяченко, Т.О. Коломоєць, В.В. Галуцько, В.І. Олефір, М.П. Пихтін, С.В. Ківалов та ін.

Однак, слід констатувати відсутність комплексного наукового дослідження проблеми адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Досліджуючи особливості адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, слід констатувати, що первинною детермінантною та головною запорукою його ефективності є окреслення мети і зумовлених нею завдань.

Визначаючи мету адміністративно-правового забезпечення безпеки в окремій галузі, слід виходити із загальної мети адміністративно-правового забезпечення національної безпеки, закріпленої у ст. 8 Закону України «Про основи національної безпеки України»: прогнозування, своєчасне виявлення, попередження і нейтралізація зовнішніх та внутрішніх загроз національній безпеці, захист суверенітету і територіальної цілісності України, безпека її прикордонного простору, піднесення економіки країни, забезпечення особистої безпеки, конституційних прав і свобод людини та громадянина, викорінення злочинності, вдосконалення системи державної влади, зміцнення законності і правопорядку та збереження соціально-політичної стабільності суспільства, зміцнення позицій України у світі, підтримання на належному рівні її оборонного потенціалу і обороноздатності, радикальне поліпшення екологічної ситуації.

Як зауважує Т. Гожій, галузева мета має додатковий зміст, зумовлений специфікою та проблематикою відповідної галузі чи інституту [6].

Це твердження здебільшого стосується й визначення мети адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, що полягає у забезпеченні закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя й здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав; захисті прав і законних інтересів туристів, інших суб'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд; збереженні цілісності захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, їх раціональному використанні, охороні культурної спадщини та довкілля; створенні сприятливих умов для розвитку індустрії послуг, підтримці пріоритетних напрямів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Будь-яка мета реалізується за допомогою завдань та функцій. Зауважимо, що сьогодні в науці залишається дискусійним питання про розмежування чи ототожнення цих понять.

У довідниковій літературі поняття «завдання» тлумачиться як:

«1. Наперед визначений, запланований для виконання обсяг роботи, справа та ін.;

2. Мета, до якої прагнуть; те, що хочуть здійснити»; «...те, що призначене для виконання, доручення»; «...наперед

визначений, запланований обсяг робіт, якість доручення; те, що хочуть здійснити тощо».

Поняття «функція» розглядається як:

«1. Явище, яке залежить від іншого явища, є формою його виявлення і змінюється відповідно до його змін.

2. Робота кого-, чого-небудь, обов'язок, коло діяльності когось, чогось»

В юридичній літературі поняття функції тлумачиться як «...специфічні за предметом, змістом і засобом забезпечення цілісні керуючі впливи держави. Вони тісно пов'язані з суспільними функціями держави і відображають способи здійснення останніх»; як «...комплекс взаємопов'язаних організаційно-правових впливів органу, який є напрямом для досягнення мети, поставленої перед системою управління».

Спірним, на нашу думку, є розуміння завдань адміністративно-правового забезпечення як основних напрямів державної регулюючої діяльності, які за конкретних умов є етапами досягнення мети адміністративно-правового регулювання, запропоноване Ю.В. Пиріжковою.

Ми вважаємо, що ототожнення завдання з етапами досягнення мети можливе у разі, коли йдеться про стратегічні, тактичні й оперативні завдання. При цьому завдання завжди являють собою чітко визначений прогнозований обсяг дій, спрямованих на досягнення конкретної мети.

Отже, поняття «завдання» частіше ототожнюється з поняттям «мета», а функція розуміється як напрям, засіб діяльності.

Визначаючи завдання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, слід виходити з багатоаспектності цього поняття.

Отже, слід говорити не про окремі завдання, а про їх сукупність. У цьому сенсі заслуговує на увагу поділ завдань, запропонований В.А. Ліпканом, на підставі якого пропонуємо класифікацію завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні:

– за першочерговістю вирішення:

оперативні – сукупність завдань, що потребують негайного вирішення, наприклад, управління і координація дій рятувальних служб та інших структур, які надають необхідну допомогу туристам; *тактичні* – сукупність завдань, які вирішуються у процесі реалізації стратегічних завдань; *стратегічні* – сукупність завдань, спрямованих на досягнення головної мети адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні – забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні;

– за напрямом вирішення:

внутрішні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, наприклад, створення безпечних і комфортних умов перебування в Україні для вітчизняних і зарубіжних споживачів;

зовнішні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні – забезпечення безпеки споживачів під час здійснення ними подорожей за кордон;

– за сферою дії:

інформаційні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, пов'язаних з інформуванням суб'єктів отримання послуг про загрозу захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні у країні (місці) тимчасового перебування;

соціально-гуманітарні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення безпеки у соціально-гуманітарній сфері, пов'язані, наприклад, з розробкою та затвердженням критеріїв для працівників конкретних категорій, зокрема, і з питань безпеки, які повинні бути включені до кваліфікаційних характеристик; підготовка кваліфікованих фахівців у галузі захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні тощо;

економічні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення безпеки туризму в економічній сфері, пов'язаних насамперед зі створенням нових об'єктів туристичної

інфраструктури та їх мережі, призначенням якої є забезпечення безпеки туристів;

екологічні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні в екологічній сфері, спрямованих на забезпечення виконання вимог щодо охорони довкілля й охорони культурної спадщини, а також на розробку та здійснення заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсацію завданих їм при цьому збитків;

наукові – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, спрямованих на вивчення та запровадження в практику діяльності послуг підприємств кращого вітчизняного і зарубіжного досвіду з питань забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні; впровадження в практику діяльності послуг підприємств; розгляд питань забезпечення захисту і безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні на практичних і науково-практичних семінарах;

– за повторюваністю:

стандартні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, пов'язаних із розробкою алгоритмів вирішення стандартних ситуацій, закріплених в положеннях, інструкціях, методиках, планах тощо, наприклад, здійснення періодичних профілактичних

заходів, спрямованих на підвищення готовності об'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та забезпечення безпеки споживачів; організація і проведення знакувальних робіт, класифікація знаків, які служать для орієнтації споживачів на шляхах захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні під час їх подорожей за визначеними маршрутами тощо;

нестандартні – сукупність завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, що вирішуються під час виникнення надзвичайних ситуацій, які не мають заздалегідь розроблених алгоритмів розв'язання (акт тероризму, збройна агресія, стихійні лиха тощо);

– за формою закріплення:

завдання, закріплені в законах, – Конституція, конституційні закони, органічні закони, кодекси, звичайні закони; у підзаконних нормативно-правових актах.

На нашу думку, слід доповнити цю класифікацію такими підставами, як:

– поділ за суб'єктами, що здійснюють владні повноваження у галузі захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: завдання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, що здійснюються Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади в галузі захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими

державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції;

– за суб'єктами захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: завдання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, операторів, агентів, суб'єктів підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших послуг тощо;

– поділ за обсягом компетенції:

загальні – комплекс завдань адміністративно-правового забезпечення безпеки у цілому, пов'язаний із розробкою, затвердженням і здійсненням заходів із прогнозування, планування, організації, координації та контролю у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні;

спеціальні – комплекс завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, спрямованих на забезпечення інтересів державної безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, розроблення загальнодержавних програм, нормативно-правових актів щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та їх виконання тощо; *допоміжні* – комплекс завдань адміністративно-правового забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, що здійснюються під час виконання загальних та спеціальних завдань.

Таким чином, до основних завдань адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні відповідно до наведеної класифікації слід віднести завдання щодо:

– забезпечення закріплених у Конституції України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав;

– захист прав і законних інтересів суб'єктів правовідносин у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні;

– забезпечення особистої безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні; створення безпечних умов у місцях надання послуг;

– розвиток захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, обладнаної засобами зв'язку з рятувальними командами; розвиток інформаційного простору у сфері безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні шляхом упровадження інформаційно-пошукової системи «Споживач послуг»;

– інформування суб'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні про загрозу безпеці споживачів у країні (місці) тимчасового перебування;

– забезпечення безпеки об'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо

– підвищення рівня культури безпеки населення у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні; підготовка та перепідготовка кваліфікованих фахівців сфери послуг;

– підвищення кваліфікації суб'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та діяльності щодо забезпечення безпеки об'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні з урахуванням ризику виникнення надзвичайних ситуацій різної етіології.

Як уже зазначалося, зміст адміністративно-правового регулювання розкривається через зміст функцій, що реалізуються у процесі цієї діяльності.

Виокремлення будь-якої діяльності як функції можливе на підставі таких критеріїв як спрямованість її на вирішення конкретного завдання, об'єктивна обов'язковість, відносна самостійність та універсальність.

Не вдаючись до аналізу визначень дефініції «функція адміністративно-правового забезпечення», будемо послуговуватися найбільш вдалим, на нашу думку, тлумаченням, запропонованим В.А. Ліпканим: «...це об'єктивно необхідна, відносно самостійна частина управлінської діяльності (елемент управління), що характеризується специфічною просторово-часовою формою виразу та спрямованою на соціальні процеси з метою досягнення бажаного кінцевого результату».

Виходячи з наведеного визначення, вважаємо за потрібне запропонувати суттєві ознаки поняття функції адміністративно-правового забезпечення:

1) є виразом сутності, змісту, мети та завдання адміністративно-правового регулювання;

2) є засобом досягнення мети адміністративно-правового регулювання;

3) характеризується єдністю, взаємозв'язком, об'єктивною обов'язковістю, відносною самостійністю та універсальністю;

4) реалізація функцій адміністративно-правового забезпечення передбачає створення відповідної організаційної структури, а також використання специфічних методів;

5) їх зміст змінюється залежно від мети адміністративно-правового забезпечення.

Зауважимо, що ці ознаки повною мірою характеризують і функції адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Сьогодні в науці адміністративного права існує багато класифікацій функцій адміністративно-правового забезпечення, однак, загально визнаним є їхній поділ на загальні, спеціальні та допоміжні.

Визначаючи функції адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, слід виходити з розуміння безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні у широкому та вузькому сенсі.

Як зауважує Є.Л. Писаревський, у широкому значенні забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні – це система політико-правових, організаційно-технічних та інших сил і засобів, спрямованих на створення і підтримку необхідного рівня захищеності об'єктів безпеки, а також система заходів економічного, політичного, організаційного та іншого характеру, що відповідають загрозам безпеці захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Виходячи з наведеного тлумачення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, слід визначити загальні функції адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні. До них належать: функції прогнозування, планування, організації, регулювання, координації, обліку та контролю.

Функція прогнозування полягає у виявленні, аналізі, оцінці загроз та спрямована на виконання завдання щодо забезпечення безпеки об'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З огляду на викладене, реалізація цієї функції передбачає здійснення моніторингу довкілля, несприятливих та небезпечних природних явищ і процесів, прогнозування надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру, створення інформаційної бази про джерела надзвичайних ситуацій та їх масштаби, запровадження необхідних заходів щодо зниження небезпеки і

загрози, відвернення надзвичайних ситуацій, зменшення їх можливих масштабів, захист туристів, населення і територій у разі їх виникнення.

Функція планування пов'язана з функцією прогнозування і передбачає визначення мети, напрямів, завдань, засобів забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, розроблення загальнодержавних стратегій, концепцій, програм, спрямованих на реалізацію визначеної мети.

Наголошуємо на тому, що питання захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні сьогодні, у період активного розвитку споживчого ринку, є нагальним для всіх країн світу, на що вказує вироблення та реалізація правил, принципів, норм і стандартів міжнародної споживчої діяльності, закріплених у деклараціях та інших міжнародних нормативно-правових актах.

Однак в Україні на державному рівні це питання недостатньо врегульоване, що підтверджується відсутністю як загальнодержавних програм, так й інших нормативно-правових актів з захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Так, нині окрім законів України «Про захист прав споживачів» і «Про основи національної безпеки України», якими регулюються питання захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, зокрема, наявна також Стратегія розвитку захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 06 серпня 2008 р., в якій питання

забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні розглядається лише на рівні визначення його мети. Хоча, як засвідчує аналіз нормативно-правових актів з цього питання, загальнодержавні та міжрегіональні програми забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні існували.

Постановою Колегії Держкомтуризму України від 08 жовтня 1996 р. була затверджена Програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 1996–2000 рр., а спільним наказом Міністерства культури і туризму України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи від 28 листопада 2007р. № 73/387/811 – Міжгалузева програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 2007– 2012 р.р.

Сьогодні відсутність загальнодержавної програми забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є, на нашу думку неприпустимою, що обумовлюється, з одного боку, активним розвитком в'їзного та виїзного захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, значною залежністю окремих регіонів від індустрії послуг (Крим, Карпати), а з другого, – виникненням нових загроз, як от: проблеми нещасних випадків, хвороб, епідемій, у тому числі поширення Віл-інфекції; тероризм, військові ускладнення і перевороти; піратство; криміногенні ситуації і злочинність; поширення наркотиків; радіоактивне й

інше зараження місцевості; проституція; вандалізм і будь-які форми насильства.

З огляду на викладене, пропонуємо розробити й ухвалити Загальнодержавну програму забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, яка б визначала основні цілі, містила аналіз стану і визначення проблем щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні і шляхи їх розв'язання, регулювала питання фінансового забезпечення виконання програми.

Функція організації полягає у створенні органів управління, побудові структури апарату управління, формуванні управлінських підрозділів, ланок, розробленні положень про органи управління, встановленні взаємозв'язків між управлінськими структурами, доборі та розстановці кадрів у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні у цілому та безпеки послуг, зокрема.

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», регулювання в галузі безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади в галузі туризму, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, центральними органами виконавчої влади, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

Система захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні має власну структуру, основними елементами якої є: споживачів, виробники споживчого продукту, ресурси і держава. Тому слід говорити про адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, виробників споживчого продукту, споживчих ресурсів, держави.

З функціями планування та організації пов'язані такі функції адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні як регулювання і координація, кожна з яких має свою специфіку.

Так, регулювання як функція адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні детермінується з нормативністю, тобто в полі її зору знаходиться будь-яке відхилення від норми.

Отже, функція регулювання полягає в усуненні будь-яких відхилень, недоліків, невідповідностей. При цьому регулювання може стосуватися будь-яких етапів діяльності із забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: планування, організації, прогнозування тощо.

На підставі цього О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник, Л.С. Ножак виокремлюють такі види регулювання за етапами: регулювання на етапі планування (перегляд планів, стандартів, норм, цільових показників, заходів, бюджетів тощо); регулювання на етапі організування (зміна форми, типу організаційної структури управління, перерозподіл завдань, функцій, повноважень,

відповідальності, усунення дублювання функцій тощо); регулювання на етапі контролювання (зміна форм проведення контролю, методів, засобів, інструментів, суб'єктів контролювання тощо).

Функція регулювання може здійснюватися як з позитивних підстав, наприклад, у зв'язку із розширенням можливостей, покращанням умов тощо, так і з негативних, наприклад, виникнення нових загроз, брак фінансування та ін.

Суб'єктами, що виконують функцію регулювання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, є Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, центральний орган виконавчої влади в галузі захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, Верховна Рада Автономної Республіки Крим та Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їх компетенції.

Об'єктами регулювання є певні процеси (планування, організування, мотивування, контролювання), види діяльності (виробнича, фінансова, маркетингова, інноваційна тощо), підрозділи та працівники підприємства, продукція, ресурси, технології та ін.

Результатом діяльності з регулювання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є ухвалення законів, видання резолюцій, наказів,

розпоряджень, інструкцій, вказівок, рекомендацій та інших нормативно-правових актів.

З огляду на те, що в систему адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні інтегровано різні інституціональні одиниці: державні, регіональні, місцеві органи управління, споживчі підприємства тощо, – виникає проблема координування їх дій, яке здійснюється у процесі виконання функції координування.

Слід акцентувати увагу на двох видах координації: вертикальній і горизонтальній. Метою вертикальної координації є уникнення дублювання функцій різних органів, а також дотримання безпеки всіх суб'єктів споживчих відносин і держави у цілому.

Необхідність горизонтальної координації обумовлюється прагненням досягти відносної спільності дій підприємств, що надають послуги, спрямованих на забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, а також здійснення спільної діяльності, яка потребує великих фінансових витрат: маркетингові дослідження ринку споживчих послуг, інформування громадськості, рекламна діяльність, підготовка та перепідготовка кадрів тощо.

Якісному виконанню функції координації адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні сприяє створення ефективної системи зворотного зв'язку, який дозволяє виявити проблеми та скоригувати діяльність усіх

суб'єктів споживчих правовідносин так, щоб досягти чітко визначеної мети.

Функція координації адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні передбачає також здійснення діяльності різними суб'єктами споживчих відносин щодо створення привабливого іміджу нашої країни як держави захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, визначення тенденцій розвитку споживчого ринку в сфері послуг, надання правової підтримки та консультацій з питань забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні тощо. Така діяльність вимагає розвитку тісних зв'язків між суб'єктами різних рівнів.

Важливого значення в адміністративно-правовому забезпеченні захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні набуває функція обліку. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», центральний орган виконавчої влади в галузі послуг організує облік захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Споживчі ресурси – це сукупність природно-кліматичних, оздоровчих, історико-культурних, пізнавальних та соціально-побутових ресурсів відповідної території, які задовольняють різноманітні потреби споживача. Вони зумовлюють і визначають найважливіші показники захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: кількість споживачів, ціна на послуги, географія подорожей, їх сезонний розподіл, тривалість перебування тощо,

які безпосередньо впливають на захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Тому адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні повинно будуватись на всеохоплюючому обліку споживчих ресурсів як у цілому по країні, так і в окремих регіонах.

Наразі облік стану природних ресурсів і визначення їх народногосподарського значення базуються в Україні на системі природо ресурсних кадастрів – відомостей про кількісний і якісний стан природних ресурсів, їх економічну оцінку.

Окрім того, згідно з Законом України «Про захист прав споживачів», суб'єкти діяльності послуг зобов'язані вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність.

Державні статистичні спостереження зі статистики діяльності захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні здійснюються відповідно до Закону України «Про державну статистику», наказу Держстату України «Про затвердження форми державного статистичного спостереження №1-туризм (річна) «Звіт про туристичну діяльність» від 30 листопада 2012 р. № 498.

Для забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні важливими є статистичні дані щодо кількісних показників про споживчі потоки, кількість прибуттів і ночівель, міжнародні

перевезення пасажирів за видами транспорту і напрямками перевезень, валютні операції, які здійснюють міжнародні споживачі послуг, а також щодо характеристик умов перебування та обслуговування споживачів.

Істотне значення для адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні має функція контролю, спрямована на запобігання, виявлення та припинення порушень обов'язкових вимог у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Відповідно до Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» від 05 квітня 2007 р., зміст державного контролю визначається як діяльність уповноважених законом центральних органів виконавчої влади, їх територіальних органів, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування у межах повноважень, передбачених законом, щодо виявлення та запобігання порушенням вимог законодавства суб'єктами господарювання та забезпечення інтересів суспільства, зокрема належної якості продукції, робіт та послуг, прийнятного рівня небезпеки для населення, навколишнього природного середовища.

Функція контролю здійснюється з метою виявлення дійсного стану виконання завдань та отриманих результатів, а також прийняття відповідного рішення, спрямованого на виправлення ситуації для досягнення запланованої мети.

У вузькому значенні забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є управлінською діяльністю органів виконавчої влади, спрямованою на створення і підтримку необхідного рівня захищеності сфери послуг: запобігання і нейтралізація загроз безпеці, ліквідація і (або) зниження тяжкості їх наслідків, відновлення нормального функціонування об'єктів безпеки, порушеного внаслідок дії загроз безпеці тощо. Зміст такої діяльності передбачає виконання спеціальних функцій адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

До спеціальних функцій, які здійснюються Верховною Радою України у сфері забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, належить: визначення основних напрямів державної політики щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні; визначення засад правового регулювання відносин щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, їх удосконалення та адаптація до загальновизнаних норм міжнародного права; визначення в законі про Державний бюджет України обсягу фінансового забезпечення споживчої галузі.

Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні і районні ради відповідно до їх повноважень затверджують регіональні програми забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, які фінансуються з бюджету Автономної

Республіки Крим, обласних і районних бюджетів; а також контролюють їх виконання.

Кабінет Міністрів України у сфері забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні розробляє та затверджує загальнодержавні програми забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства; приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та її діяльності; забезпечує раціональне використання споживчих ресурсів і вжиття заходів для їх збереження; сприяє розвитку індустрії послуг та створенню ефективної інфраструктури послуг споживачів; вживає заходів щодо забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, захисту їх прав, інтересів і власності; визначає порядок організації рятувальних команд і порядок вжиття рятувальних заходів; інформує Верховну Раду України про виконання програми захисту та забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень виконують функції, спрямовані на: забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні подорожей, захист громадян України за її межами; забезпечення особистої безпеки споживачів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю; інформування суб'єктів послуг споживчої

діяльності про загрозу безпеці захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні у країні (місці) тимчасового перебування; надання необхідної допомоги споживачам, які опинилися у надзвичайній ситуації; забезпечення споживачам послуг можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку; заборонення використання послуг з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян; охорону споживчих ресурсів України, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля; забезпечення безпеки об'єктів відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні суб'єкти туристичної діяльності здійснюють такі функції:

- інформаційну (інформування туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів;

- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися споживачі, подавати відомості про зниклих осіб);

- навчальну (забезпечувати навчання споживачів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги);

- екологічну (забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки);

- функцію контролю за якістю та безпекою обслуговування (забезпечення споживачів послуг необхідним та спеціальним спорядженням; забезпечення спеціальних вимог безпеки під час надання споживчих послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо); створення безпечних умов у місцях надання послуг, забезпечення належного облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо).

Питання про виокремлення допоміжних функцій є дискусійним в юридичній науці, що зумовлено їх змістом – забезпечити здійснення загальних та спеціальних функцій. Нині серед науковців склалося два погляди на зазначену проблему: окремі науковці вважають, що розглядати допоміжні функції як самостійну категорію недоцільно, інші, навпаки, виокремлюють їх.

На нашу думку, слід виділяти допоміжні функції як окрему категорію, при цьому необхідно зважати на їх специфіку – вони застосовуються в усіх адміністративних службах.

Найчастіше до них відносять такі функції як: функція управління персоналом (добір і навчання кадрів, оцінка ефективності їх діяльності); функція придбання майна та обладнання (визначення у його потребах та придбання, управління ним); організація бухгалтерського обліку; функції юридичні та пов'язані із судовими позовами; функція документування (пошук, збереження, аналіз і поширення інформації, необхідної суб'єктам туристичної діяльності для здійснення своїх повноважень).

Отже, аналіз загальних, спеціальних та допоміжних функцій адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні вказує, по-перше, на їх різноплановість, що обумовлено багатоаспектністю поняття «безпека захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні», по-друге, на умовність їх розмежування, оскільки вони тісно взаємопов'язані і становлять певну систему.

Адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні здійснюється відповідно до основних правил, положень, якими є визначені принципи. Термін «принцип» походить від латинського слова «*principium*», яке означає фундаментальне положення, підвалина, первісне начало.

В Академічному тлумачному словнику української мови слово «принцип» розглядається як основне вихідне положення певної наукової системи, теорії, ідеологічного напрямку та ін.

На думку В.Б. Авер'янова, принципи адміністративного права слід розуміти як засадні (основні) ідеї, положення, вимоги, що характеризують зміст адміністративного права, відображають закономірності його розвитку та визначають напрями і механізми адміністративно-правового регулювання суспільних відносин.

Ю.П. Битяк розглядає їх як вихідні, об'єктивно зумовлені основоположні засади, відповідно до яких формується й функціонує система та зміст відповідної галузі права.

В.К. Колпаков вважає, що принципи адміністративного права – це його позитивні закономірності, пізнані наукою і практикою, закріплені у правових нормах, або узагальнення чинних у державі юридичних правил.

Зауважимо, що, незважаючи на різні підходи до визначення цього поняття (у науці сьогодні їх склалося два – побудований на теорії позитивізму та на ідеї природного права), принципи є відправним положенням, провідною ідеєю, підвалиною, які є обов'язковими для виконання і дотримання у процесі будь-якої діяльності.

Отже, принципами адміністративно-правового забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є відправні положення, провідні ідеї, підвалини, які є обов'язковими для виконання і дотримання у процесі діяльності органів публічної

влади щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Г.Атаманчук наголошує, що принципи державного управління повинні відображати не будь-які, а лише найбільш суттєві, головні, об'єктивно необхідні, сталі закономірності, відносини і взаємозв'язки в державному управлінні; охоплювати переважно такі закономірності, відносини і взаємозв'язки, що притаманні державному управлінню як цілісному соціальному явищу, тобто мають загальний, а не частковий характер; відобразити специфіку державного управління, його відмінність від інших видів управління [7].

Виходячи з цього положення, слід констатувати наявність різних класифікацій принципів як управління у цілому, так і адміністративно-правового забезпечення зокрема.

Так, виокремлюють загальні та спеціальні принципи (Т. Коломоєць, В.В. Галуцько); соціально-політичні, організаційні принципи побудови апарату державного управління, організаційні принципи функціонування (діяльності) апарату державного управління (В.К. Колпаков, О.В. Кузьменко); внутрішні, зовнішні; загально-соціальні та спеціально-галузеві (Ю.П. Битяк).

Найбільш поширеним є поділ принципів адміністративно-правового забезпечення на загальносистемні; структурно-цільові (погодженість та взаємо доповнювання цілей; підпорядкування приватних, локальних цілей загальним цілям державного

регулювання); структурно-функціональні (диференціація і фіксування функцій шляхом видання правових норм і їх закріплення у компетенції державних органів; концентрація та різноманітність функцій; відповідність впливу реальним вимогам та запитам об'єктів); структурно-організаційні (єдність системи державної влади, яка забезпечує цілісність, погодженість і дієвість державно регулюючих процесів; територіально-галузевий, який обумовлює залежність організаційних структур від території, галузі виробництва і послуг; різноманітність організаційних зв'язків у системі державного регулювання); структурно-процесуальні (Г.Атаманчук, С. Ківалов).

Аналіз Закону України «Про захист прав споживачів» вказує на відсутність нормативно закріплених принципів державного управління послуг у цілому і забезпечення безпеки, зокрема.

Отже, характеристику основних принципів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: об'єктивність, законність, демократизм, правову впорядкованість, публічність, розподіл влади – здійснимо на підставі наведеної класифікації принципів адміністративно-правового забезпечення.

Принцип об'єктивності дозволяє визначити характер адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні на певному історичному етапі, виходячи з рівня розвитку суспільства, особливо тих його структур, на які спрямоване адміністративно-правове забезпечення, цілей,

визначених державою у сфері забезпечення безпеки у цілому та безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, зокрема, наявних засобів управління тощо.

Принцип законності як основоположний принцип адміністративно-правового регулювання передбачає, що діяльність державних органів, які здійснюють адміністративно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, суб'єктів туристичної діяльності, а також підприємств індустрії надання послуг, регулюється нормами чинного законодавства, насамперед, Конституції України, і відповідає їм.

Відповідно до ст. 5 Конституції України, принцип демократизму полягає у тому, що право і законодавство висловлює волю народу, народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

Адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні спрямоване на гарантування права громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів діяльності надання послуг, охорону культурної спадщини та довкілля, створення сприятливих умов для розвитку індустрії послуг.

Принцип демократизму передбачає також відкритий доступ до інформації, пов'язаної з безпекою подорожей, а також із діяльністю державних органів, що здійснюють адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, операторів, агентств та підприємств індустрії послуг.

Так, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», з метою забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні суб'єкти діяльності з надання послуг, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані інформувати споживачів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень) тощо. Порядок інформування визначено у ст. 19-1 цього самого Закону.

Важливим щодо здійснення адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є принцип правової впорядкованості цієї сфери.

Сьогодні галузь послуг регулюється великою кількістю нормативно-правових актів: Конституція України, закони України «Про захист прав споживачів», «Про страхування», «Про охорону навколишнього природного середовища» тощо.

Однак, без прийняття нормативно-правових актів, які б регулювали діяльність державних органів, що здійснюють адміністративно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, суб'єктів діяльності послуг, зокрема Загальнодержавної програми забезпечення захисту та

безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, внесення змін до чинних нормативно-правових актів неможливо створити ефективну систему забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, яка б відповідала міжнародним стандартам.

Принцип публічності адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні полягає в інформаційній прозорості функціонування державних органів влади, суб'єктів діяльності надання послуг. У цьому сенсі він збігається з принципом гласності.

Однак, як зауважує Г. Атаманчук, він ширший за змістом, оскільки передбачає:

а) доступність державного управління у галузі послуг для громадян, що полягає у їхньому праві обирати ці органи та брати участь в їхній діяльності;

б) відкритість функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування, суб'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні;

в) громадський контроль, зокрема й через засоби масової інформації, за основними державно-управлінськими процесами у сфері забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Принцип розподілу влади пов'язаний із функцією координації адміністративно-правового забезпечення захисту

прав споживачів в сфері послуг в Україні і передбачає розподіл повноважень між різними інституціональними одиницями: державними, регіональними, місцевими органами управління послугами, підприємствами тощо, уникнення дублювання, паралелізму в їх діяльності, а також дотримання безпеки всіх суб'єктів захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, їх відносин і держави у цілому.

Цей принцип є основною засадою для здійснення вертикальної та горизонтальної координації повноважень суб'єктів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства інфраструктури України, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, фізичних осіб, які зареєстровані у встановленому чинним законодавством України порядку і мають ліцензію на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням послуг (агентства, бюро подорожей, оператори, комплекси, готелі, підприємства громадського харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо, які забезпечують приймання, обслуговування і перевезення споживачів послуг).

Окрім загальносистемних виділяють структурно-організаційні принципи, до яких належать: єдність системи державної влади; територіально-галузевий, який зумовлює

залежність організаційних структур від території, галузі виробництва та обслуговування; різноманітності організаційних зв'язків органів державної влади і місцевого самоврядування в системі адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні; поєднання колегіальності й одноосібності в окремих органах влади та місцевого самоврядування.

Структурно-функціональні принципи спрямовані на забезпечення ефективного виконання функцій адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні і полягають у їх диференціації, визначенні, концентрації, комбінуванні.

До структурно-цільових принципів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні належать принципи, що характеризують співвідношення між окремими цілями у цій сфері: їх взаємоузгодженість, взаємодоповнюваність, причому їх досягнення повинно базуватися на принципах пріоритетності і послідовності.

Зауважимо, що принципи не існують ізольовано один від одного, а утворюють за допомогою внутрішніх та зовнішніх зв'язків чітку систему. При цьому слід акцентувати не лише на теоретичному, а й на важливому практичному значенні принципів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, оскільки відповідно до них здійснюється узагальнене закріплення засад суспільного ладу; забезпечується

однотипне формулювання норм права; здійснюється їх вплив на суспільні відносини шляхом правового регулювання та інших видів правового впливу.

Отже, характеристика мети, завдань, функцій і принципів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні дозволяє дійти таких висновків:

1) забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні полягає у діяльності суб'єкта управління, спрямованої на захист конституційних прав, а також особистої, соціальної, економічної, екологічної, інформаційної безпеки суб'єктів споживчих відносин за умови дії загроз і небезпек;

2) адміністративно-правове забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні слід розглядати як процес, який здійснюється з певною метою на підставі визначених завдань, функцій та принципів;

3) мета адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні полягає у забезпеченні 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 та інших прав; захисті прав та законних інтересів споживачів, інших суб'єктів та їх об'єднань; збереженні цілісності споживчих ресурсів України, їх раціональному використанні, охороні культурної спадщини та довкілля; створенні сприятливих умов для розвитку індустрії захисту прав споживачів в сфері

послуг в Україні, підтримці пріоритетних напрямів діяльності надання послуг;

4) завдання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні поділяються: за першочерговістю вирішення: оперативні, тактичні, стратегічні; за напрямом вирішення: внутрішні, зовнішні; за сферою дії: інформаційні, соціально-гуманітарні, економічні, екологічні, наукові; за повторюваністю: стандартні, нестандартні; за формою закріплення: завдання закріплені в законах та у підзаконних нормативно-правових актах; за суб'єктами, що здійснюють владні повноваження у галузі туризму: завдання адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, що здійснюються Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади в галузі туризму, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції; за суб'єктами діяльності з надання послуг: завдання адміністративно-правового забезпечення безпеки споживачів, операторів, агентів, суб'єктів підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших послуг тощо; поділ за обсягом компетенції: загальні, спеціальні, допоміжні;

5) здійснено систематизацію функцій адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні: загальні (прогнозування, планування, організація, регулювання, координація, облік), спеціальні (інформаційна, навчальна, екологічна, контроль) та допоміжні (управління персоналом, організація бухгалтерського обліку, юридичні, документування тощо).

Серед спеціальних можна виокремити такі функції: інформаційну (інформування туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів; оперативне інформування органів місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися споживачі, подання відомостей про зниклих осіб); навчальну (забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги); екологічну (забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки); контролю за якістю та безпекою туристичного обслуговування.

З метою реалізації цих функцій пропонується: розробити й ухвалити довгострокову Загальнодержавну програму забезпечення захисту та захисту прав споживачів в сфері послуг в

Україні, яка б визначала основні цілі, містила аналіз стану і визначення проблем щодо забезпечення захисту та захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні і шляхів їх розв'язання завдяки реалізації положень кожної із наведених функцій, а також регулювала питання фінансового забезпечення виконання програми; закріпити в Законі України «Про захист прав споживачів» функції та принципи державного регулювання захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Найбільш поширеним є поділ принципів адміністративно-правового забезпечення на загальносистемні; структурно-цільові; структурно-функціональні; структурно-організаційні; структурно-процесуальні.

Представлений поділ принципів, базується на різновекторній спрямованості сфери захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, та спрямований на визначення основоположних засад забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

1.3. Сучасне нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів послуг в Україні

Успішна організація захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні безпосередньо залежить від розуміння значення сфери послуг як провідного сектора економіки, який суттєво впливає на соціально-економічний та культурний розвиток країни.

Сьогодні в Україні існують негативні чинники, що стримують розвиток туристичної індустрії, зокрема, захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, серед яких слід виокремити незадовільний стан сучасної інфраструктури послуг, невідповідність матеріально-технічної бази споживачів послуг, міжнародним стандартам, тонізація споживчого бізнесу, низький рівень та якість послуг, недосконалість нормативно-правової бази.

Отже, важливим кроком у формуванні високоефективної та конкурентоспроможної захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є посилення правового регулювання діяльності у цій сфері як на загальнонаціональному, так і на регіональному рівнях, у тому числі й законодавчого забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Питання правового регулювання різних аспектів споживчих відносин були предметом дослідження як зарубіжних, так і вітчизняних науковців, серед яких: В.В. Абрамов, Л.Г. Агафонова, А.Г. Бобкова, Г.М. Долматов, Т.А. Дьорова, В.К. Федорченко, В.Ф. Кифяк, П.Ф. Коваль, Т.А. Коляда, С.В. Максименко, Н.А. Опанасюк, О.Ю. Серьогін та ін.

Однак проблема нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні розглядалася у цих працях фрагментарно або у межах дослідження більш загальних проблем у галузі послуг, що обумовлює актуальність питання, що розглядається.

Нині діяльність у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні регулюється великою кількістю нормативно-правових актів різної юридичної сили: Конституція України, Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV, Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р., закони України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р., «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» від 09 лютого 2012 р., «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р., «Про страхування» від 07 березня 1996 р., «Про Державний кордон України» від 04 листопада 1991 р., «Про охорону навколишнього природного середовища» від 25 червня 1991 р., Указ Президента від 18 вересня 1996 р. № 841/96 «Про заходи щодо вдосконалення координації діяльності органів виконавчої влади у сфері зовнішніх зносин», Постанови Кабінету Міністрів України від 03 липня 2013 р. № 470 «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію», від 17 червня 1994 р. № 422 «Про затвердження Положення про порядок укладення, виконання та денонсації міжнародних договорів України міжвідомчого характеру», від 14 листопада 2000 р. № 1698 «Про затвердження переліку органів ліцензування», від 13 вересня 2002 р. № 1371 «Про порядок участі центральних органів виконавчої влади у діяльності міжнародних організацій, членом яких є Україна», наказами Міністерства інфраструктури України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України,

локальними нормативно-правовими актами, якими регламентуються окремі аспекти туристичної діяльності, зокрема, й захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні .

Комплексний характер законодавства про захист прав споживачів обумовлює різні підходи до систематизації нормативно-правових актів у цій галузі.

На підставі аналізу юридичної літератури, а також беручи за основу критерії класифікації нормативно-правових актів, подані О.Ф. Скакун, пропонуємо таку узагальнену класифікацію законодавства щодо захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні:

– за юридичною силою: конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти (П.Ф. Коваль, А.І. Кубах, Т.А. Коляда);

– за предметом регулювання: загальні, якими регулюється як захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, так й інші суспільні відносини (Закон України «Про громадянство України», Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України»); спеціальні, які регулюють захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні (Закон України «Про захист прав споживачів») (П.Ф. Коваль, Т.А. Коляда);

– за характером правового регулювання: матеріальні, акти, що містять матеріальні норми права, якими регулюються права, обов'язки, а також відповідальність учасників відносин з захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні (закони України «Про

захист прав споживачів», «Про Службу безпеки України» та ін.); процесуальні, норми, якими регулюються процесуальні відносини у цій сфері (Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України», Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» тощо) (П.Ф. Коваль);

– за суб'єктами нормотворчості в Україні: нормативні акти у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, видані Верховною Радою України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, укази, розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, інструкції, розпорядження керівників міністерств і центральних органів виконавчої влади тощо;

– за дією у просторі: загальні, дія яких поширюється на всю територію країни («Про захист прав споживачів», «Про страхування», «Про охорону навколишнього природного середовища»); локальні, дія яких поширюється на окрему територію (Регіональна програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 2008–2012 рр., затверджена наказом управління культури і туризму Сумської облдержадміністрації, управління Міністерства внутрішніх справ України в Сумській області, Головного управління Міністерства надзвичайних ситуацій України в Сумській області від 11 грудня 2008р. № 173/738/587);

– за об'єктами безпеки: нормативно-правові акти, якими регулюються відносини у сфері безпеки особи і громадянина

(закони України «Про захист прав споживачів», «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту»; безпеки суспільства («Про охорону навколишнього природного середовища», «Про охорону культурної спадщини»); безпеки держави (закони України «Про основи національної безпеки України», «Про Службу безпеки України»).

Юридична природа права на послуги полягає в тому, що послуги є результатом і водночас наслідком реалізації більшості конституційних прав і свобод людини та громадянина (на відпочинок, охорону здоров'я, безпечно для життя і здоров'я довілля, задоволення духовних потреб, участь у культурному житті, інформацію та інших).

Отже, у Конституції України містяться вихідні положення, на яких ґрунтується нормативно-правове регулювання питань захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні. Аналіз норм Конституції України, що становлять основу законодавства у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, дозволяє виокремити дві групи:

- 1) норми, що регулюють питання безпеки;
- 2) норми, що регулюють сферу послуг.

Базисною нормою, яка відображає реальне або бажане становище людини в українському суспільстві, регулює її відносини з державою, спрямовує державну політику є ст. 3

Конституції, відповідно до якої людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Окрім того, основним законом гарантуються права людини на забезпечення екологічної безпеки (ст. 16); невід'ємне право на життя (ст. 27); повагу гідності: ніхто не може бути свавільно підданий катуванню, жорстокому, нелюдському чи такому, що принижує його гідність покаранню або поведженню (ст. 28); свободу та особисту недоторканність (ст. 29); інформацію (ст. 32); соціальний захист (ст. 46); медичну допомогу та медичне страхування (ст. 49); безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди (ст. 50).

Соціальними правами, що забезпечують розвиток туристичних відносин, є право на свободу пересування, вільний вибір місця проживання, право вільно залишати територію України, за винятком обмежень, які встановлюються законом (ст. 33); право на відпочинок (ст. 45); достатній життєвий рівень (ст. 48); охорону здоров'я (ст. 49); задоволення духовних потреб, участь у культурному житті (ст. 54).

Зазначеним конституційним правам відповідають обов'язки щодо діяльності особи у сфері послуг: неухильно додержуватися Конституції України та законів України, не посягати на права і свободи, честь і гідність інших людей (ст. 68); не заподіювати

шкоди природі, культурній спадщині, відшкодувати завдані збитки (ст. 66).

Важливим є також забезпечення державою реалізації прав і свобод людини і громадянина, серед яких: право на судовий захист (ст. 55); на відшкодування матеріальної та моральної шкоди (ст. 56); гарантія права знати свої права і обов'язки (ст. 57); право на правову допомогу (ст. 59); неприпустимість обмеження прав і свобод людини і громадянина, крім випадків, передбачених Конституцією України (ст. 64).

Отже, Конституцією України визначаються основні напрями регулювання відносин у сфері захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні в нашій країні, які більш детально регламентуються у нормативно-правових актах з досліджуваних питань загальної і спеціальної дії.

До нормативно-правових актів загальної дії належать Цивільний кодекс України та Господарський кодекс України, Кодекс цивільного захисту України від 02 жовтня 2012 р., закони України «Про захист прав споживачів», «Про страхування», «Про громадянство», «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України», «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства», Консульський статут України, затверджений Указом Президента України від 02 квітня 1994 р. та ін.

Слушним, на нашу думку, є зауваження Н.А. Панасюк, що регламентування туризму нормативними актами загальної дії здійснюється за допомогою окремих законів з урахуванням

особливостей, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів», і у тих частинах, що йому не суперечать.

Важливими актами для регулювання забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є Цивільний кодекс України та Господарський кодекс України, Кодекс цивільного захисту України.

Кодексом цивільного захисту України визначається класифікація надзвичайних ситуацій, основні пріоритетні напрями діяльності органів влади, адміністрацій підприємств, установ та організацій, які є суб'єктами забезпечення цивільного захисту, основні норми й положення щодо запобігання надзвичайним ситуаціям і захисту населення і територій, права та обов'язки громадян, іноземців та інших мешканців у сфері цивільного захисту, порядок відшкодування збитків й надання допомоги постраждалим особам тощо, які поширюються й на сферу послуг.

Цивільний та Господарський кодекси України регламентують договірні відносини, питання захисту прав споживачів послуг, а також питання захисту споживачів від недобросовісної конкуренції.

Так, у статті ЦК визначається, 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 ст. 902 ЦК, виконавець повинен надати послугу особисто. У випадках, установлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним у повному обсязі перед замовником за порушення договору.

Для вітчизняної правової системи характерне розуміння туриста не лише як сторони договору про надання туристичних послуг, а й як споживача. Саме тому чинне законодавство забезпечує належне здійснення права на захист прав споживачів в сфері послуг в Україні шляхом встановлення загальних і спеціальних норм щодо захисту прав споживачів послуг.

Так, відповідно до ст. 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:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

б) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Згідно зі ст. 8 цього самого Закону, споживач за своїм вибором має право вимагати від продавця або виробника пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Аналіз статей Консульського статуту України, затвердженого указом Президента України від 2 квітня 1994 р., вказує на широкі повноваження консула щодо захисту прав і свобод громадян України, зокрема, й туристів.

Так, консул зобов'язаний вживати заходів для того, щоб громадяни України користувалися в повному обсязі всіма правами, наданими їм законодавством держави перебування і міжнародними договорами, учасниками яких є Україна і держава перебування, а також міжнародними звичаями.

Консул зобов'язаний вживати заходів для відновлення порушених прав громадян України (ст. 20); консул інформує громадян України, які тимчасово перебувають у його консульському окрузі, про законодавство держави перебування, а також про місцеві звичаї (ст. 25); консул зобов'язаний стежити, щоб відносно громадянина України, взятого під варту (заарештованого) чи затриманого за підозрою у вчиненні злочину, чи підданого іншим заходам, які обмежують свободу громадянина України, було дотримано законодавство держави перебування і

договорів, укладених Україною з цією державою, та міжнародних договорів, учасниками яких є Україна і держава перебування.

Консул зобов'язаний стежити, щоб таких громадян тримали в умовах, які відповідають вимогам гігієни і санітарії, і щоб вони не зазнавали жорстокого і принижуючого людську гідність поводження.

Консул зобов'язаний звертатися до компетентних властей держави перебування за сприянням у розшуку громадян України, які постійно проживають або тимчасово перебували у цій державі і пропали безвісти (ст. 39).

Окремі положення, що регламентують забезпечення захисту прав споживачів в сфері туризму, містяться в законах України: «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України», ст. 9 якого регламентує необхідність прийняття Кабінетом Міністрів України у разі виникнення в будь-якій іноземній державі надзвичайної ситуації, що унеможливило створення в ній умов для безпеки громадян України, рішення про особливий порядок виїзду громадян України до цієї держави, яке доводиться до відома громадян, що мають намір виїхати до вказаної держави.

Громадяни України, які мають намір виїхати до держави, щодо якої прийнято рішення про обмеження виїзду, і які мають візу на в'їзд до цієї держави, якщо інше не передбачено міжнародним договором України, попереджаються також про неможливість з боку України забезпечити громадянину необхідну

безпеку у зв'язку із виникненням надзвичайної ситуації, однак це попередження не є заборонаю для виїзду. З метою створення умов, що гарантують відшкодування громадянинові України витрат, пов'язаних із надзвичайними обставинами під час перебування за кордоном, громадянин України повинен бути застрахованим.

Окрім того, з метою забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні самого Закону передбачає обов'язок закордонних дипломатичних установ видати посвідчення особи на повернення в Україну у разі втрати громадянином України документів, що дають право на в'їзд в Україну; «Про страхування», згідно зі ст. 7 якого страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну, належить до видів обов'язкового страхування.

Основоположним спеціальним законодавчим актом у сфері послуг, яким визначаються основні поняття, суб'єкти і порядок здійснення туристичної діяльності, зокрема й щодо забезпечення безпеки, є Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. із змінами і доповненнями, внесеними відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг».

Характеризуючи цей нормативно-правовий акт, слід підкреслити, що особливо важливим аспектом у сфері державного регулювання є саме питання безпеки туристів – споживачів туристичних послуг. У законі міститься поняття «безпека послуг»,

яке визначається як сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави у галузі захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Основними заходами, спрямованими на забезпечення безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, які вживають органи державної влади та органи місцевого самоврядування в межах їх повноважень, є забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні подорожей, захист громадян України за її межами; забезпечення особистої безпеки захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю; інформування споживачів про загрозу безпеці споживачів у країні (місці) тимчасового перебування; надання необхідної допомоги споживачам, які опинилися у надзвичайній ситуації; забезпечення споживачам можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку; захоронення використання послуг з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян; охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля; забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

Законом визначається також обов'язки суб'єктів послуг, спрямовані на забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та збереження об'єктів культурної і природної спадщини:

- інформувати споживачів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

- створювати безпечні умови в місцях надання послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання послуг із підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

- забезпечувати споживачів кваліфікованими фахівцями супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем; забезпечувати навчання споживачів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих; оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, надавати відомості про зниклих осіб, забезпечувати виконання вимог щодо

охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

З метою захисту прав та інтересів туристів запроваджується обов'язкове страхування, ліцензування, сертифікація і стандартизація, мінімальний розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності надавачів послуг перед споживачами послуг, укладання письмового чи електронного договору на обслуговування, а також на екскурсійне та готельне обслуговування.

Відповідно до Закону України «Про туризм» виділяють такі види договорів у туристичній сфері: договір на туристичне обслуговування; договір на екскурсійне обслуговування; договір на готельне обслуговування; ваучер. У статті 20 Закону міститься визначення договору на туристичне обслуговування, за яким: одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору:

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення;

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк на інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

9) страховик, який здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних із наданням туристичних послуг;

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Законом передбачається право кожної із сторін договору вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з

істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладанні договору: погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі; не передбачене збільшення транспортних тарифів; введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; різка зміна курсу національних валют; інші підстави за домовленістю сторін.

Споживач вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбувалося з вини туриста (ст. 20).

Зміни, внесені до Закону України «Про туризм», зокрема, й щодо договору на туристичне обслуговування, мають не тільки законодавче, а й насамперед практичне значення, оскільки сприяють вирішенню питань щодо захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

На позитивному впливові Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» від 09 лютого 2012 р. на вирішення проблем, пов'язаних із наданням туристичних послуг, акцентується в узагальненні Верховного суду України «Судової практики з

розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.)»).

Як зазначається в документі, тривалий час досить проблемним було питання визначення належного відповідача, оскільки існувала неоднозначність у питанні розподілу зобов'язань та відповідальності між туроператором та турагентом перед замовником туристичних послуг. Виходячи зі змісту договору про туристичні послуги, визначеному у ст. 20 Закону «Про туризм», відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування перед туристом несе туроператор.

Тобто за невиконання та за якість виконання зобов'язання за договором про реалізацію туристичного продукту, укладеним турагентом як від імені туроператора, так і від свого імені, несе туроператор. Це положення щодо туристичного продукту діє незалежно від того, хто має надати чи надав ці послуги (звичайно, якщо іншим законом чи нормативно-правовим актом не передбачено, що відповідальність перед туристом несе третя особа).

Така чітка позиція законодавця сприяє захисту прав туриста на отримання туристичних послуг, передбачених договором, особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна, передбачених ст. 25 Закону України «Про туризм».

Відповідно до цієї ж статті, туристи зобов'язані 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 продукту послуг; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

Не менш важливим аспектом у забезпеченні захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є ліцензування туристичної діяльності, що регулюється, крім Закону України «Про туризм», Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», ст. 3 якого визначає основні принципи державної політики у сфері ліцензування, серед яких забезпечення рівності прав, законних інтересів усіх суб'єктів господарювання; захист прав, законних інтересів, життя та здоров'я громадян, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави.

Окрім того, відповідно до Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності, затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 10 липня 2013 р. № 465, ліцензіат при провадженні туроператорської діяльності повинен дотримуватися таких організаційних вимог: надавати туристичні послуги в обсягах та в строки, обумовлені умовами договору про туристичне обслуговування; виконувати вимоги законодавства України у сфері міграції, а також протидії торгівлі людьми, зокрема, щодо недопущення фактів здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, вербування, переміщення, переховування, передача або

утримання людини, вчинені з метою сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян; інформувати споживачів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо).

На особливу увагу заслуговують питання стандартизації туристичних послуг, основною метою якої, відповідно до ст. 18 Закону України «Про туризм», є захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля; підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів; забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій.

До державних стандартів, якими регулюється туристська діяльність в

Україні, належать:

– ДСТУ 28681.1-95 «Проектування туристських послуг» – визначає порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг;

– ДСТУ 28681.2-95 «Загальні вимоги» [6] – встановлює обов'язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства.

До обов'язкових належать безпека життя і здоров'я, збереженість майна туристів і екскурсантів, охорона навколишнього середовища.

Рекомендаційні, спрямовані на створення зручностей для мандрівників, а також привабливість і престижність туристичних послуг: відповідність призначенню; точність і своєчасність виконання; комфортність; ергономічність; етичність обслуговуючого персоналу;

– ДСТУ 28681.3-95 «Вимоги з забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні та екскурсантів» – визначає вимоги до надання послуг, що забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів й екскурсантів, а також методи їх контролю. У документі визначені можливі несприятливі чинники, а також дії, спрямовані на їх запобігання.

Відповідно до п. 4.3., шкідливими факторами (факторами ризику) в туризмі є: небезпека виникнення травм; вплив навколишнього середовища; пожежна безпека; біологічні фактори; психофізіологічні фактори ризику (фізичні та нервово-психічні перевантаження); небезпека випромінювань; хімічні фактори ризику; підвищена запиленість і загазованість; інші фактори ризику.

Окрім того, стандарт передбачає шляхи зниження цих ризиків: використання засобів індивідуального захисту; інформування споживачів про способи уникнення травм; дотримання встановлених санітарно-гігієнічних норм; вибір

сприятливих умов для проведення туристичного заходу; раціональне проектування шляхів проходження маршруту; експлуатація об'єктів туристично-екскурсійного обслуговування згідно з вимогами Правил пожежної безпеки; створення комфортних умов для життєдіяльності людини тощо.

До специфічних факторів ризику стандарт відносить природні і техногенні катастрофи, низький рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу, неналежний технічний стан інфраструктури послуг.

Зауважимо, що подальше забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні неможливе без урахування нових ризикоутворювальних чинників: соціально-економічна та політична кризи у країні, епідемії, природні та техногенні катастрофи, тероризм та інші, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів з різних аспектів діяльності послуг.

Отже, аналіз норм Закону України «Про туризм» вказує на позитивну тенденцію наближення до європейських і світових стандартів. Однак, у зв'язку із стрімким розвитком туристичної галузі, виникненням нових ризиків цей нормативно-правовий акт з погляду забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні потребує удосконалення.

Так, на нашу думку, декларативним сьогодні залишається положення ст.4. «Організаційні форми та види туризму», що «...особливості здійснення окремих видів туризму

встановлюються законом», оскільки в законі не виокремлені види туризму з підвищеним ризиком, які побічно згадуються у ст. 13 цього Закону: автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пригодницький, мисливський, спелеотуризм тощо.

Тому зазначену статтю слід доповнити класифікацією видів туризму за рівнем безпеки.

Наразі відсутні також як норми досліджуваного закону, так й інші нормативно-правові акти, якими б регулювались особливості здійснення цих видів туризму, а тому необхідне прийняття нормативно-правових актів, на кшталт проекту Закону України «Про сільський та сільський зелений туризм» від 23 жовтня 2003 року, що визначали б особливості здійснення видів туризму з підвищеним рівнем безпеки.

Одним із пріоритетних завдань захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні є підвищення рівня конкурентоспроможності вітчизняної індустрії на міжнародному ринку послуг, а також забезпечення якості національного продукту з отримання послуг, на виконання якого спрямовані:

– Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку здійснення рятувальних заходів на об'єктах туристичних відвідувань» від 27 травня 2009 р., якою визначається механізм здійснення в межах України Оперативно-рятувальною службою цивільного захисту, державними та комунальними аварійно-рятувальними службами, аварійно-рятувальними службами

підприємств, установ та організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти туристичних відвідувань, рятувальних заходів на таких об'єктах та надання необхідної допомоги туристам (екскурсантам), що опинилися в надзвичайній ситуації техногенного або природного характеру;

– Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорії» від 03 липня 2013 р., яка спрямована на реалізацію положення ч.3 ст.19 Закону України «Про туризм» і визначає процедуру доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію.

Згідно зі ст. 9 Конституції України чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, є частиною національного законодавства України. Отже, для законодавчого регулювання забезпечення безпеки туризму важливого значення набувають міжнародно-правові акти в галузі туризму, а саме:

– Хартія туризму схвалена резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985 р.

Відповідно до ст. IV і V, держави повинні: забезпечувати безпеку туристів та їх майна шляхом здійснення превентивних заходів та заходів захисту; створювати кращі умови доступу до служб охорони здоров'я, а також попередження інфекційних захворювань та нещасних випадків; запобігати будь-якій

можливості використання послуг для експлуатації інших з метою проституції; з метою захисту споживачів і місцевого населення здійснювати заходи з попередження нелегального використання наркотиків; не допускати будь-яких дискримінаційних заходів відносно споживачів; сприяти інформуванню споживачів з метою створення умов для розуміння звичаїв місцевого населення в місцях транзиту і тимчасового перебування.

– Кодекс туриста від 01 січня 1982 р., схвалений резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985 р., який є складовою частиною Хартії туризму.

Кодексом закріплено права й обов'язки туристів під час відвідування інших країн, зокрема, обов'язок поважати політичний, соціальний, моральний і релігійний уклад і дотримуватися чинних законів і правил, з розумінням ставитися до звичаїв, вірувань і поведінки місцевого населення, виявляти повагу до природного і культурного надбання, перешкоджати експлуатації інших з метою проституції та утримуватися від торгівлі, провезення і вживання наркотиків чи інших заборонених препаратів.

– Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму від 14 квітня 1989 р., якою закріплені основні принципи міжнародного туризму.

Так, принцип VII закріплює положення про те, що безпека й захист туристів, повага їх гідності є неодмінною умовою розвитку туризму. Для цього необхідно, щоб заходи зі спрощення

подорожей поєднувалися із заходами щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

З метою забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні необхідно сформувати ефективну політику, спрямовану на забезпечення безпеки та захисту споживачів, а також поваги до гідності споживачів; мати необхідну документацію та інформацію і забезпечувати доступ до неї у разі загрози для об'єктів послуг; здійснювати згідно з процедурами, передбаченими законодавством кожної окремої країни, юридичні дії щодо захисту споживачів послуг, зокрема, й права споживачів вимагати ефективного судового захисту в національних судах у разі вчинення дій, що завдають шкоди їм особисто або їх майну, особливо під час таких найбільш небезпечних актів, як тероризм; забезпечувати співпрацю держав під час підготовки програм рекомендованих заходів, якими регулюються питання безпеки.

Окремий VIII принцип присвячений такій реальній загрозі споживачам послуг. Зокрема йдеться про ставлення до споживачів як до будь-яких інших кримінальних елементів, їх потрібно переслідувати і карати без застосування до них терміну давності.

У висновках Міжпарламентської конференції зазначаються три мети, що можуть бути покладені в основу законодавства про безпеку туризму: захист туристів, захист країни у разі виникнення проблем, пов'язаних із розвитком туризму, зокрема із впливом на навколишнє середовище і збереженням культурної самобутності.

– Глобальний етичний кодекс туриста від 01 жовтня 1999 р., прийнятий Генеральною асамблеєю ВТО в Сантьяго (Чилі), відповідно до ст. 6 якого визначено обов'язки учасників туристського процесу.

Так, працівники сфери туризму зобов'язані надавати туристам об'єктивні правдиві відомості про місця призначення і про умови подорожі, прийому і перебування; забезпечувати чіткість положень договорів, що пропонуються їх клієнтам, як щодо характеру, ціни та якості послуг, які вони зобов'язуються надати, так і щодо фінансових зобов'язань у разі одностороннього порушення договірних зобов'язань з їхнього боку; спільно з державними органами дбати про безпеку, запобігання нещасним випадкам, охорону здоров'я та гігієну харчування, а також забезпечувати належні системи страхування, допомоги і компенсації у разі невиконання своїх договірних зобов'язань.

Правом і одночасно обов'язком уряду, зокрема, в кризових ситуаціях, є інформування своїх громадян про складні умови і небезпеки, які можуть виникнути під час поїздок за кордон; однак ця інформація не повинна завдавати збитків індустрії послуг та має бути узгоджена з урядом країни, що приймає споживачів.

Завданням преси, особливо фахової, та інших засобів масової інформації є забезпечення правдивої та збалансованої інформації про події та ситуації, які можуть вплинути на відвідуваність споживачами певних об'єктів; розробка і застосування нових

інформаційних технологій; при цьому преса й інші засоби масової інформації жодним чином не повинні сприяти секс-послугам.

Усі ці норми міжнародного законодавства знаходять свій розвиток у вітчизняному законодавстві щодо забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні.

Отже, дослідження питання про сучасне нормативно-правове регулювання забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні дає підстави дійти таких висновків:

- законодавство, якими регулюються питання захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні пропонуємо класифікувати за такими критеріями:
 - за юридичною силою (конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти);
 - за предметом регулювання (загальні та спеціальні);
 - за характером правового регулювання (матеріальні, процесуальні);
 - за суб'єктами нормотворчості в Україні (нормативні акти захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні, видані Верховною Радою України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, укази, розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, інструкції, розпорядження керівників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади тощо);

- за дією у просторі: загальні, локальні); за об'єктами безпеки (нормативно-правові акти, якими регулюються відносини у сфері безпеки особи і громадянина, безпеки суспільства безпеки держави).

Зазначено, що подальше забезпечення захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні неможливе без урахування нових ризикоутворюючих чинників: соціально-економічна та політична кризи у країні, епідемії, природні та техногенні катастрофи, тероризм та інші, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів з різних аспектів діяльності;

– у зв'язку зі стрімким розвитком туристичної галузі, виникненням нових ризиків нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів в туризмі потребує удосконалення ст. 4. «Організаційні форми та види туризму» Закону України «Про туризм» та слід доповнити класифікацією видів туризму за рівнем безпеки, виокремивши види послуг з підвищеним рівнем безпеки: автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо.

Зазначені зміни обумовлені тим, що діяльність у цих сферах має свою специфіку, пов'язану із застосуванням підвищених заходів безпеки з боку суб'єктів надання послуг.

У зв'язку з цим на практиці реалізація положень зазначеної статті вплине на: виокремлення видів туризму з підвищеним ризиком; розробкою, з урахуванням особливостей виду туризму,

організаційно-правових засад гарантування захисту прав споживачів в сфері послуг в Україні під час отримання послуг.

Зазначено, що сьогодні відсутні також як норми досліджуваного закону, так й інші нормативно-правові акти, які б регулювали особливості здійснення цих видів послуг, а тому необхідно у Законі України «Про захист прав споживачів» виокремити статті, які б стосувалися особливостей здійснення видів послуг з підвищеним рівнем безпеки.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Війна в Україні глибоко вплинула на економіку, включаючи готельну індустрію. 2022 рік був складним, зі значним падінням попиту на готельні послуги та тимчасовим закриттям багатьох закладів. Однак завдяки своїй чудовій стійкості та адаптивності український готельний сектор відновився у 2023 році, продемонструвавши свою силу перед негараздами.

До основних тенденцій розвитку індустрії гостинності можна віднести наступні:

1. Зростання важливості безпеки: Безпека стала одним із критичних факторів для клієнтів. Готелі з укриттями, генераторами, резервуарами для води, конференц-залами на -1 та -2 поверхах та іншими функціями безпеки користуються більшою популярністю.

2. Переорієнтація на внутрішній туризм: Однією з ключових тенденцій на українському готельному ринку є зсув у бік внутрішнього туризму. Скорочення кількості іноземних туристів та призупинення авіаперевезень спонукали готелі переорієнтувати свої послуги на внутрішній ринок. Це зрушення змінило структуру попиту та призвело до того, що готелі стали обслуговувати різноманітних клієнтів, включаючи ділових мандрівників, внутрішньо переміщених осіб та українців, які досліджують свою власну країну.

3. Зміна концепції регіонів: До 2022 року сезонність була чітко виражена, але зараз її дещо нівелювали через багато факторів, серед яких обмеження на переміщення українських чоловіків, закриття морських узбереж у літній сезон 2023 року та відкладений попит на відпочинок у 2019-2022 роках. Наприклад, традиційно затребувані лише взимку гірські курорти тепер завантажені й улітку.

4. Диверсифікація аудиторії: Ринкова ситуація спонукає готельєрів впроваджувати нові підходи, пропонувати споживачам різноманітні пакети послуг, прислухатися до потреб ринку запровадження нестандартних рішень. Наприклад, під час BlackOut (3-6 годин без центральної електрики після бомбардувань та ракетних обстрілів) готельні номери та столики в ресторанах, конференц-зали у заміських комплексах виконують функції офісів та коворкінгів, а готелі та заміські комплекси у відносно безпечних регіонах західної частини з доступом можуть надавати послуги дитячих.

5. Інклюзивність: Відповідність критеріям безбар'єрної доступності стає пріоритетом для готелів, оскільки робить їх доступними всім людям, незалежно від своїх фізичних можливостей. Крім загальносвітової тенденції індексу доступності сфери гостинності, в Україні її стимулює зростання кількості гостей з обмеженими можливостями, які постраждали внаслідок атак, бомбардувань та боїв як серед мирного населення, так і серед військових.

6. Впровадження нових технологій: Українська готельна індустрія впроваджує нові технології для підвищення якості обслуговування, оптимізації витрат через нестачу робочої сили та задоволення очікувань гостей. Від онлайн-реєстрації та мобільних ключів до систем управління розумним будинком, готелі використовують технології для покращення обслуговування гостей. Зокрема, швидке прийняття галуззю глобальних супутникових інтернет-каналів зв'язку, таких як StarLink, сонячних панелей та генераторів для безперебійного електроживлення та підтримки мобільного зв'язку є свідченням її прихильності до надання якісного обслуговування навіть у воєнний час.

7. Розвиток нових форматів: Зростає попит на апарт-готелі та сервісні апартаменти, що пропонують комфортне розміщення з кухнею та додатковими послугами. Цей попит обумовлений тенденцією великих втрат житла та внутрішньої міграції, коли сім'ї не можуть придбати нові квартири чи будинки та вважають за краще знімати їх до стабілізації ситуації та закінчення війни [1].

Згідно з дослідженням Ribas Hotels Group, Україна продовжує активно відновлювати свою туристичну галузь, незважаючи на виклики, викликані війною, пандемією COVID-19, анексією Криму та окупацією частини території країни, що триває. Так, із 2013 року загальна кількість колективних засобів розміщення щорічно скорочується приблизно на 175 об'єктів. Найбільше скорочення спостерігається у санаторіях, санаторно-курортних установах, пансіонатах з медичним обслуговуванням,

бальнеологічних та грязьових курортах, туристичних базах та таборах, кемпінгах, базах відпочинку та будинках відпочинку.

Проте кількість готелів (+9,1%), мотелів (+10,7%) та хостелів (+28,7%) зростає у реальному часі, незважаючи на негативні наслідки війни: з початку війни в Україні було зруйновано чи пошкоджено 12 готелів [2].

Також спостерігається суттєве зростання сегменту готелів, керованих національними операторами «Ribas Hotels» та «Optima Hotels», особливо у Буковелі, Львівській, Вінницькій, Хмельницькій та інших областях. Лідерами за кількістю готелів в Україні є «Optima Hotels» (64 готелі), «Ribas Hotels» (20 готелів), «Premier Hotels and Resorts» (11 готелів).



Рис. 2.1 Розподіл діючих готелів в Україні у 2024 році
Джерело: складено авторами на основі [2]

В Україні в роки війни продовжують функціонувати мережеві готельні бренди як під управлінням міжнародних операторів («Radisson», «Hyatt», «InterContinental», «Accor», «Wyndham», «Hilton», «Rixwell», «Optima Hotels, Hotel» Hotel Group»), так й під керівництвом національних операторів («Optima Hotels», «Ribas Hotels», «Premier Hotels», «Senator Hotels», «Vertex Hotel Group»).

Міжнародне проникнення в регіони практично відсутнє: з 22 транснаціональних готелів, що діють, 14 (або 64%) розташовані в Києві, 4 – у Львові (або 18%), 2 – в Одесі (або 9%), 1 – у Трускавці (4,5%), курорт Буковель - 1 (4,5%).

Кількість міжнародних готелів стабільно зростає (Park Inn by Radisson Troitska відкрився у травні 2017 року, Mercure Kyiv Congress – у листопаді 2017 року, Aloft/SkyLoft – у березні 2018 року, Best Western Plus Market Square Lviv – у серпні 2022). Серед іноземних мереж найбільшу кількість готелів мають Accor (9 готелів) та Radisson (5 готелів).

Війна змусила деякі українські готелі вийти на міжнародні ринки. Наприклад, Reikartz розвивається в Казахстані, Узбекистані та Грузії, Premier Hotels відкриває об'єкти в Угорщині, а Ribas Hotels розвиває проєкти в Індонезії (Балі), Польщі та Молдові [5].

Ринок гостинності України продемонстрував стійкість навіть у найскладніші часи. Туристична галузь країни відновлюється за рахунок внутрішнього туризму, тимчасово переміщених осіб та репатріантів.

В Україні доходи від туристичної сфери зросли майже на 30 відсотків. За даними Держтуризму, за перші два квартали 2024 року туристична сфера сплатила до бюджету 1,25 млрд грн податків, що майже на 25% більше, ніж у 2021 році (1,09 млрд грн) і на 39% більше, ніж за аналогічний період 2023 року, коли було сплачено 0,9 млрд грн.

У 2023 році доходи туристичних компаній перевищили показники 2021 року на понад 18%. У 2024 році сектор продовжив зростати, і за перше півріччя зростання склало майже 29% порівняно з першим півріччям 2023 року.

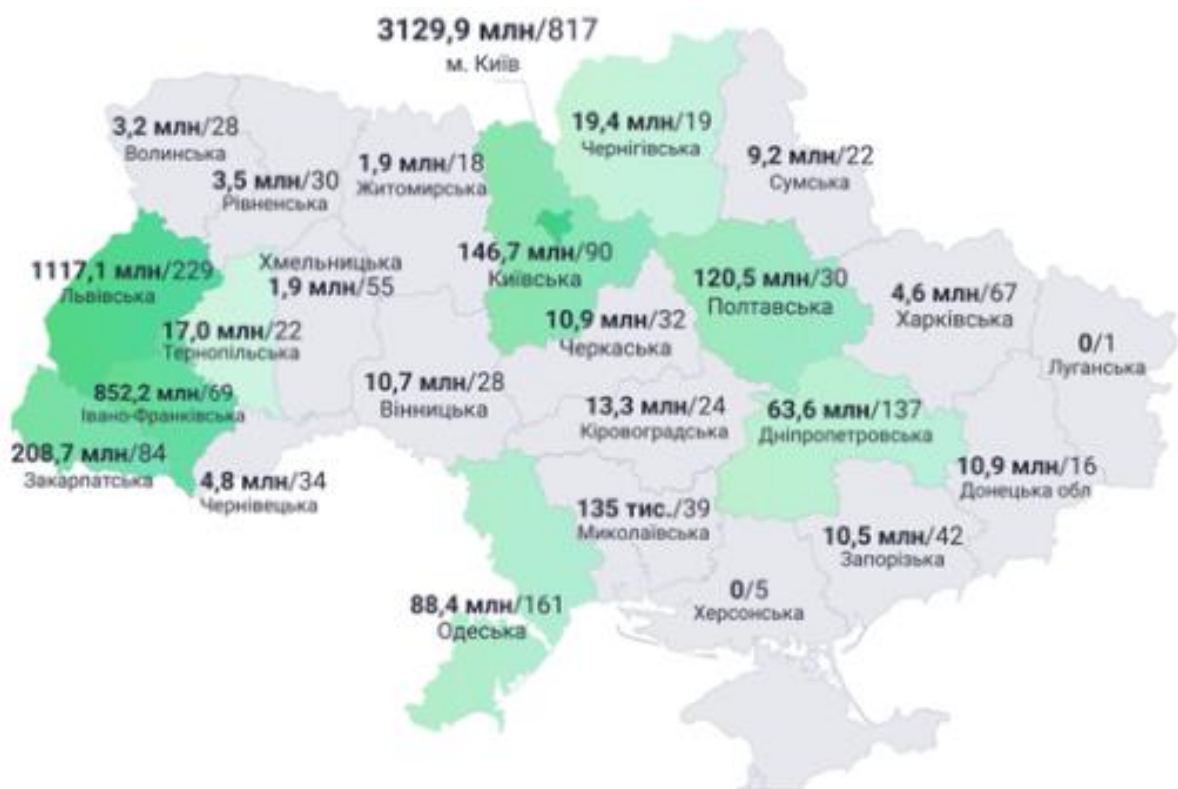


Рис. 2.2 Згенерований чистий дохід компаній у секторі туризму за I півріччя 2024 року

Джерело: [6]

У 2023 році загальний дохід українського туристичного сектору склав 16,3 млрд грн, що на понад 18% більше, ніж у 2021 році (13,8 млрд грн). На 20 найбільших компаній галузі припало майже 36% загального доходу. У першому півріччі 2024 року галузь принесла 5,8 млрд грн, що майже на 29% більше, ніж за аналогічний період 2023 року. Таке зростання можна пояснити збільшенням внутрішнього туризму через труднощі з поїздками за кордон, особливо для чоловіків, а також проблеми з транспортом.

Основний дохід від туризму традиційно приносить Київ. За перше півріччя 2024 року туристичні фірми Києва заробили 3,1 млрд грн, що становить майже 54% від загальної виручки галузі.

У столиці зареєстровано 817 туристичних фірм, або 38,9% від загальної кількості в країні. На другому місці – Львівська область, її дохід за цей період склав 1,1 млрд грн (19,1%), а в області працює 229 компаній (10,9% від загальної кількості). На третьому місці Івано-Франківська область з 69 компаніями (3,3% від усіх по Україні) і виручкою 852,2 млн грн (15% виручки галузі).

Дохід від туристичної галузі в Одеській області склав 88,4 млн грн, а в Миколаївській – 135 тис. грн.

Найменше через активні бойові дії надходили Херсонська, Луганська та Миколаївська області.

До десятки найбільших компаній за чистим прибутком у першому півріччі 2024 року увійшли дві компанії з Івано-Франківської області (Буковель), дві з Львівської області та ще 6 з

Києва. Сім компаній є готельними комплексами, ще три працюють як туроператори.

Серед найприбутковіших компаній у першому півріччі 2024 року лідером є ТОВ «Парктур» з Івано-Франківської області, яке заробило 376,4 млн грн, що на 31% більше, ніж за аналогічний період 2023 року. Воно надає послуги для курорту «Буковель», зокрема бронювання готелів, SKI-паси та відпочинок дітей у таборі «Артек-Карпати-Буковель».

Ще однією провідною компанією є київське ТОВ «Міжнародний бізнес-центр» з доходом 302,5 млн грн, яке управляє готелем Hilton і здає в оренду елітні житлові апартаменти.

Інша київська компанія ТОВ «Оптіма Готель Менеджмент» отримала 217,3 млн грн виручки, приріст до 2023 року склав понад 11%. Компанія керує мережею готелів під брендом Optima Hotel Group.

Також буковельська компанія ТОВ «Зірка Буковелю» за перше півріччя 2024 року отримала 216,6 млн грн чистого доходу, зростання склало понад 18%. Компанія управляє готелем Radisson Blu.

У секторі також суттєво зросла кількість фізичних осіб-підприємців, яка за дев'ять місяців 2024 року зросла на 20% порівняно з попереднім роком і становила 19,2 тис. Понад 64% (11,5 тис.) приватних підприємців туристичної сфери – жінки [6].

За даними Statista.com прогнозується, що 2025 року дохід гостинного ринку України складе 217,66 млн доларів США. Очікується, що річний темп зростання (CAGR 2025-2029) становитиме 7,57%, в результаті чого прогнозований обсяг ринку до 2029 року становитиме 291,43 млн дол. США. Також очікується, що до 2029 року кількість користувачів на ринку гостинного бізнесу досягне 3,88 млн чоловік. У 2025 році рівень проникнення користувачів складе 7,2%, а до 2029 року очікується його збільшення до 10,1% та очікується, що середній дохід на користувача (ARPU) становить 78,41 дол. США.

До 2029 року 86% загального доходу гостинного ринку України буде надходити на онлайн-продажі.

Цікаво відзначити, що в глобальному співтоваристві очікується, що США отримають найбільшу виручку (115 млрд доларів США в 2025 році) на ринку гостинного бізнесу. Готельний ринок України переживає зростання за рахунок збільшення туризму та іноземних інвестицій [7].

За даними Державного агентства з розвитку туризму, туристична галузь України продовжує відновлюватися, чому сприяють зростання внутрішнього туризму та поступове повернення іноземних гостей, зокрема урядових делегацій, міжнародних компаній та волонтерських організацій. У першому кварталі 2024 року кількість платників податків збільшилась на 19% за рік. Доходи державного бюджету продовжують зростати. Так, за даними Державного агентства з розвитку туризму, 13

областей України (Вінницька, Волинська, Житомирська, Закарпатська, Івано-Франківська, Київська, Кіровоградська, Львівська, Полтавська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька) у 2023 році отримали більше податкових надходжень від туризму, ніж у довоєнні часи.

ПОДАТКИ ЗА І ПІВРІЧЧЯ 2024 РОКУ



Рис. 2.3 Надходження до державного бюджету від туристичної галузі за перше півріччя 2024 року

Джерело: [4]

За 6 місяців 2024 року туристична галузь України показала суттєве зростання порівняно з довоєнним 2021 роком. За даними Державного агентства з розвитку туризму, податкові надходження від туристичної сфери зросли на чверть порівняно з 2021 роком, досягнувши 1,251 млрд. грн. Українські готелі 2024 року забезпечили 65% доходів державного бюджету від туристичної

галузі. Майже 809 млн грн за перші 6 місяців поточного року порівняно з 570 млн грн у 2023 році та 665 млн грн у 2021 році [3].

Настільки стрімкий розвиток готельного бізнесу в Україні зумовлений, зокрема, активізацією внутрішніх переміщень українців, а також інтересом іноземців до ситуації в Україні та української культури загалом.

Туроператори також рекордно збільшили надходження до держбюджету, заплативши за 6 місяців 2024 року майже 165 млн грн податків, тоді як за весь 2023 туроператори заплатили 88 млн грн, а за «посткризовий» 2021 — трохи більше 100 млн грн. Певною мірою це пов'язано з великою кількістю українців, які подорожують за кордон, користуючись послугами національних туроператорів. Проте саме внутрішній туризм в Україні сприяє такому збільшенню прибутків туроператорів.

Туристичні компанії України внесли до державного бюджету 102 млн 663 тис. грн у другому кварталі 2024 року порівняно з 81 млн грн за аналогічний період 2023 року та 100 млн 436 тис. грн за аналогічний період 2021 року.

Значний приріст податків у державний бюджет цього року забезпечили також туристичні бази, дитячі табори, кемпінги та стоянки для житлових караванів [2].

З початку повномасштабного вторгнення до сьогодні відбувається перерозподіл ринку готельних послуг України у географічному аспекті. Через бойові дії або близькість до лінії фронту готелі на Сході вимушені були відмовитись від роботи; на

Півдні та Півночі України також значно зменшився попит на готельні послуги та не відновлюється швидко через постійні загрози з боку росії. На Заході України ситуація значною мірою краща, готельний ринок тут розвивається, особливо в Львівській та Закарпатській областях.

Дослідження, проведене на основі даних Державної служби статистики України, Державного агентства з розвитку туризму, Державної прикордонної служби, статистичних управлінь Києва, Львова та Львівської обласних державних адміністрацій, Одеської, Харківської та Дніпропетровської областей, Міністерства культури та стратегічних комунікацій, Державного реєстру нерухомих пам'яток, сайту «Туристичний сервіс», а також агрегаторів гостинної та статистичної інформації показує, що український готельний ринок, незважаючи на проблеми, викликані війною та пандемією, є вельми стійким та має перспективи для подальшого зростання.

У середині 2024 року заповнюваність номерного фонду в Україні становила від 34 до 38%, а в деяких затребуваних регіонах (Львівська, Івано-Франківська, Закарпатська області) перевищувала 60-70%, що можна порівняти з показниками найбільших світових туристичних центрів. Станом на середину 2024 року в Україні функціонувало 2017 готелів, але загальна пропозиція номерів все ще замала, щоб задовольнити очікуваний попит.

За оцінками, кількість туристів в Україні після закінчення війни сягне 14,5 млн. осіб. З огляду на ці цифри кількість діючих готелів і номерів на ринку значно відстає від майбутнього попиту. Для задоволення потреб туристичного потоку, що росте, необхідно збільшити номерний фонд. За попередніми оцінками, поточний рівень будівництва нових готелів дуже низький. Якщо пропозиція номерів не відповідатиме попиту, виникне потреба збільшити номерний фонд як мінімум на 30–40% від існуючого. [2].

Поточна політична та економічна ситуація в Україні вплинула на ринок готелів. Незважаючи на труднощі, в країні спостерігається стійкий ріст міжнародного туризму, особливо в таких містах, як Київ і Львів. Це привело до зростання числа гостинних проєктів для розміщення відвідувачів.

Заглядаючи вперед, Україна розпочинає реалізацію амбітного проєкту, в рамках якого планується побудувати не менше 45 готельних та житлових комплексів, а також 108 котеджних містечок готельного типу в період з 2024 по 2026 рік. Це відображає зростання інтересу до прибуткової нерухомості як до життєздатного способу заощадження коштів для українців.

У цілому поєднання змінених переваг клієнтів, ринкових тенденцій, місцевих обставин і макроекономічних факторів сприяло позитивній траєкторії ринку готелів в Україні.

У контексті адаптації до реалій сьогодення та пошуку нових можливостей Українська асоціація готельного та курортного бізнесу (УДАКР) активно шукає нових партнерів серед систем

онлайн-бронювання, туроператорів та інших каналів дистрибуції. Ці партнерства дозволяють готелям-членам УДАКР отримати доступ до ширшого кола потенційних клієнтів та каналів дистрибуції, розширити свою пропозицію та запропонувати клієнтам більше можливостей.

Зокрема, було досягнуто наступних розробок та партнерських угод:

TrustYou GmbH: Підписано меморандум про співпрацю, в рамках якого TrustYou GmbH надає членам UHRA спеціальні ціни на свої послуги. Сервіс пропонує комплексне рішення щодо управління репутацією, яке допомагає готелям збирати та аналізувати відгуки клієнтів. Він має неймовірну перевагу інтеграції II в обробку відгуків та формування відповідей.

Booking та Hotelbeds: найбільші канали дистрибуції B2C та B2B підтримали український готельний ринок та взяли участь у семінарі Cold Start-3, організованому UHRA.

Асоціація в'їзних туроператорів України (AITOU): Підписано Меморандум (Маніфест) між AITO, DART та UHRA про пріоритетність туристичної галузі у стратегії відновлення та розвитку України та широкому взаємовигідному співробітництві, спрямованому на підтримку та відновлення конкурентоспроможності малих та середніх підприємств галузі. Стартував спільний проєкт «Всеукраїнське дослідження туристичного бізнесу». У ході дослідження буде зібрано інформацію про вплив війни на різні сегменти туристичної галузі

(засоби розміщення, туроператори та агенти, заклади громадського харчування, екскурсійні бюро/гίδи), а також проаналізовано та розроблено спільні кроки щодо збереження та підтримки індустрії гостинності.

STR: світовий лідер у галузі аналітики ринку та найпотужніший інструмент бенчмаркінгу в індустрії гостинності. Сторони домовилися про підтримку малих готелів, а також про те, що STR надаватиме Асоціації аналітичні дані та безкоштовно підключатиме українські готелі до своєї платформи на один рік. Більше 30 готелів вже користувалися цією можливістю.

BookLogic: У ході переговорів BookLogic погодилася надати готелям-членам UHRA ексклюзивні умови на свої послуги, включаючи безкоштовного менеджера Max Channel для 2-3 каналів продажу на строк до 2 років, створення веб-сайту готелю на безкоштовній основі, надання CMS (системи керування контентом) та системи бронювання на комісійній основі.

Light House: Цей інструмент бенчмаркінгу надасть Асоціації бізнес-аналітику про стан готельного ринку, якою вона поділиться зі своїми членами. Завдяки таким інструментам українські готелі зможуть аналізувати свої бізнес-стратегії як частину світового ринку, шукати рішення на основі ринкового попиту та формувати тарифну політику на основі конкурентних можливостей.

Room I Room – це глобальний маркетплейс, на якому представлено понад 50 000 готелів по всьому світу, де туристичні агенції можуть бронювати свої послуги. Підписано меморандум про співпрацю, і Room I Room вийшов на український ринок, у рамках якого ефективно просуватиме українські готелі на своїй платформі.

Visit Ukraine: сервісний портал про Україну, який почав розвивати новий напрямок свого бізнесу — дистрибуцію готельних послуг у сегменті B2C. Сторони домовилися про взаємну медійну підтримку та розвиток внутрішнього туризму через українську платформу бронювання готелів Visit Ukraine.

GO GLOBAL TRAVEL: Міжнародна компанія, що надає туристичні та дорожні послуги для більш ніж 1 мільйона готелів у 70 тисячах місць по всьому світу. Основний бізнес компанії включає систему онлайн-бронювання для готелів, туристичних агентств, туроператорів та інших професіоналів туристичної індустрії. Ведуться переговори щодо повернення глобального оператора на український ринок та відновлення в'їзного туризму, який було закрито з початком повномасштабного вторгнення.

Важливо відзначити, що Українська асоціація готельного та курортного бізнесу:

1. Активно співпрацює з державними органами, профільними асоціаціями та міжнародними партнерами з метою сприяння розвитку українського готельного ринку.

2. Проводить навчальні семінари, вебінари та інші заходи, які допомагають готелям адаптуватися до нових умов та підвищувати свою конкурентоспроможність.

3. Працює над збиранням та аналізом даних про стан готельного ринку, що допоможе краще зрозуміти його потреби та тенденції розвитку.

Загалом готельний ринок України переживає складний, але захоплюючий період. Завдяки стійкості українського бізнесу, адаптивності та інноваційним підходам готельна індустрія має всі шанси відновитися та вийти на новий рівень розвитку після закінчення війни [1].

Для формування стратегії збільшення та зміцнення конкурентних переваг України на міжнародному ринку послуг гостинності та туризму у післявоєнний період доцільно спиратиметься на ті позиції, за якими Україна має оптимальні рейтинги, а саме: цінова конкурентоспроможність сфери гостинності та туризму, наявність культурно-історичних та природних пам'яток та місць, що залучають туристів.

За таких умов слід підкреслити значну роль соціального діалогу, зокрема, необхідність посилення функції державних органів, здатних гарантувати матеріальний захист розвитку індустрії гостинності. Відповідно, актуальним є створення ефективної моделі взаємодії держави та приватного підприємництва на тлі підтримки бізнес-ініціатив місцевим

співтовариством, дотримання реалізації «Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року».

Слід зазначити, що у 2021 році Світовий економічний форум стандартизував Індекс конкурентоспроможності сфери подорожей та туризму (ТТСІ) та модернізував його в Індекс розвитку сфери подорожей та туризму (ТТДІ) з метою створення спільного бачення мобільності у світі. Новий індекс, як інструмент аналізу та порівняння, дає уявлення про сильні сторони економік та потенційні стратегії розвитку країн у сфері гостинності та туризму. Також на його основі створюється майданчик для обговорення нових тенденцій розвитку індустрії гостинності у світі та формування та реалізації політичних, ділових та інвестиційних стратегій та рішень, які забезпечать стабільне вдосконалення туристичної галузі.

Нерівномірність туристичного навантаження на певну територію, некомпетентний розподіл доходів від туристичної сфери зрештою знижують рівень комфортності життя місцевого населення, завдають шкоди природним і культурним ресурсам місцевості, провокують негативне ставлення на місцевому рівні до розвитку індустрії гостинності в регіоні.

Для забезпечення ефективного та дієвого відновлення сфери гостинності необхідно враховувати досвід пандемії COVID-19, а також враховувати ризики військових загроз та їх вплив на конкурентоспроможність держав у сфері туризму.

Міжнародні військові конфлікти призводять до втрати стабільності та економічних труднощів у сфері туризму, що може мати довгострокові негативні наслідки для розвитку індустрії гостинності. Індустрія туризму характеризується тривалим відновленням, тому існує небезпека занепаду підприємств індустрії гостинності, зниження життя мільйонів працівників цієї сфери, і навіть погіршення економіки як у місцевому, так й на державному рівні у світі. У зв'язку з цим рейтингова оцінка конкурентоспроможності у сфері гостинності та туризму й відповідне планування напрямів посилення конкурентних переваг є актуальними у сучасному світі.

Індекс розвитку подорожей та туризму 2021 року охоплює 117 країн світу, враховує сукупність політичних, економічних, соціальних, культурних явищ та факторів, що створюють стале зростання індустрії гостинності, подорожей та туризму та визначають рівень конкурентоспроможності країн на світовому ринку.

За результатами аналізу показників конкурентоспроможності Індексу розвитку подорожей та туризму за 2021 рік можна відзначити формування деяких тенденцій:

- сфера гостинності та туризму відіграє провідну роль у глобальній реконструкції економіки, насамперед щодо країн з низьким рівнем доходу, які найбільше постраждали від пандемії COVID-19;

- багато економіки світу мають великий потенціал для загального розвитку за рахунок інвестицій в індустрію гостинності, що свідчить про необхідність розвитку сфери гостинності та туризму; і

- проблеми економіки, такі як нестача робочої сили, скорочення виробничих потужностей, зміна попиту, сформували нові перспективи розвитку та визначили необхідність адаптації підприємств до нової реальності [8].

Для організацій та підприємств, що працюють у сфері гостинності в Україні, першорядним завданням є покращення сервісу та доведення якості обслуговування до світових стандартів. Індустрія гостинності в Україні, на жаль, поки що не повною мірою здатна задовольнити потреби та попит іноземних туристів, оскільки значна кількість підприємств сфери гостинності, транспорту, розміщення та харчування мають досить застарілу матеріально-технічну базу та не повною мірою відповідають нормам міжнародної стандартизації та світового сервісу. У зв'язку з цим розробка та реалізація конкурентної стратегії розвитку таких підприємств, саме з погляду міжнародного досвіду, сьогодні є дуже актуальною проблемою. Саме ця частина економічної діяльності країни впливає на розвиток туристичного потенціалу та інфраструктури її регіонів. Насамперед це дуже актуально для регіонів України, які мають високий рекреаційний фонд та великий туристичний потенціал,

де зосереджені культурно-історичні цінності, визначні природні пам'ятки, ділові центри країни.

Повне оздоровлення неможливе без консолідації зусиль та балансування інтересів усіх учасників процесу надання послуг у сфері гостинності та туризму. В Україні структурою, яка системно забезпечить налагодження суспільного діалогу у цій сфері, має стати Національна туристична організація України (НТОУ). Діяльність цієї громадської організації спрямована на встановлення тристороннього соціального діалогу у сфері туризму шляхом формування мережі регіональних туристських інформаційних центрів (ТІЦ) та організацій з управління DESTINATIONAMI (ОУД). Особлива роль відводиться другому типу організацій, які мають включати органи влади, підприємства, зацікавлені сторони та фахівців та сприяти партнерству для загального бачення та розвитку DESTINATIONAMI. Основним принципом ефективності DMO є «Public-Private-Community 4C» - консолідація, комунікація, координація та співпраця влади, бізнесу та спільнот [9].

Мережа таких громадських організацій в Україні розпочала свій розвиток лише у 2021 році, коли було створено першу Приазовську ОМОН. Передбачалося, що це стане пілотним проектом, покликаним продемонструвати ефективність такої форми партнерства для розвитку регіональної туристичної галузі, у тому числі сфери гостинності, проте 2022 і повномасштабне вторгнення завадили цьому плану [10].

Діяльність підприємств гостинності тісно пов'язана із довкіллям, тобто. комплексом елементів, що діють за межами цих підприємств. Суб'єкти зовнішнього середовища, з якими працює та взаємодіє установа, називаються керованими елементами. Неконтрольованими елементами є ті, які впливають на функціонування підприємства, але не схильні до впливу з боку працівників органів управління, тобто рівень інфляції, політична чи економічна ситуація тощо.

Негативними факторами, які вплинули на поліпшення стану індустрії гостинності та економічної активності підприємств цієї сфери, є: світова фінансово-економічна криза 2008 року, глобальна епідемія коронавірусної інфекції COVID-19 (SARS-CoV-2) у 2019–2023 рока та агресія Росії проти України у 2022–2025 роках.

Одним із провідних факторів мікросередовища є конкуруючі підприємства. Даний факт дає розуміння того, що на підприємстві у сфері гостинності необхідно проводити дослідження та виявлення потенційних конкурентів, постійне вдосконалення та підвищення якості послуг, впровадження нових технологій у сфері відпочинку та дозвілля, представлення унікальних та цікавих пропозицій на ринку гостинності, проведення яскравих рекламних кампаній для залучення більшої кількості споживачів, товарів та послуг гостинності.

Взаємодія підприємства сфери гостинності та зовнішнього середовища впливатиме на результати його діяльності у

внутрішньому середовищі (на стратегію розвитку та фірмовий стиль підприємства, конкурентоспроможність, виробничий потенціал тощо).

Аналіз обсягів послуг, наданих підприємствами готельно-ресторанної, туристичної, екскурсійної, транспортної та рекреаційно-розважальної сфер у 2019–2021 роках в Україні, показав тенденцію до зниження показників у 2020 році, що пояснюється запровадженням епідеміологічних обмежень, пов'язаних із COVID-19. У 2021 році, в умовах проведення вакцинації та, відповідно, пом'якшення санітарних обмежень, обсяги послуг, які надають підприємства сфери гостинності, мали тенденцію до зростання. Варто зазначити, що за динамікою загального обсягу реалізованих послуг у 2021 році більшу частину з них зайняли індивідуальні підприємці, що свідчить про швидке відновлення малого та середнього бізнесу у сфері гостинності після економічної кризи. Статистика за 2022–2025 роки нині недоступна, оскільки Державна служба статистики тимчасово припинила збір інформації через повномасштабну війну.

Можна прогнозувати, що після перемоги України та закінчення війни сфера гостинності та туризму має гарні перспективи для відновлення та подальшого розвитку.

Для аналізу поточного стану конкурентоспроможності послуг індустрії гостинності України та подальшої розробки

стратегії її розвитку можна використати SWOT-аналіз індустрії гостинності України (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

SWOT-аналіз індустрії гостинності України

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - виняткова історична та культурна спадщина; - наявність значної кількості рекреаційних зон; - наявність розвиненої санаторно-курортної інфраструктури; - вигідне геополітичне становище; - низька вартість послуг порівняно із зарубіжними конкурентами; - орієнтація послуг готельного бізнесу на певну складову туристичного ринку (діловий, культурно-пізнавальний, рекреаційний, спортивний туризм тощо); - розвинена індустрія розваг та сфера екскурсійних послуг; - зміцнення зв'язків вітчизняних підприємств індустрії гостинності із зарубіжними туроператорами. 	<ul style="list-style-type: none"> - застаріла матеріально-технічна база розміщення, харчування, транспорту, об'єктів відпочинку, що залишилася з радянських часів; - недостатній рівень фінансової та інвестиційної підтримки; - відсутність чіткої стратегії розвитку на регіональному рівні; - низька якість і плинність кадрів; - відсутність інновацій та унікальних продуктів готельного та ресторанного бізнесу; - сильна конкуренція з боку іноземних готельних та ресторанних мереж; - відсутність або недостатній рівень рекламної активності у сфері гостинності; - військові дії на території України, що призвели до втрати об'єктів індустрії гостинності; - банкрутство підприємств гостинності в регіонах, які найбільше постраждали від військової агресії противника.

Продовження таблиці 2.1

Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - розширення цільової аудиторії та залучення нового контингенту споживачів; -переміщення бізнесу та диверсифікація додаткових послуг у закладах гостинності; - удосконалення маркетингових заходів з метою створення індивідуального бренду підприємств гостинності; - удосконалення відповідно до міжнародних стандартів обслуговування та технологій процесу надання послуг; - розвиток послуг, орієнтованих на місцевих жителів; - оновлення матеріально-технічного оснащення відповідно до потреб ринку індустрії гостинності; - підвищення рівня кваліфікації працівників; - контроль та підвищення рівня вимог до послуг гостинності; - розробка національних стандартів відповідно до міжнародних вимог щодо рівня обслуговування. 	<ul style="list-style-type: none"> - нестабільна військово-політична обстановка у світі через повномасштабне вторгнення Росії на територію України, загрозу «затягування» війни; - посилення конкуренції на міжнародному рівні технологічних та інноваційних можливостей; - несприятлива інвестиційна атмосфера в державі; - нестабільна економічна ситуація через війну; - тенденція до зниження рівня корпоративних видів туризму у зв'язку з популярністю онлайн-заходів; - недосконале законодавство щодо відкриття та ведення бізнесу в Україні; - погіршення стану комунальної інфраструктури в регіонах, особливо постраждалих від бойових дій; - ріст цін на оренду житла; - політична невизначеність через процеси глобалізації.

Джерело: складено авторами на основі [8]

Отже, ґрунтуючись на результатах SWOT-аналізу, можна сказати, що індустрія гостинності України стикається з низкою труднощів, які мають економічний, військово-політичний та

епідеміологічний характер. Відбувається зміна наукової парадигми у бік пошуку нових альтернативних туристичних напрямів, які сприятимуть розвитку внутрішнього туризму та стануть основою відновлення в'їзного туризму у майбутньому. Компоненти нової парадигми розвитку представлені на рис. 2.4.

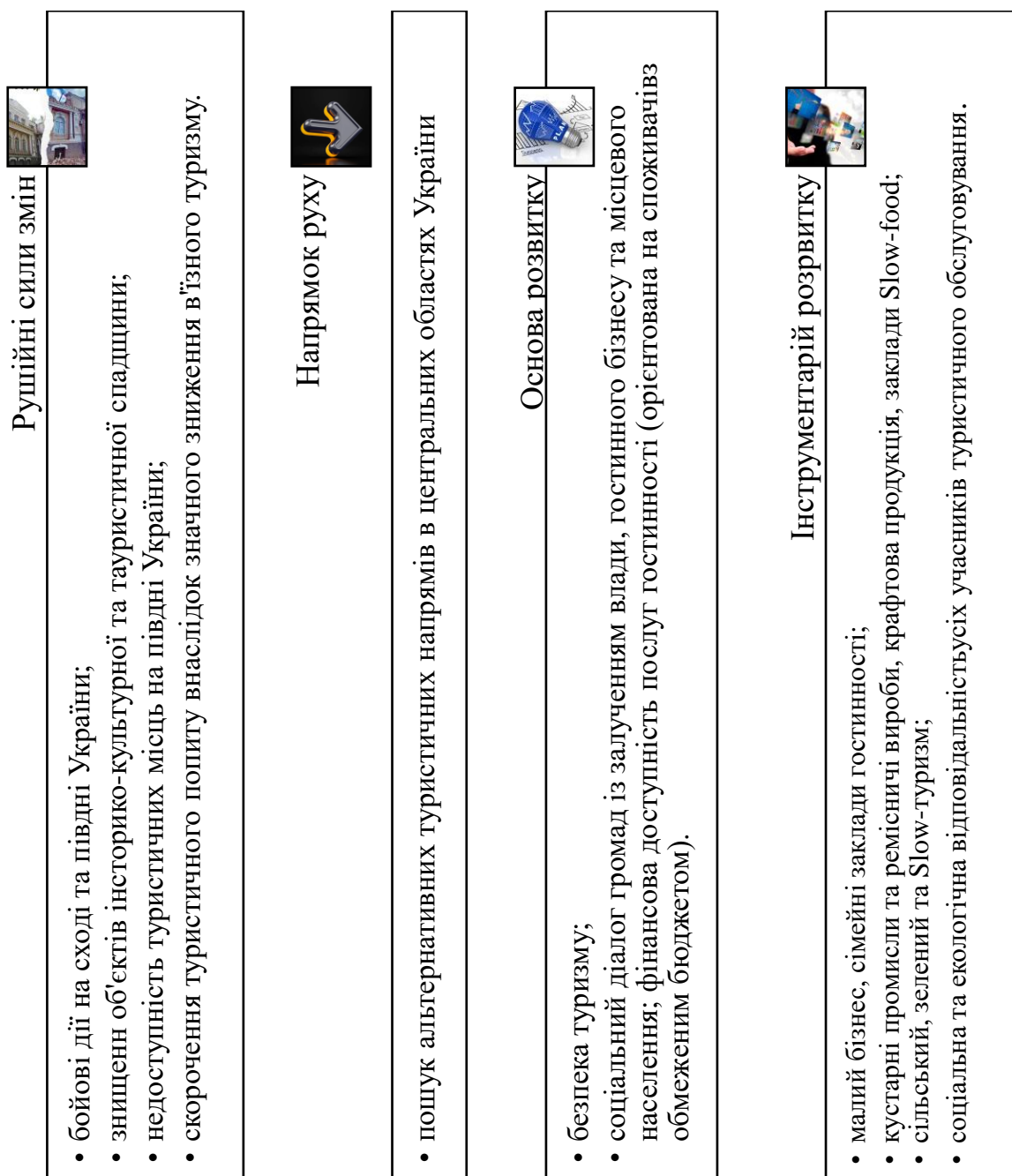


Рис. 2.4 Подолання кризи та сталий розвиток сфери гостинності України

Джерело: розроблено авторами на основі [8]

Концептуальні компоненти нової парадигма розвитку індустрії гостинності, наведені на рис. 2.4, містить 4 блока, що визначають рушійні сили, напрямок руху, основу та інструменти розвитку. Події, що проходять на сході та півдні України, стимулюють трансформацію сфери гостинності. Боєві дії, руйнування об'єктів історико-культурної спадщини та туристичної інфраструктури, небезпека перебування в регіонах, які до 2022 року були популярними туристичними напрямками, знищення населення — все це підштовхує до переосмислення та перезавантаження сфери гостинності. У центрі уваги — відповідальність центральних регіонів України, де в умовах безпеки та тристороннього соціального діалогу можливий розвиток малого бізнесу та заведених сімейних готелів, орієнтованих на розвиток сільського, «зеленого», slow (повільного) туризму за принципами фінансової, соціальної та екологічної доступності.

Для вирішення якісних проблем і реалізації компонентів представленої парадигми необхідно реалізувати ряд комплексних заходів, які будуть сприяти плідному партнерству та співробітництву держави та власників підприємств індустрії гостинності, а також місцевого співтовариства. Головною задачею стане створення спільної стратегії розвитку регіону для подолання кризових ситуацій.

Для відновлення індустрії гостинності та туризму після війни важливо помістити два аспекти — ефективне використання

національної політики розвитку туризму та перспективу регіонального розвитку. Тобто, в основі державної політики розвитку туризму має бути застосування механізмів регіонального розвитку та співпраці держави, приватного сектору та населення, що стане гарантією посилення зростання як регіонів, так й всієї країни в цілому. Основою цього співробітництва буде активна взаємодія між різними країнами, регіонами, підприємствами та підприємцями для загальної вигоди [11].

На сьогоднішній день можна виділити основні загрози та виклики розвитку індустрії гостинності в Україні:

- дефіцит або повна відсутність туристичного потоку в Україну;
- відсутність припливу інвестицій в українську туристичну галузь;
- відсутність безпеки в багатьох регіонах країни;
- несприятлива екологічна ситуація, у тому числі замінування значної території України;
- тимчасове або повне закриття підприємств сфери гостинності та туризму;
- значне руйнування інфраструктури гостинності та туризму, культурних та історичних будівель, театрів, музеїв тощо;
- знищення та розкрадання рухомих культурних цінностей України;
- відсутність інформації про туристичні об'єкти та їх поточний стан у багатьох регіонах та містах України;

- обмежена мережа туристичної інформації;
- несучасна система класифікації засобів розміщення;
- відсутність автоматизованої системи збору та аналізу статистики туризму, що має вирішальне значення для оцінки стану галузі, розмірів доходів та збитків галузі, а також потенціалу для формування національної політики у сфері туризму;

- повна відсутність польотів у повітряному просторі України.

Водночас за даними Національної ради з питань відновлення України від наслідків війни основними перспективами індустрії гостинності та туризму в Україні будуть:

- використання міжнародного інформаційного поля, яке нині заповнене новинами про Україну, що дає можливість висвітлити сучасну ситуацію та відзначити високий туристичний потенціал країни після війни;

- підготовка комунікаційної стратегії з орієнтацією на міжнародний ринок;

- формування нового позитивного іміджу країни;

- створення умов для залучення інвестицій;

- оновлення матеріально-технічної бази та основних фондів підприємств промисловості гостинності;

- розробка та впровадження національних стандартів відповідно до міжнародних стандартів обслуговування та якості в індустрії гостинності; і

- розширення переліку додаткових послуг у закладах гостинності з урахуванням їхньої спеціалізації [12].

Реалізація цих планів дасть перспективу забезпечення сталого розвитку підприємств індустрії гостинності, збільшення та диверсифікації обсягів послуг гостинності, збільшення кількості та розширення контингенту покупців цих послуг як за рахунок вітчизняних споживачів, так і іноземних туристів.

Якісне підвищення рівня конкурентоспроможності у сфері гостинності та туризму є провідним завданням економіки сучасної України. Підвищення конкурентних переваг дозволить створити комплексний, системний та якісний туристичний продукт, який дасть змогу представити ще більшому колу відвідувачів надбання таких територій, як матеріальна та нематеріальна культурна спадщина, автентична гастрономія, унікальне природне середовище. Посилення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності позитивно впливає на такі аспекти як: збільшення кількості туристів, розвиток та покращення туристичних напрямків, рівень зайнятості населення, прибутковість туристичного бізнесу, а також дає можливість розширити шляхи інтеграції українських підприємств індустрії гостинності у світову індустрію гостинності України.

Життєво важливо спрямувати зусилля на те, щоб відвідувачі України мали не лише доступ до огляду культурних, історичних та природних об'єктів, а й світові стандарти гостинності, благоустрій інфраструктури, адекватну цінову політику, а головне безпеку.

Для повоєнного відновлення індустрії гостинності та підвищення конкурентоспроможності її послуг в Україні доцільно

реалізувати такі заходи, як: відновлення туристичної інфраструктури, формування довідників зруйнованих та знищених об'єктів та архівів пам'яті, розробка програм відновлення та розвитку пам'яток природи та культури, залучення інвестицій у сферу гостинності реконструкція зруйнованих та пошкоджених об'єктів індустрії гостинності; розвиток в'їзного та внутрішнього туризму, популяризація інформації про туристичний потенціал України, шляхом проведення інформаційних кампаній у країнах Європи та світу про повоєнні перспективи української туристичної сфери та індустрії гостинності, підтримка інтересу до України через проведення різних всеукраїнських та міжнародних культурних, туристичних, спортивних, рекламних заходів, створення інформаційних майданчиків. місцях активних бойових дій, проведення інформаційних турів пам'ятними місцями для українських та зарубіжних ЗМІ та лідерів громадської думки тощо.

Тому для вирішення сучасних проблем та запобігання їх впливу на рівень конкурентоспроможності послуг індустрії гостинності України необхідно спиратися на підтримку національних та міжнародних організацій шляхом формування та реалізації різних проєктів та програм по відновленню та розвитку індустрії гостинності, враховуючи та впроваджуючи досвід інших країн, які мали у своїй історії схожі проблеми.

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ В СВІТІ

Світова система туризму в цілому, все частіше стає об'єктом зазіхань з боку національної і міжнародної організованої злочинності, в тому числі з метою розкрадання майна туристів, вчинення насильницьких дій щодо їх, здійснення терористичної та екстремістської діяльності. Ризики, пов'язані зі стрімким поширенням епідемій небезпечних захворювань, також є серйозною проблемою, як для України, так і інших держав. Але, на ряду з цим, певну проблему створюють й суб'єкти, що надають послуги туристам. Розгляду останнього й буде присвячений цей розділ.

Розвиток сучасних технологій, світова торгівля, міжнародний бізнес і глобалізація сприяють розвитку не тільки товарообміну, а також дають потужного поштовху для переміщення людей по всьому світу, у тому числі і з туристичною метою. Все це стало приводом до становлення і розвитку туристичної індустрії та законодавчого врегулювання відносин у сфері туристичної діяльності. Одночасно зі створенням національних систем захисту прав споживачів туристичних послуг відбуваються аналогічні процеси формування та реалізації законодавчої бази на міжнародному рівні. І в цьому процесі задіяні міжнародні організації світового та макрорегіонального рівня. Досвід їх роботи ми хочемо представити у цьому розділі.

3.1. Система захисту прав споживачів туристичних послуг світового рівня

Загальна інформація

Наприкінці 2021 року у Мадриді відбулася двадцять четверта сесія Генеральної Асамблеї Всесвітньої туристської організації ООН (UNWTO), на якій було прийнято резолюцію, що затвердила Міжнародний кодекс захисту туристів (ICPT). ICPT – це комплексний набір принципів і рекомендацій щодо захисту туристів у надзвичайних ситуаціях, включаючи, але не обмежуючись, пандемії, і права споживачів туристичних послуг, спрямованих на відновлення довіри споживачів до подорожей і надання достатніх гарантій міжнародним туристам у період після COVID-19.

Криза COVID-19 виявила відсутність міжнародної правової бази для надання допомоги туристам у надзвичайних ситуаціях і відсутність єдності на міжнародному рівні щодо захисту прав споживачів у сфері туризму. Під час кризи закриття кордонів без попередження або майже без нього призвело до того, що сотні тисяч туристів залишилися за кордоном, мільйони рейсів були скасовані, і ситуація незабаром погіршилася. Відсутність ясності щодо зобов'язань, обов'язків і відповідальності один одного щодо надання допомоги в надзвичайних ситуаціях створила велику невизначеність щодо прав туристів, що негативно вплинуло на довіру туристів до міжнародних подорожей. Крім того, запровадження таких заходів, як ваучери та бум нових цифрових

туристичних послуг без чіткої, прозорої та узгодженої системи, а також різке збільшення судових процесів у спорах в сфері подорожей і туризму створюють додаткові проблеми для відновлення довіри споживачів.

Щоб відновити довіру споживачів і сприяти відновленню туристичного сектору, ІСРТ розроблено для того, щоб надати всім зацікавленим сторонам туризму, як у державному, так і в приватному секторах, практичні рекомендації щодо того, як допомогти туристам, які постраждали від надзвичайних ситуацій, включаючи, але не обмежуючись до надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я, а також допомогти розробити та узгодити стандарти захисту споживачів за допомогою більш чіткої, прозорої та ефективної системи. Розробивши та узгодивши мінімальні стандарти допомоги та захисту споживачів на міжнародному рівні, ІСРТ забезпечить кращий правовий захист туристів як споживачів і допоможе людям почуватися безпечніше та впевненіше під час міжнародних подорожей. Маючи більш чітку, прозору та узгоджену структуру для захисту туристів у контексті пост-COVID-19, ІСРТ має намір усунути лазівки в поточній правовій базі та роз'яснити права та обов'язки всіх учасників, включаючи самих туристів, за допомогою з метою вдосконалення договірних відносин між постачальниками та одержувачами різноманітних туристичних послуг. Наприклад, ІСРТ надає рекомендовані стандарти для більш збалансованого розподілу обов'язків між постачальниками туристичних послуг, встановлює набір

мінімальних вимог до ваучерів, щоб зробити їх привабливою та надійною альтернативою грошовому відшкодуванню для туристів, і підтримує держави низкою принципів та рекомендацій щодо альтернативного («ADR») та онлайн («ODR») вирішення спорів у сфері подорожей і туризму на міжнародному рівні справедливим, ефективним та оперативним способом.

ІСРТ є фундаментальною системою відліку для покращення та зміцнення рівня захисту туристів у надзвичайних ситуаціях та прав споживачів туристів на міжнародному рівні. Розробляючи та гармонізуючи мінімальні міжнародні стандарти, ІСРТ надасть більшої правової визначеності та ясності державам щодо їх зобов'язань, обов'язків, відповідальності та прав, надаючи їм практичні рекомендації щодо того, як допомогти туристам у надзвичайних ситуаціях, а також допоможе розробити та узгодити стандарти захисту споживачів .

Водночас це забезпечить кращий правовий захист туристів як споживачів і сприятиме створенню безпечних, конкурентоспроможних і стійких напрямків для сприяння відновленню туризму в рамках більш чіткої, прозорої та надійної правової та нормативної бази. Як гнучкий інструмент, який не має обов'язкової юридичної сили, держави залишаються цілком вільними вживати будь-яких заходів, які вони вважають доцільними для застосування принципів і рекомендацій ІСРТ, і адаптувати їх до різних умов і характеристик своєї країни залежно від конкретні потреби, потреб та вимог туристичного сектору та

відповідно до їх інституційної структури. Тому ІСРТ адресовано урядам, державним і приватним зацікавленим сторонам у сфері туризму та самим туристам.

Юридична природа

ІСРТ є інструментом м'якого права, який не має обов'язкової юридичної сили. Він надає набір необов'язкових принципів і рекомендацій, призначених для надання вказівок урядам щодо запропонованої політики, законодавства та практики регулювання на національному рівні. Крім того, ІСРТ може надавати практичні рекомендації для всіх тих у державному та приватному секторах, хто має обов'язки, відповідальність, обов'язки та права щодо питань, що розглядаються в ІСРТ.

ІСРТ надає набір принципів і рекомендацій, яких держави, незалежно від їх внутрішньої політики, законодавства та практики, повинні дотримуватися принаймні, коли вони мають справу із захистом туристів у надзвичайних ситуаціях і правами споживачів туристичних послуг. Держави залишаються цілком вільними запроваджувати вищі стандарти захисту туристів у своїх країнах. У жодному разі застосування принципів і рекомендацій ІСРТ не вплине на національну політику, законодавство та практику, які забезпечують більш сприятливі умови, ніж ті, що передбачені в ІСРТ.

ІСРТ не створює юридично обов'язкових зобов'язань для держав. Принципи та рекомендації ІСРТ можуть застосовуватися державами на добровільній основі повністю або частково та

відповідно до чинних національних законів і правил. Тим не менш, держави, які приєдналися до ІСРТ, повинні будуть звітувати Генеральному секретарю UNWTO про статус застосування ІСРТ і, згодом, про заходи, вжиті для введення в дію ІСРТ у їхній країні.

Дотримання, моніторинг та звітність

Після прийняття ІСРТ Генеральною асамблеєю UNWTO від держав вимагається офіційно приєднатися до ІСРТ і висловити свою готовність застосовувати її принципи та рекомендації у своїй країні шляхом офіційного повідомлення Генерального секретаря UNWTO. Повне або часткове дотримання ІСРТ не означає прийняття внутрішнього законодавства. Держави зберігають повну свободу пропонувати будь-які дії, які вони можуть вважати належними щодо ІСРТ щодо політики, законодавства та нормативної практики. Деякі держави можуть мати національні закони та нормативні акти, які вже відповідають ІСРТ, тоді як іншим може знадобитися скорегувати свої національні закони та нормативні акти, щоб привести їх у відповідність із мінімальними міжнародними стандартами, викладеними в ІСРТ. Крім того, держави можуть вирішити застосувати принципи та рекомендації ІСРТ на рівні формування політики шляхом посилення, вдосконалення або доповнення інституційних та регулятивних заходів і дій.

ІСРТ є добровільним інструментом глобального застосування, який має на меті забезпечити керівництво щодо політики, законодавства та практики регулювання на

національному рівні. У деяких державах вже можуть бути дуже високі стандарти захисту споживачів-туристів, тоді як в інших державах може бути відсутнім будь-яка конкретна політика, закони чи правила щодо цього. Таким чином, способи застосування принципів і рекомендацій ІСРТ державами, які повністю або частково дотримуються його, залежатимуть від позиції та можливостей кожної країни та можуть враховувати особливі якості, розмір, фінансові ресурси та характеристики різних типів постачальників туристичних послуг.

Наприклад, коли мова йде про договірний захист і права споживачів туристів за контрактами на туристичне обслуговування, держави можуть вирішити застосувати різні типи вимог і рівнів відповідальності між великими туристичними компаніями та малими та середніми підприємствами та сімейними підприємствами, щоб не вводити непропорційного тягара по відношенню до конкретних туристичних послуг та/або призводять до несправедливої та спотворюючої практики в туристичному секторі.

ІСРТ має набір механізмів звітності, спрямованих на збір і компіляцію відповідної інформації про практику та досвід країн у впровадженні рекомендацій ІСРТ та її ефективності, а також на розвиток і обмін знаннями, найкращими практиками та отриманими навичками. Держави, які приєдналися до ІСРТ, спочатку звітуватимуть Генеральному секретарю UNWTO через рік після повідомлення про приєднання про стан застосування

ІСРТ («Початкові звіти»), а згодом – про конкретні заходи, вжиті для реалізації ІСРТ у своїй країні («Періодичні звіти»).

На основі періодичних звітів, поданих державами, відповідна інформація про практику, досвід і потенційні труднощі, з якими стикаються країни при виконанні рекомендацій ІСРТ, збиратиметься технічним комітетом, створеним для надання допомоги Генеральному секретарю у сприянні та моніторингу застосування ІСРТ («Загальний звіт»). Технічний комітет ухвалить у відповідні терміни «Загальний звіт» про дотримання та застосування ІСРТ, який буде переданий Генеральним секретарем ЮНВТО Генеральній асамблеї.

Приватний сектор

ІСРТ безпосередньо звертається до зацікавлених сторін приватного туризму та заохочує їх просувати принципи ІСРТ. Зокрема, постачальників туристичних послуг заохочують дотримуватися ІСРТ, дотримуватися її принципів і застосовувати відповідні рекомендації, наскільки це можливо, шляхом їх інтеграції або спеціального посилення на них у своїх договірних документах, підписаних з туристами. Зацікавлені сторони в галузі туризму можуть застосовувати принципи та рекомендації ІСРТ безпосередньо, без необхідності їх дотримуватися та/або висловлювати будь-які офіційні зобов'язання щодо них.

Незважаючи на вищесказане, на більш пізньому етапі та відповідно до інших необов'язкових правових документів UNWTO, таких як Глобальний етичний кодекс туризму,

Секретаріат розробить спеціальний механізм, за допомогою якого приватні зацікавлені сторони в галузі туризму зможуть офіційно взяти на себе зобов'язання перед ІСРТ і зобов'язуються підтримувати, просувати та застосовувати його принципи та рекомендації.

Так, ІСРТ безпосередньо звертається до зацікавлених сторін у сфері туризму незалежно від того, приєдналася держава до ІСРТ чи ні. Проте ні в якому разі застосування принципів і рекомендацій ІСРТ постачальниками туристичних послуг не може здійснюватися таким чином, що суперечить національним законам і правилам, і/або може призвести до менш сприятливого ставлення до держав і постачальників туристичних послуг. Застосування принципів і рекомендацій ІСРТ не може призводити до будь-яких виправдань для недотримання зобов'язань національного законодавства.

Розробляючи та гармонізуючи мінімальні міжнародні стандарти, ІСРТ прагне посилити рівень захисту туристів і, водночас, покращити договірні відносини між туристами та постачальниками туристичних послуг за допомогою більш чіткої, прозорої та надійної правової бази. ІСРТ забезпечить більшу правову визначеність не лише державам, а й приватним зацікавленим сторонам, роз'яснюючи їхні обов'язки, обов'язки, відповідальність і права щодо допомоги туристам у надзвичайних ситуаціях та права захисту споживачів у цілому. Зокрема, ІСРТ надає набір рекомендованих стандартів для більш чіткого та

збалансованого розподілу відповідальності між постачальниками туристичних послуг з метою забезпечення підзвітності та, водночас, захисту туриста в надзвичайних ситуаціях.

Як гнучкий інструмент юридично необов'язкового характеру, ІСРТ дозволяє приватним зацікавленим сторонам модулювати необхідні дії для застосування його принципів і рекомендацій відповідно до їхніх ефективних організаційних можливостей, беручи до уваги особливі якості, розмір, фінансові ресурси та характеристики різних типів постачальників туристичних послуг, щоб уникнути накладення надмірного тягара, який є непропорційним по відношенню до конкретних туристичних послуг.

3.2. Система захисту прав споживачів туристичних послуг Європейського Союзу

Подорожі та права пасажирів

Іноді все йде не за планом. Якщо ви бронюєте відпустку, оренду автомобіля, проживання чи рейс до ЄС, Норвегії чи Ісландії та у вас виникли будь-які проблеми, ваші права споживача повинні захистити вас. Якщо ваш рейс скасовано, ваш багаж втрачено, круїз не пройшов гладко або ви запізнилися на поїзд, законодавство ЄС забезпечить відшкодування збитків.

Законодавство про повітряні перевезення

У ЄС існують правила, які пропонують вам захист і, можливо, право на компенсацію у разі затримки вашого рейсу чи зникнення

вашого багажу. Ці правила містяться в Європейському Регламенті 261/2004 та в Монреальській конвенції.

Права пасажирів під час подорожі літаком. Якщо рейс затримується, скасовано або переброньовано, багаж було пошкоджено, втрачено або зникло, в ЄС існує безліч правил, що захищають авіапасажирів у будь-якому з цих випадків. Ці правила викладені у Європейському Регламенті 261/2004 та Монреальській конвенції.

Якщо рейс затримується, пасажир має право на фінансову компенсацію. Сума компенсації становить від 250 до 600 євро на пасажирів, залежно від дальності польоту. Він також має право на безкоштовні прохолодні напої та напої у розумному співвідношенні до часу очікування. На території ЄС авіакомпанія зобов'язана запропонувати вам допомогу. Ви можете вибирати між зміною маршруту або відшкодуванням витрат, і, можливо, ви також маєте право на компенсацію.

Серед авіакомпаній поширена практика перебронювання рейсів. Квитків часто продають більше, ніж місць у літаку. Якщо вони не знайдуть достатньо охочих відмовитися від бронювання, вони можуть відмовити у посадці авіапасажирам проти їхньої волі. Це лише один приклад відмови у посадці.

Якщо після прибуття в аеропорт ви виявите, що ваш багаж пошкоджений, зверніться безпосередньо до офісу обслуговування багажу авіакомпанії в зонах видачі багажу аеропорту, щоб повідомити та зареєструвати пошкоджений багаж. Якщо після

прибуття в аеропорт ви виявите, що ваш багаж зник, зверніться безпосередньо до офісу обслуговування багажу авіакомпанії в зонах видачі багажу аеропорту, щоб повідомити та зареєструвати зниклий багаж. Якщо такого офісу немає, зверніться безпосередньо до авіакомпанії, щоб повідомити про зникнення багажу. Вам слід зробити це негайно - не чекайте, поки ви повернетесь додому.

Мережа європейських споживчих центрів надає безкоштовні юридичні консультації та підтримку транскордонних покупок. Це також може допомогти споживачам вирішити суперечки, пов'язані з поїздками до ЄС, Норвегії та Ісландії.

Права пасажирів залізничних перевезень

Як пасажир поїзда у Європі, ви захищені спеціальним законодавством. Ви маєте право на отримання точної, своєчасної та доступної інформації від залізничної компанії. Якщо залізничне сполучення порушено, вам також потрібно отримати необхідну допомогу.

Права на морську подорож

Пасажири в ЄС захищені рядом правил під час подорожі морем та внутрішніми водними шляхами. Наприклад, право на догляд та допомогу, а також компенсацію у разі тривалих затримок.

Права на дорожній рух

Європа – один із континентів із найкращими зв'язками у світі, і в наші дні найпоширеніший спосіб досліджувати її – на машині чи громадському транспорті. Чи плануєте ви дослідити Європу на

автомобілі (власному чи орендованому) чи автобусі, обов'язково ознайомтеся з усіма аспектами вашої подорожі.

Права на оренду автомобілів

Подорож Європою – одне з найкращих вражень від подорожі. Прокат автомобілів є однією з основних областей скарг на права споживачів у Європейському Союзі, особливо щодо плати за шкоду, страхове покриття та паливні поліси. Хоча спеціального законодавства ЄС, що регулює сектор прокату автомобілів, немає, споживачі захищені іншими інструментами права споживачів ЄС. Якщо ви їдете по території ЄС, Норвегії чи Ісландії, але за межами країни вашого проживання, перше, що вам слід зробити, це ознайомитися з чинними правилами безпеки дорожнього руху та дорожнього руху, оскільки вони можуть відрізнятися залежно від країни ЄС. Крім того, переконайтеся, що у вас є чинні права водія і відповідна страховка. Якщо ви розглядаєте можливість оренди автомобіля за кордоном, вам слід уважно вивчити низку важливих факторів. Перш ніж виїхати, переконайтеся, що ваш орендований автомобіль у хорошому стані. Знайдіть час, щоб прочитати контракт і запитати все, що ви не розумієте. Повертаючи орендоване авто, переконайтеся, що ви повертаєте автомобіль вчасно. Проведіть остаточну ретельну перевірку та зберіть докази того, що ви повертаєте орендований автомобіль без пошкоджень та вчасно. Це запобігає будь-яким дискусіям і турботам.

Права на проїзд в автобусі

Права пасажирів, що подорожують автобусами, поширюються на будь-яку поїздку, яка починається або закінчується в межах Європейського Союзу, а також на всіх пасажирів, які подорожують регулярними рейсами за вказаними маршрутами та заздалегідь встановленими зупинками через певні проміжки часу. Ці права регулюються Регламентом ЄС 181/2011.

Пасажири, у тому числі люди з обмеженими можливостями або обмеженою рухливістю, що подорожують автобусами, мають однакові права, де б ви не подорожували Європейським Союзом, Норвегією чи Ісландією.

Пакетні поїздки та пов'язані поїздки

Якщо ви бронюєте комбіновану подорож у організатора подорожі, це називається пакетним туром. Пов'язані угоди про поїздки (LTA) – це туристичні послуги, які купуються у різних торговців за окремими контрактами, але пов'язані таким чином, щоб поєднати одну поїздку. Якщо ви бронюєте подорож у організатора подорожі, до неї повинні бути включені два різні типи туристичних послуг, таких як транспорт та проживання, щоб вона вважалася пакетним туром.

Пов'язана поїздка – це комбінована поїздка тривалістю щонайменше 24 години, яку ви складаєте самостійно через продавця, наприклад, через веб-сайт бронювання. Поїздка складається щонайменше з 1 ночівлі та транспорту або іншого виду туристичної послуги, наприклад екскурсії. Трейдер не може запропонувати ДСС як стандартний пакет або угоду. Ви повинні

укласти окремі договори з окремими постачальниками туристичних послуг.

Якщо ви бронюєте поїздку в туристичній агенції, яка включає два різні типи туристичних послуг – наприклад, транспорт і проживання, – це вважається пакетним туром, і ви захищені правами споживачів Директиви про пакетні поїздки. Директива про пакетні поїздки захищає вас при покупці відпустки, організованої туроператорами, та інших форм комбінованої подорожі.

Директива про пакетні поїздки

Перед тим, як придбати пакетний тур, ви повинні отримати всю необхідну інформацію. Торговець повинен враховувати особливі потреби мандрівників, які особливо вразливі через свій вік або фізичну неміч. Ключова інформація, наприклад, про основні характеристики туристичних послуг або ціни є обов'язковою. Після придбання путівки організаторам у певних випадках дозволяється в односторонньому порядку внести зміни до договору путівки або застосувати підвищення ціни. Однак ви можете розірвати договір про пакетну подорож, якщо зміни суттєво змінять будь-яку з основних характеристик туристичних послуг.

Скасування поїздки

Ваші права на скасування путівки (або певної частини відпустки, наприклад, бронювання рейсу чи готелю) зазвичай залежать від умов вашого бронювання та причини вашого бажання

скасувати його. Якщо ви незадоволені своїм пакетом послуг, є кілька способів ініціювати споживчу суперечку або вирішити скаргу споживача. Якщо ви можете довести, що зазнали додаткових витрат (представивши квитанції тощо) у зв'язку зі зміною путівки, ви можете мати право вимагати від туроператора відшкодування збитків для покриття цих додаткових витрат. Ви не можете вимагати відшкодування збитків, якщо турпакет змінився з вашої вини або якщо зміна сталася через неминучі та надзвичайні обставини, які оператор не міг передбачити, таких як стихійні лиха, спалахи хвороб або війна.

Якщо ви хочете подати скаргу оператору на зміну путівки, вам слід зробити це якнайшвидше. Рекомендується подавати скаргу письмово – наприклад, електронною поштою. Таким чином, ви завжди зможете довести, коли ви подавали скаргу. Якщо ваш пакетний тур скасовано до вильоту або під час вашої відсутності, ви можете отримати компенсацію від туроператора. Але якщо на поїздку впливають надзвичайні події, що знаходяться поза контролем оператора, застосовуються інші правила.

Пов'язані поїздки

Пов'язана поїздка – це комбінована поїздка тривалістю щонайменше 24 години, яку ви складаєте самостійно через продавця, наприклад, через веб-сайт бронювання. Поїздка складається щонайменше з 1 ночівлі та транспорту або іншого виду туристичної послуги, наприклад, екскурсії. Якщо ви

бронюєте пов'язану подорож, ви маєте право очікувати, що вона відповідатиме опису, даному вам при бронюванні.

Розміщення

Якщо ви бронюєте житло (наприклад, готель, кемпінг або будинок для відпочинку) в ЄС, Норвегії чи Ісландії, зверніть увагу, що в масштабах ЄС немає законодавства, яке захищає споживачів. Тому важливо пам'ятати про деякі основні правила.

Готелі

Якщо ви бронюєте готель у країні ЄС, Норвегії чи Ісландії, ви маєте право на рівень обслуговування, що відповідає опису. Бронювання готелів не регулюється законодавством ЄС. Однак є деякі загальні правила, які слід враховувати під час бронювання готелю в Європі. Перш ніж бронювати номер в готелі, радимо вам уважно ознайомитися з правилами готелю щодо скасування (передоплати) та незаїзду. Політика готелів дуже відрізняється. Ви можете відмовитись від заброньованого проживання в готелі з різних причин. Можливо, вам потрібно впоратися зі смертю близького члена сім'ї, сваркою з партнером, нещасним випадком чи хворобою. Або ваш роботодавець не схвалив вашу відпустку, ви знайшли дешевшу пропозицію або не передбачили прогноз погоди. Якщо ви вирішили не вирушати в поїздку, вам слід якомога раніше повідомити господаря готелю про відміну. Умови вашого бронювання визначають, чи можете ви скасувати його безкоштовно, чи вам доведеться заплатити комісію за скасування. Готові розслабитися та відновити сили,

ви вирушаєте у заслужену відпустку. Але незабаром виявляється, що все не так, як ви собі уявляли. Їжа погана, номер брудний, офіціанти далеко не дружні. Якщо таке сталося, слід вжити правильних заходів – це обов'язкова умова для отримання відповідної компенсації. У багатьох європейських країнах орендодавці відповідають за будь-яке пошкодження, знищення або крадіжку речей, які гість приніс до готелю. Це закріплено у Конвенції про відповідальність власників готелів за майно їхніх гостей. Будь ласка, перевірте, чи ратифікувала ця країна (в якій знаходиться готель, де ви постраждали від пограбування) цю європейську угоду.

Кемпінг у Європі

Бронюючи відпочинок у наметі чи каравані в ЄС, Норвегії чи Ісландії, ви повинні знати, що правила кемпінгу різняться у кожній країні. Популярність кемпінгу зростає. Коли доходить до планування поїздки на природу, кемпінг пропонує одні з найдоступніших варіантів. Збираючись у подорож, завжди перевіряйте, які правила діють у країні чи країнах, які ви збираєтесь подорожувати.

Приватне розміщення

Бронювання приватного житла у Європейському Союзі. Перш ніж бронювати приватне житло або будинок для відпочинку, ми радимо вам уважно прочитати політику постачальника щодо скасування (передоплати) та неявки. Політика дуже відрізняється.

Таймшер

Укладаючи договір таймшера, ви купуєте право користування квартирою або будинком для відпочинку. Ви не є власником даної нерухомості. Зазвичай за послуги, обслуговування та адміністрування доводиться сплачувати додаткову плату.

Святкові клуби

Якщо ви укладаєте договір із клубом відпочинку, ви сплачуєте певну суму – і натомість отримуєте право на знижки чи інші переваги щодо проживання на час відпустки. Наприклад, якщо ви станете членом клубу відпочинку, ви зможете забронювати житло за нижчими цінами.

Подорож осіб з інвалідністю чи обмеженою рухливістю

Права мандрівників з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю

Як пасажир з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю у Європейському Союзі ви захищені законодавством. Ви маєте рівне з усіма іншими право подорожувати літаком, поїздом, автобусом чи кораблем. За будь-якого виду транспорту ви маєте право на безкоштовну допомогу на станціях та у транспортних засобах. Деякі види транспорту дозволяють безкоштовно взяти з собою попутника. Допомога, що надається, може відрізнятись, тому перед поїздкою обов'язково зв'яжіться з перевізником, туроператором або продавцем квитків. У використанні будь-якого виду транспорту може бути відмовлено лише в тому випадку, якщо існують міркування безпеки або якщо

конструкція чи інфраструктура транспортного засобу не підходять для мандрівників з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю.

Права туриста можуть відрізнятися залежно від способу подорожі. Ви маєте право отримати допомогу при посадці в транспортний засіб отримувати допомогу під час подорожі носите із собою засоби пересування безкоштовно мати з собою собаку-поводиря та поводиря мати попутника (у деяких випадках він має право подорожувати з вами безкоштовно) придбати квитки та оформити бронювання без будь-яких -або додаткових витрат отримувати інформацію від продавців квитків про вашу подорож, а також про конкретні послуги та допомогу, які вам доступні на борту транспортних засобів.

Якщо ви інвалід або у вас постійно чи тимчасово обмежена рухливість, ви маєте право на допомогу з боку навченого співробітника. Допомога надається, наприклад:

- літнім пасажиром;
- особам, які користуються інвалідним візком або іншими засобами пересування;
- людям із порушеннями слуху чи зору;
- людям із розладами аутистичного спектру чи розладами пам'яті.

Щоб отримати максимальну допомогу, обов'язково надайте інформацію про свої потреби продавцю квитків, туроператору, авіакомпанії, залізничній, автобусній компанії або перевізнику. Ми

радимо вам зв'яжіться з продавцем квитків, туроператором, авіакомпанією/залізничною/автобусною компанією або перевізником не пізніше ніж за 48 годин до поїздки. Повідомте, яка допомога вам потрібна. Повідомте їх, якщо ви подорожуєте з собакою-помічником або хтось супроводжує вас у поїздки.

3.3. Директиви Європейського Союзу про пакетні поїздки

29 листопада 2023 р. у Брюсселі Європейська комісія прийняла пропозицію щодо внесення поправок до Директиви про пакетні поїздки. Метою пропозиції є підвищення ефективності захисту мандрівників, зокрема у кризових ситуаціях. Директива про пакетні поїздки поширюється на заздалегідь організовані путівки, а також на індивідуальні пакети, в яких мандрівник обирає різні види туристичних послуг (транспорт, проживання, прокат автомобілів тощо) онлайн або офлайн. Пакети забезпечують широкий захист мандрівника, а організатор пакету несе повну відповідальність за виконання всіх включених до нього туристичних послуг і зобов'язаний отримати захист від неплатоспроможності покриття виплат мандрівникам та його репатріації. Крім того, Директива забезпечує певний захист пов'язаних домовленостей про поїздки (LTA), наприклад, коли мандрівник бронює рейс на одному веб-сайті, а потім йому пропонується забронювати готель або орендувати автомобіль на іншому веб-сайті.

Туризм має значення для європейців. До введення обмежень на поїздки через COVID-19 65% європейців робили хоча б одну

туристичну поїздку на рік. Туризм відіграє у світовій економіці, з його частку припадає понад 10% світового валового внутрішнього продукту, прямо чи опосередковано. Спалах пандемії COVID-19 призвів до масового скасування турів, при цьому нових бронювань не надходило. Через проблеми з ліквідністю в організаторів багато мандрівників не отримали відшкодування передоплати за анульовані пакети або отримали їх значно пізніше, ніж 14 днів, потрібних Директивою про пакетні поїздки. У травні 2020 року Комісія прийняла Рекомендацію про добровільні ваучери та способи зробити їх більш привабливими для мандрівників, у тому числі шляхом їх захисту від неплатоспроможності організатора. Оцінка Директиви також показала, що Директива про пакетні поїздки лише частково досягла своїх цілей та потреб споживачів та торговців і що є можливості для покращення та спрощення. Перегляд Директиви про пакетні подорожі усуває виявлені прогалини, правову невизначеність та надмірну складність. Це необхідно для кращої підготовки до майбутньої кризи, але також покращить застосування Директиви у звичайний час. Метою перегляду Директиви про пакетні поїздки є підвищення рівня захисту споживачів у будь-який час, у тому числі у разі великої кризи, при одночасному покращенні функціонування внутрішнього ринку в секторі пакетних подорожей.

Споживачі бронюють пакет, коли як мінімум два різні типи туристичних послуг (наприклад, переліт або поїздка поїздом у поєднанні з проживанням чи орендою автомобіля) об'єднуються

для однієї і тієї ж поїздки або відпустки в рамках одного договору. Пакети також є комбінацією туристичних послуг, незалежно від того, чи укладено один контракт або кілька контрактів, за якого дотримується одна з наступних альтернативних умов: Туристичні послуги купуються в одній точці продажу (магазин, кол-центр або веб-сайт), де клієнт вибирає послуги доти, як погодитися на оплату, тобто. до укладення договору або коли туристичні послуги бронюються в одній точці продажу. протягом короткого періоду. Послуги продаються за включеною чи повною ціною. Послуги рекламуються/продаються як пакет або на аналогічних умовах. Клієнти мають право вибирати з низки туристичних послуг, наприклад подарункову коробку для подорожей. Комбінації, придбані в окремих торговців через пов'язані процеси онлайн-бронювання, при яких особисті дані мандрівника передаються від трейдера, з яким укладено перший контракт, іншому трейдеру або трейдерам. Пакети забезпечують високий рівень захисту: організатор пакету несе відповідальність за належне виконання всіх туристичних послуг, включених до пакету, та за необхідності вживає альтернативних заходів. Мандрівники захищені від змін контракту та можуть розірвати контракт у певних ситуаціях, наприклад, якщо на поїздку впливають надзвичайні обставини. Їхні виплати захищені, якщо організатор стане неплатоспроможним.

У новій пропозиції більш чіткі та прості правила: мандрівники будуть отримувати чітку інформацію про те, чи є сукупність пропонованих їм туристичних послуг пакетом, хто є

відповідальним торговцем та їхні права як пакетних мандрівників. Нинішню складну різницю між пакетами та пов'язаними угодами про поїздки (ДСС), що купуються в одній точці продажу, буде усунуто шляхом адаптації визначень пакетів та ДСД. Це роз'яснить права мандрівників та забезпечить рівні умови для торговців.

Більш сильні та чіткі права мандрівників, у тому числі в майбутніх кризах: передплата за пакети під час бронювання (авансові платежі) не може перевищувати 25% вартості пакета, а організатори не можуть вимагати повну оплату раніше, ніж за 28 днів. (За чотири тижні) до початку дії пакета. Проте організатори можуть вимагати більш високі початкові внески у випадках, коли це необхідно для забезпечення організації та виконання пакету. Організатори пакетів матимуть право на відшкодування коштів від постачальників туристичних послуг протягом 7 днів, якщо туристичну послугу скасовано або не надано, щоб організатори могли повернути гроші мандрівникам протягом 14 днів. Якщо мандрівники або організатори скасовують пакет, мандрівники отримають чітку інформацію про свої права щодо ваучерів, у тому числі про право прийняти ваучер або наполягати на поверненні коштів протягом 14 днів. Уточнюється, що ваучери та права на повернення коштів захищені захистом від неплатоспроможності. У разі потреби держави-члени можуть створювати резервні фонди на випадок неспроможності для зміцнення своїх національних систем захисту від неспроможності.

Поправки, що пропонуються, роз'яснять і зміцнять права мандрівників і забезпечать кращу готовність до майбутніх криз. Мандрівники менше ризикуватимуть, оскільки авансові платежі організаторам будуть обмежені. Вони будуть краще захищені у разі неплатоспроможності та більших криз завдяки посиленому захисту від неплатоспроможності та чітким гарантіям на ваучери, які пропонують торговці як альтернатива поверненню коштів. Наприклад, ваучери будуть захищені від неплатоспроможності організатора, що їх видав, мандрівники будуть проінформовані про те, що їм не потрібно приймати ваучер, і автоматично отримають свої гроші назад, якщо ваучер не буде використаний протягом терміну його дії. Загалом мандрівники будуть краще поінформовані про свої права, у тому числі про те, до кого звертатись у разі виникнення будь-яких проблем.

У мандрівників буде вибір: прийняти ваучер, який можна буде використовувати для покупки пакета в майбутньому, або наполягти на поверненні коштів протягом 14 днів. Нові правила уточнюють, що ваучери та права на повернення коштів захищені від неплатоспроможності їхнього видатного організатора.

Пропоновані поправки до правил пакетних подорожей ЄС також посилять існуючий захист мандрівників від неплатоспроможності організаторів пакетних поїздок. Зміни пояснять, що ваучери та права на відшкодування будуть захищені захистом від неплатоспроможності.

Більшість організаторів пакетів (99%) є малими та середніми підприємствами (МСП). Комісія ретельно оцінила навантаження на бізнес, включаючи МСП, та обрала заходи, які дозволяють уникнути чи мінімізувати навантаження на бізнес. Багато заходів, включених у пропозицію, безпосередньо приносять вигоду організаторам пакетів – і, отже, МСП – принаймні певною мірою, наприклад:

- нове право повернення коштів між підприємствами протягом 7 днів призведе до збільшення ліквідності організаторів;

- нові правила щодо ваучерів також вплинуть на організаторів ліквідності, оскільки організатори виграють час, перш ніж їм доведеться здійснювати повернення коштів. Крім того, очікується, що захист ваучерів від неплатоспроможності призведе до того, що більше мандрівників прийматимуть ваучери замість відшкодування.

Уточнення у визначеннях пакетів та пов'язаних угод про поїздки (LTA) призведуть до значного спрощення для організаторів (і виграшу часу) та більш справедливої конкуренції між підприємствами. Наприклад, кількість інформаційних форм для ДСС буде скорочено з 5 до 2. Очікується, що це принесе всім організаторам щорічний прибуток у розмірі прибіл. 181,4 млн євро.

Згідно із запропонованим правилом про обмеження початкового внеску, організатори зможуть збільшити початковий внесок для покриття витрат, які їм необхідно зробити на момент бронювання, навіть якщо вони перевищують 25% вартості пакета.

Тому негативного впливу на їхню ліквідність не буде. Жодного адміністративного тягаря щодо надання мандрівникам інформації та звітності не буде.

Комісія також пропонує переглянути нормативну базу з прав пасажирів. Цей перегляд включає відшкодування за скасовані рейси, заброньовані через посередників. Крім того, Комісія розгляне питання захисту пасажирів у разі неплатоспроможності авіаперевізників та великої кризи у контексті Регламенту про повітряні перевезення (Регламент (ЄС) № 1008/2008).

Мета полягає в тому, щоб досягти більшої узгодженості між Директивою про пакетні поїздки та правами пасажирів ЄС, наприклад, шляхом включення до Директиви про пакетні поїздки правил щодо ваучерів на скасовані пакети та правила щодо відшкодування коштів від постачальників послуг організаторам пакетних поїздок. Пропоновані правила передоплати за посилки враховують, що у транспортному законодавстві ЄС немає обмеження авансових платежів. На Директиву про пакетні поїздки поширюється Постанова про співпрацю із захисту споживачів (Регламент СРС), яка передбачає спільні правозастосовні дії національної влади проти торговців, які не дотримуються вимог, та Директива про представницькі дії (RAD), яка захищає колективні інтереси мандрівників та споживачів. як на національному, так і транскордонному рівні. Ці інструменти сприяють ефективному дотриманню Директиви про пакетні подорожі.

РОЗДІЛ 4. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Туризм є важливою складовою економіки багатьох країн, сприяючи створенню робочих місць, розвитку інфраструктури та культурному обміну. У той же час розвиток туристичної галузі потребує належного правового регулювання для забезпечення якості послуг, захисту прав туристів та сталого розвитку.

Основні правові аспекти регулювання туризму охоплюють різні сфери, включаючи:

1. Ліцензування туристичної діяльності: туроператори та агенції зобов'язані отримувати ліцензії на здійснення туристичної діяльності. Ліцензування забезпечує контроль за якістю послуг та дотриманням законодавства. Важливо забезпечити дотримання вимог щодо отримання ліцензій, включаючи кваліфікацію співробітників, наявність необхідної інфраструктури та фінансових гарантій.

2. Захист прав туристів: туристи мають право на якісне обслуговування, безпеку, інформацію про умови подорожі та захист у разі порушення їх прав. Важливо забезпечити дотримання законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері туризму, включаючи відшкодування збитків та компенсацію у разі неякісних послуг.

3. Стандарти якості обслуговування: туристичні послуги повинні відповідати встановленим стандартам якості, включаючи розміщення, якість харчування, транспортні послуги та екскурсії.

Регулярний моніторинг та контроль за дотриманням стандартів якості сприяє підвищенню рівня туристичних послуг.

4. Охорона навколишнього середовища: туристична діяльність повинна здійснюватися з дотриманням екологічних норм та стандартів для забезпечення сталого розвитку та збереження природних ресурсів. Важливо впроваджувати екологічно чисті технології та практики, що сприяють зниженню негативного впливу на довкілля.

5. Забезпечення безпеки туристів: туроператори та туристичні агенції повинні забезпечити безпеку туристів під час їх подорожей, включаючи страхування, медичне обслуговування та інформацію про потенційні ризики. Важливо забезпечити, щоб персонал був належним чином навчений надання першої допомоги та реагування на надзвичайні ситуації.

6. Оподаткування: туристична діяльність підлягає оподаткуванню відповідно до податкового законодавства. Використання податкових пільг та інструментів стимулювання розвитку туристичної галузі сприяє її зростанню.

7. Міжнародне співробітництво: розвиток туризму вимагає міжнародного співробітництва для забезпечення взаємного визнання стандартів якості, захисту прав туристів та спрощення процедур перетину кордонів. Важливим є укладення міжнародних угод та договорів, що сприяють розвитку туристичних зв'язків та забезпечують правовий захист туристів [1].

Туризм в Україні регулюється низкою законів та нормативних актів, які встановлюють правові засади ліцензування туристичної діяльності, захисту прав туристів, забезпечення якості послуг, охорони навколишнього середовища, забезпечення безпеки туристів, податкового регулювання та міжнародного співробітництва. До основних правових актів відносяться:

1. Закон України «Про туризм»: визначає правові засади туристичної діяльності, включаючи ліцензування, стандарти якості обслуговування, захист прав туристів та порядок здійснення туристичної діяльності.

2. Закон України «Про захист прав споживачів»: регулює відносини між споживачами та постачальниками послуг, у тому числі захист прав туристів на отримання якісних послуг та відшкодування збитків у разі порушення їхніх прав.

3. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища»: визначає правові основи охорони навколишнього середовища, включаючи дотримання екологічних норм та стандартів у туристичній діяльності.

4. Податковий кодекс України: визначає порядок оподаткування доходів від туристичної діяльності, встановлює вимоги до податкової звітності та сплати податків.

5. Закон України «Про ліцензування господарської діяльності»: визначає порядок ліцензування туристичної діяльності, включаючи вимоги щодо отримання ліцензій, кваліфікації працівників та наявності необхідної інфраструктури.

6. Закон України «Про страхування»: регулює страхування туристів, включаючи медичне, від нещасних випадків та інші види страхування.

7. Міжнародні угоди та договори: включає міжнародні угоди та договори, що регулюють міжнародне співробітництво у сфері туризму, взаємне визнання стандартів якості та захист прав туристів [1].

Захист прав споживачів у сфері туристичних послуг має важливе значення для забезпечення справедливого поводження зі споживачами та надання їм точної інформації про послуги, які вони купують. Існують різні правові аспекти, що регулюють захист прав споживачів у сфері туризму.

Необхідно визначити низку важливих правових аспектів захисту прав споживачів у сфері туристичних послуг:

1. Регулювання реклами: постачальники туристичних послуг зобов'язані гарантувати, що й реклама є точною і вводить в оману. Це включає надання споживачам правдивої інформації про запропоновані послуги, наприклад, про ціни, доступні зручності та політику скасування.

2. Контракти та умови обслуговування: постачальники туристичних послуг повинні надавати споживачам чіткі та зрозумілі умови обслуговування. Це включає опис прав та обов'язків обох сторін, а також будь-яких додаткових зборів або платежів, які можуть застосовуватися.

3. Правила охорони здоров'я та безпеки: постачальники туристичних послуг повинні дотримуватись правил охорони здоров'я та безпеки, щоб забезпечити благополуччя своїх споживачів. Це включає забезпечення відповідності місць розміщення стандартам безпеки, надання адекватних заходів безпеки та дотримання належних протоколів гігієни.

4. Захист даних: постачальники туристичних послуг повинні дотримуватися законів про захист даних під час збирання та зберігання інформації про споживачів. Це включає отримання згоди перед збиранням персональних даних та захистом цієї інформації від несанкціонованого доступу.

5. Права споживачів: Споживачі мають право на справедливе звернення при купівлі туристичних послуг. Це включає право вимагати відшкодування, якщо вони не задоволені наданими послугами, а також право на повернення грошей, якщо послуги не відповідають їхнім очікуванням.

6. Прозорість цін: постачальники туристичних послуг повинні надавати споживачам ясну та прозору інформацію про ціни. Це включає в себе розкриття всіх витрат, пов'язаних з послугами, заздалегідь, а також будь-яких додаткових зборів, які можуть застосовуватися.

7. Агентства захисту прав споживачів: споживачі мають право звернутися за допомогою до агентств захисту прав споживачів, якщо вони вважають, що їхні права були порушені. Ці агентства можуть допомогти споживачам вирішити суперечки з

постачальниками туристичних послуг та забезпечити дотримання законів про захист споживачів.

8. Ліцензування та сертифікація: Постачальники туристичних послуг повинні мати необхідні ліцензії та сертифікати для законної роботи. Це гарантує, що споживачі мають справу з авторитетними компаніями, які відповідають галузевим стандартам.

9. Антидискримінаційні закони: постачальникам туристичних послуг заборонено дискримінувати споживачів за такими чинниками, як раса, стать, релігія чи сексуальна орієнтація. Це включає надання рівних можливостей та послуг усім споживачам.

10. Відповідальність та страхування: постачальники туристичних послуг зобов'язані мати страхування відповідальності для захисту споживачів у разі нещасних випадків або збитків. Це гарантує, що споживачі отримають компенсацію за будь-яку шкоду або збитки, які вони можуть зазнати під час використання послуг [3].

Захист прав споживачів у сфері туристичних послуг є складним і важливим аспектом галузі. Розуміючи та дотримуючись правових аспектів, постачальники туристичних послуг можуть гарантувати, що до споживачів ставляться справедливо і надають послуги, які вони очікують.

Для забезпечення ефективного регулювання туризму та захисту прав туристів важливо враховувати низку практичних рекомендацій, до яких належать:

1. Забезпечення якості послуг: туристичні оператори та агенції повинні забезпечувати високий рівень якості послуг, дотримуючись встановлених стандартів та норм. Регулярний моніторинг та контроль якості послуг сприяє підвищенню задоволеності клієнтів та розвитку бізнесу.

2. Захист прав туристів: туроператори та туристичні агенції повинні дотримуватись законодавства про захист прав споживачів, надаючи туристам доступ до інформації про умови подорожей, якість послуг та відшкодування збитків. Важливо надавати туристам юридичну підтримку у разі порушення їхніх прав, включаючи консультації та допомогу у вирішенні спорів.

3. Дотримання екологічних стандартів: туристична діяльність повинна здійснюватися з дотриманням екологічних норм та стандартів для забезпечення сталого розвитку та збереження природних ресурсів. Впровадження екологічно безпечних технологій та практик сприяє зниженню негативного впливу на навколишнє середовище та підвищенню екологічної відповідальності підприємств.

4. Забезпечення безпеки туристів: туроператори та агенції повинні забезпечити безпеку туристів під час подорожей, включаючи страхування, медичне обслуговування та інформацію про потенційні ризики [1].

До основних прав споживачів у сфері туризму, визначених законодавством України, належать:

1. Право на безпечні та якісні послуги: споживачі мають право на отримання безпечних та якісних туристичних послуг, що відповідають встановленим стандартам та нормам.

2. Право на інформацію: споживачі мають право на повну та достовірну інформацію про послуги, включаючи інформацію про умови проїзду, проживання, харчування, вартість послуг та інші важливі аспекти.

3. Право вибору: споживачі мають право вільно обирати туристичні послуги, які пропонуються на ринку. Постачальники послуг не мають права нав'язувати споживачам послуги, яких вони не потребують.

4. Право на відшкодування збитків: у разі неналежного надання туристичних послуг споживачі мають право на відшкодування збитків, включаючи компенсацію матеріальної та моральної шкоди.

5. Право на звернення до суду та інших органів захисту прав споживачів: споживачі мають право звертатися до судів, органів захисту прав споживачів та правозахисних організацій для захисту своїх прав.

6. Право на безпеку та охорону здоров'я: споживачі мають право на захист свого життя та здоров'я від небезпечних або шкідливих умов подорожі та перебування.

Українське законодавство передбачає кілька механізмів захисту прав споживачів у сфері туризму:

1. Звернення до туристичної компанії: у разі виявлення недоліків або невідповідностей у наданих послугах споживачі мають право звернутися безпосередньо до туристичної компанії з вимогою про усунення порушень, заміну послуг, зниження вартості або повернення грошей. Звернення може бути подане у письмовій формі із зазначенням обставин порушення, вимог споживача та доказів (договір, чеки, фотографії, показання свідків тощо).

2. Звернення до органів захисту прав споживачів: споживачі можуть звернутися зі скаргою до Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів або інших уповноважених органів для захисту своїх прав. Органи захисту прав споживачів розглядають скарги, перевіряють діяльність туристичних компаній і у разі виявлення порушень застосовують заходи впливу. Скарга має містити докладний опис порушення, докази та вимоги споживача.

3. Судовий захист: споживачі мають право подавати позови до суду для захисту своїх прав, включаючи вимоги щодо відшкодування збитків, компенсації моральної шкоди, а також обов'язки усунути порушення. У суді досліджуються докази, заслуховуються свідки, проводяться експертизи встановлення обставин справи.

4. Досудове врегулювання спорів: законодавство передбачає можливість досудового врегулювання спорів між споживачами та

туристичними компаніями, включаючи медіацію, арбітраж та інші форми альтернативного вирішення спорів, які дозволяють їм швидше та ефективніше вирішувати конфлікти, не звертаючись до суду.

5. Звернення в організації з прав людини: споживачі можуть звернутися до правозахисних організацій та юристів для захисту своїх прав та інтересів [2].

Всесвітня туристична організація для підтримки зусиль міжнародної спільноти щодо подолання кризи, спричиненої пандемією, яка виявила відсутність міжнародної правової бази щодо надання допомоги міжнародним туристам у надзвичайних ситуаціях та відсутність однаковості на міжнародному рівні щодо захисту прав споживачів у сфері туризму, розробила Міжнародний кодекс захисту туристів, який був опублікований у 2022 році.

Прийнятий Резолюцією 732 (XXIV) Генеральної Асамблеї на її 24-й сесії, що відбулася в Мадриді, Іспанія, з 30 листопада по 3 грудня 2021 року, Міжнародний кодекс захисту туристів (МКЗТ) містить всебічний набір принципів та рекомендацій щодо захисту туристів у надзвичайних ситуаціях та прав споживачів туристів, спрямованих на гармонізацію мінімальних міжнародних стандартів та забезпечення достатніх гарантій для міжнародних туристів у пост-COVID-19 сценарії.

Використовуючи основні положення Міжнародного кодексу прав туристів в українське законодавство впроваджено основні

зобов'язання, відповідальність, обов'язки та права з питань захисту прав споживачів послуг у туристичній сфері:

З метою запобігання виникнення кризових ситуацій у надзвичайних ситуаціях запроваджено рекомендації щодо захисту туристів та прав споживачів туристичних послуг:

1. Створено постійні, професійні, ефективні та дієздатні служби кризового управління з метою сприяння оперативним заходам у надзвичайних ситуаціях;

2. Розроблено спеціальні програми, плани дій у надзвичайних ситуаціях та протоколи для надзвичайних ситуацій, що включають механізми координації з належним урахуванням конкретної ситуації та потреб постачальників туристичних послуг, дипломатичних, консульських та споживчих влад, а також міжнародних туристів;

3. Призначено органи влади або установи на місцевому або національному рівні, залежно від обставин, відповідальні за моніторинг, консультування та координацію застосування програм, планів дій у надзвичайних ситуаціях та протоколів, згаданих у пункті 2 цього розділу 1 Міжнародного кодексу захисту туристів, та проводиться надання допомоги міжнародним туристам у надзвичайних ситуаціях. Створено контактний пункт та інформаційний центр для постачальників туристичних послуг, дипломатичних, консульських та споживчих органів, а також міжнародних туристів;

4. Підтримується регулярна розробка та оновлення інформаційних, навчальних та комунікаційних матеріалів, адресованих постачальникам туристичних послуг, що надають керівні вказівки щодо допомоги міжнародним туристам у надзвичайних ситуаціях, особливо вразливим групам населення та туристів із малозабезпечених сімей. Такі інформаційні та комунікаційні матеріали розробляються доступною, легкою для читання, зрозумілою мовою через альтернативні формати та інші доступні фізичні або електронні носії (наприклад, шрифт Брайля, субтитри, відео тощо) якомога більшою кількістю мов, що дозволить будь-якому іноземному туристу отримати належні інструкції та правильно їх зрозуміти;

5. Сприяти розробці та використанню доступних, ціннісно прийнятних та справедливих схем туристичного страхування або систем гарантій за туристичними контрактами, які мають на меті забезпечити належне покриття для міжнародних туристів у надзвичайних ситуаціях, включаючи пандемії, як щодо вартості припинення подорожі туристом та будь-яких зборів за скасування, так і вартості допомоги, включаючи, але не обмежуючись, лікування, карантин та репатріацію;

6. Сприяти розробці фінансових схем для надання підтримки постачальникам туристичних послуг у фінансових труднощах, що виникли на їхній території під час надзвичайних ситуацій; та

7. Вжити відповідних заходів для спрощення процедур та максимального зменшення адміністративного навантаження для міжнародних туристів у взаємодії з постачальниками туристичних послуг у надзвичайних ситуаціях.

На підставі Принципів, встановлених у Міжнародному кодексі прав туристів в українському законодавстві, задля запобігання майбутніх криз слід почати розробку необхідних заходів, а саме:

1. Створити постійні, професійні, ефективні та дієздатні служби кризового управління з метою сприяння оперативним заходам у надзвичайних ситуаціях;

2. Розробити спеціальні програми, плани дій у надзвичайних ситуаціях та протоколи для надзвичайних ситуацій, що включають механізми координації з належним урахуванням конкретної ситуації та потреб постачальників туристичних послуг, дипломатичних, консульських та споживчих структур, а також міжнародних туристів;

3. Призначити органи влади або установи на місцевому або національному рівні, залежно від обставин, відповідальні за моніторинг, консультування та координацію застосування програм, планів дій у надзвичайних ситуаціях та протоколів, згаданих у пункті 2 цього розділу 1 Кодексу, та надання допомоги міжнародним туристам у надзвичайних ситуаціях. Створити контактний пункт та інформаційний центр для постачальників туристичних послуг, дипломатичних, консульських та споживчих органів, а також міжнародних туристів;

4. Підтримувати регулярну розробку та оновлення інформаційних, навчальних та комунікаційних матеріалів, адресованих постачальникам туристичних послуг, що надають керівні вказівки щодо допомоги міжнародним туристам у надзвичайних ситуаціях, особливо вразливим групам населення та туристів, що перебувають у неблагополучному становищі. Такі інформаційні та комунікаційні матеріали повинні бути доступними доступною, легкою для читання, зрозумілою мовою через альтернативні формати та інші доступні фізичні або електронні носії (наприклад, шрифт Брайля, субтитри, відео тощо) якомога більшою кількістю мов, що дозволить будь-якому іноземному туристу отримати належні інструкції та правильно їх зрозуміти;

5. Сприяти розробці та використанню доступних, ціннісно виправданих та справедливих схем туристичного страхування або систем гарантій за туристичними контрактами, які мають на меті забезпечити належне покриття для міжнародних туристів у надзвичайних ситуаціях, включаючи пандемії, як стосовно вартості припинення подорожі туристом та будь-яких зборів за скасування, так і вартості допомоги, включаючи, але не обмежуючись, лікування, карантин та репатріацію;

6. Сприяти розробці фінансових схем для надання підтримки постачальникам туристичних послуг у фінансових труднощах, що виникли на їхній території під час надзвичайних ситуацій;

7. Вживати відповідних заходів для спрощення процедур та зменшення, наскільки це можливо, адміністративного навантаження

для міжнародних туристів у зв'язку з постачальниками туристичних послуг у надзвичайних ситуаціях.

У разі виникнення кризового стану забезпечення міжнародної комунікаційної діяльності повинно відбуватись за рахунок:

1. Враховуючи телекомунікаційні можливості кожної окремої країни, надавати актуальну доступну інформацію, включаючи, але не обмежуючись, процедури на кордоні, доступні транспортні засоби до або з місця призначення, обмеження на подорожі, заходи охорони здоров'я, безпеки та захисту, а також іншу практичну інформацію для міжнародних туристів. Така інформація повинна бути доступна через компетентні органи на офіційних веб-сайтах та інших платформах соціальних мереж якомога більшою кількістю мов. Далі надавати цю інформацію через фахівців у сфері туризму, подорожей та транспорту, споживчі агентства та постачальників послуг на основних транспортних, гостинних та медичних об'єктах;

2. Сприяти використанню повністю функціональних транскордонних добровільно затверджених та сумісних додатків для відстеження контактів, якщо такі є, та відповідно до законів про захист персональних даних та інших чинних законів, для попередження міжнародних туристів у разі потенційного ризику, який може призвести до надзвичайної ситуації; та

3. Поширювати інформацію про надзвичайні ситуації відповідно до «Рекомендацій щодо використання геоприв'язок, дати та часу в туристичних порадах та допомозі з інформацією про події».

Країна перебування, в якій турист опинився в разі виникнення кризової ситуації повинна:

1. Забезпечити за допомогою скоординованих систем, процедур або домовленостей, щоб постачальник туристичних послуг був у змозі забезпечити, в межах, встановлених чинним законодавством, належну допомогу та відповідну допомогу міжнародним туристам у країні перебування у разі неминучих та надзвичайних обставин або надзвичайних ситуацій без невинуватеної затримки, включаючи, але не обмежуючись:

1) Надання доступної інформації про безпеку та захист, медичні послуги, місцеві органи влади та консульську допомогу;

2) Допомога міжнародному туристу у здійсненні дистанційного зв'язку, якщо це необхідно, та допомога міжнародному туристу у пошуку альтернативних домовленостей;

3) Забезпечення та покриття витрат на необхідне харчування та напої, транспорт до місця проживання та проживання на кількість ночей, яку встановлює країна перебування, у разі неможливості забезпечити повернення міжнародного туриста, як це передбачено контрактом, без шкоди для звернення за відшкодуванням відповідно до чинних правил; та

4) Допомога міжнародному туристу у зв'язку з агентствами та органами влади, що діють у країні перебування, та їхніми міжнародними мережами для допомоги у з'ясуванні правової ситуації та прав міжнародного туриста;

2. Забезпечити, щоб постачальники послуг розміщення були належним чином оснащені необхідними інформаційними та комунікаційними каналами, наданими заздалегідь, та співпрацювали з відповідними органами країни перебування у разі неминучих та надзвичайних обставин або надзвичайних ситуацій, щоб сприяти, коли це можливо:

- 1) Наявній інформації щодо особи, стану здоров'я та місцезнаходження міжнародних туристів відповідно до законів про захист персональних даних та інших чинних законів;
- 2) Інформації про те, як надзвичайна ситуація впливає на надання послуг розміщення постачальником;
- 3) Наявній інформації про те, як може бути надана допомога;
- 4) Наявній інформації про стан здоров'я та самопочуття міжнародних туристів, якщо це доречно; та
- 5) Наявній інформації про те, як можна зв'язатися з міжнародними туристами та вивести їх з складної, надзвичайної ситуації або небезпеки та репатріювати;

3. Забезпечити, щоб у разі неминучих та надзвичайних обставин або надзвичайних ситуацій, постачальник послуг розміщення демонстрував етичну поведінку та не збільшував вартість номерів за додаткові ночі, проведені міжнародним туристом;

4. Забезпечити, щоб у разі неминучих та надзвичайних обставин або надзвичайних ситуацій, які перешкоджають міжнародному туристу фізично досягти місця, де мають бути надані

послуги розміщення, або перешкоджають постачальнику послуг розміщення виконати свої договірні зобов'язання, постачальник послуг розміщення не вимагав стягнення плати за скасування бронювання;

5. У надзвичайних ситуаціях надавати, наскільки це можливо, рятувальні послуги, послуги зв'язку, тимчасові притулки для проживання, необхідне харчування та напої, візу або будь-який інший відповідний дозвіл, транспорт, основні ліки та невідкладну медичну допомогу;

6. У надзвичайних ситуаціях скасувати адміністративні санкції або штрафи для громадян інших країн, без шкоди для національної безпеки країни перебування, якщо вони перевищують термін перебування та не можуть покинути її територію через обмеження на подорожі.

Перевищення терміну перебування під час таких надзвичайних ситуацій не повинно враховуватися під час обробки майбутніх заяв на візу; та

7. У надзвичайних ситуаціях, коли життя, здоров'я або особиста недоторканність міжнародного туриста перебувають під прямою загрозою, вживати, наскільки це розумно можливо, додаткові необхідні оперативні заходи, такі як скоординована евакуація, забезпечення персоналу екстреної допомоги та охорони, надання медичних послуг.

8. У разі неминучих та надзвичайних обставин або надзвичайних ситуацій постачальників туристичних послуг повинні

негайно зв'язатися з органами влади країни перебування, які повинні активувати прямий та спеціальний канал зв'язку з постачальниками туристичних послуг, їхніми місцевими представниками або місцевим агентством, щоб координувати допомогу міжнародним туристам, Репатріація

Країни перебування, так як й країни походження повинні:

1. Передати або надати якомога швидше відповідним дипломатичним та консульським органам таку інформацію:

- 1) Загальні обставини надзвичайної ситуації;
- 2) Уражені географічні райони;
- 3) Кількість та громадянство іноземних туристів у ураженому районі;
- 4) Особисті дані та дані міжнародного туриста, необхідні для надання допомоги;
- 5) Стан здоров'я, місцезнаходження іноземних туристів та загальна ситуація;
- 6) Дані про будь-які постраждалі;
- 7) Вжиті, заплановані та такі, що будуть вжиті; та
- 8) Інші пов'язані дані, якщо необхідно, відповідно до законодавства про захист персональних даних та інших чинних законів;

2. Співпрацювати добросовісно з третіми країнами у сприянні необхідним оперативним заходам, включаючи транзит та репатріацію міжнародного туриста до країни походження.

3. Країни перебування повинні вжити необхідних заходів для забезпечення репатріації іноземних туристів так само, як і громадян країни, навіть якщо це включено до туристичного договору з постачальником туристичних послуг або туристичної страховки, без шкоди для звернення за відшкодуванням збитків, відповідно до чинного законодавства;

4. Сприяти видачі необхідних візових вимог або будь-якого іншого відповідного дозволу, включаючи вимушене перебування, що перевищує максимально встановлений термін, та транскордонні процедури; та

5. У надзвичайних ситуаціях докладати всіх зусиль для оперативної допомоги та сприяння необхідному в'їзду, перебуванню та пересуванню на своїй території будь-якого офіційного, медичного та технічного персоналу, а також їхнього обладнання, направленою країною походження туриста за потребою. Така допомога включає якомога швидше видання будь-якого попереднього дозволу (включаючи видання тимчасових віз та/або дозволів на роботу та спрощення вимог до в'їзду), який може знадобитися для надання необхідної допомоги іноземним туристам та з урахуванням застосування національного законодавства та практики країни, в якій вона працює. якщо це доречно.

РОЗДІЛ 5. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ В СВІТІ

5.1. Особиста безпека відвідувачів готельно-ресторанних підприємств

Громадяни вступають у правовідносини з державою насамперед з приводу створення для них необхідних умов, пов'язаних з організацією комфортних і безпечних подорожей, захистом прав і законних інтересів громадян у сфері гостинності, а також забезпечення їх особистої безпеки. Тому особиста безпека розглядається як елемент правового статусу громадянина. У цьому сенсі особиста безпека являє собою врегульоване нормами адміністративного права стан захищеності прав, свобод і законних інтересів особистості від факторів і умов, що створюються адміністративними правопорушеннями, шкідливими природними, техногенними та соціальними явищами дійсності.

Під особистою безпекою також розуміють забезпечується діяльністю держави і суспільства соціальне благо, що представляє можливість індивіду безперешкодно користуватися своїми життям, здоров'ям і фізичною свободою (далі також – об'єкти особистої безпеки). Дане соціальне благо, в першу чергу, передбачає стан захищеності об'єктів особистої безпеки від протиправних посягань.

Існує думка, що особиста безпека включає в себе захищеність наступних інтересів: вітальні (фізіологічна життя), фізичні (стан

фізичного здоров'я і свобода переміщення), психічні (стан психічного здоров'я), духовні (стан духовного здоров'я), генетичні (збереження генотипу), репродуктивні (можливість продовження роду, збереження дітородних функцій), інтелектуальні (можливість розвитку інтелектуальної, розумової, творчої діяльності). «Право на особисту безпеку» передбачає обов'язок уповноважених органів публічної влади захищати життя і здоров'я, честь і гідність, фізичну свободу громадянина від протиправних посягань з боку будь-яких осіб. У той же час свою безпеку людина може захищати і сама. Тому припустимо включення в зміст особистої безпеки права на самозахист і необхідну оборону [1].

Особиста безпека індивіда може бути забезпечена лише за умови гарантування окремих елементів його особистої недоторканності. «Особиста недоторканність» розглядається як стан людини, при якому забезпечуються його фізична захищеність, індивідуальна свобода, психіка і моральність від неприпустимого зовнішнього впливу.

Об'єктами особистої недоторканності є фізичний стан людини, до якого відносяться: життя, здоров'я, тілесна цілісність (фізична недоторканність); можливість розташовувати собою і на свій розсуд визначати місце перебування і рід занять (недоторканність індивідуальної свободи, або вольова недоторканність); психіка, честь, гідність, свобода совісті і віросповідання та інші духовні цінності (духовна недоторканність).

Термін «особиста безпека» використовується в сфері гостинності в широкому і вузькому сенсах. У широкому значенні категорія «особиста безпека» включає в себе стан захищеності всіх учасників суспільних відносин в сфері гостинності від внутрішніх і зовнішніх загроз безпеці: відвідувачів, власників (господар) об'єктів індустрії гостинності та їх працівників, місцевого населення, посадових осіб, що реалізують окремі функції і повноваження в галузі державного (регіонального) управління туризмом.

У вузькому сенсі термін «особиста безпека» використовується в Законі України «Про туризм». Тут «особиста безпека» означає безпеку життя і здоров'я туристів, екскурсантів, а також при отриманні готельно-ресторанних послуг. Турист (екскурсант) має право на забезпечення особистої безпеки, своїх споживчих прав і збереження свого майна, безперешкодне отримання невідкладної медичної допомоги, а також зобов'язаний дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки [посилання на Закон «Про туризм»].

Як бачимо, до об'єктів забезпечення особистої безпеки відносяться, в першу чергу, такі життєво важливі нематеріальні блага туристів, як життя, здоров'я і відповідні їм особисті немайнові права («право на життя», «право на здоров'я», «право на особисту недоторканність»). Разом з тим, очевидно, що в реальності коло таких об'єктів ширше.

Так, деякі додаткові об'єкти особистої безпеки відвідувачів отримали нормативне закріплення в стандарті безпеки туристів. Згідно із Законом України «Про туризм» безпеку туристів (екскурсантів) при здійсненні подорожі крім життя, здоров'я і майна відвідувача поширюється на його особисту недоторканність, включаючи фізичний (тілесний) і психічний (моральний) стан, а також приватне життя [посилання на Закон «Про туризм»].

З урахуванням вищесказаного особисту безпеку відвідувача можна визначити як стан захищеності відвідувача або окремих об'єктів його особистої безпеки від загроз безпеки, що дозволяє туристові вільно і безперешкодно реалізовувати право на відпочинок, свободу пересування та інші права під час отримання готельно-ресторанних послуг.

Відомо, що організовані відвідувачі володіють також правовим статусом споживача. У цьому значенні особиста безпека відвідувача є станом відсутності неприпустимого ризику, пов'язаного з заподіянням (або виникненням загрози заподіяння) шкоди туристу або окремими об'єктами його особистої безпеки в результаті недоліків послуг, що надаються [1].

Безпека послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів чинить дію на споживача, не піддаючи ризику його життя, здоров'я, майно [2].

В основі адміністративно-правового статусу людини і громадянина в галузі безпеки у сфері гостинності лежить право на особисту безпеку, яке, з одного боку, покликане створити громадянину умови для вільної та безперешкодної реалізації його прав у сфері туризму, а з іншого боку, є надійною гарантією захисту його життя, здоров'я і майна від загроз безпеки, в тому числі від неприпустимого ризику, пов'язаного з заподіянням шкоди в результаті недоліків надання громадянину послуг індустрією туризму [1].

5.2. Забезпечення безпеки та якості послуг громадського харчування

Загальні питання правового регулювання надання послуг громадського харчування регулюються Правилами надання послуг громадського харчування, затверджених Постановою Уряду України. Згідно Правил послуги громадського харчування надаються в ресторанах, кафе, барах, їдальнях, закусочних та інших місцях громадського харчування, типи яких, а для ресторанів і барів також їх класи (люкс, вищий, перший) визначаються виконавцем відповідно до державного стандарту.

Виконавець зобов'язаний дотримуватися встановлених в державних стандартах, санітарних, протипожежних правилах, технічних документах, інших правилах і нормативних документах (далі іменуються - нормативні документи) обов'язкових вимог

безпеки послуг для життя, здоров'я людей, навколишнього середовища і майна.

Виконавець зобов'язаний у наочній і доступній формі довести до відома споживачів необхідну і достовірну інформацію про послуги, що надаються, що забезпечує можливість їх правильного вибору, в тому числі громадського харчування (калорійності, зміст білків, жирів, вуглеводів, а також вітамінів, макро- і мікроелементів при додаванні їх в процесі приготування продукції громадського харчування) і складі (в тому числі найменування використаних в процесі виготовлення харчових добавок, біологічно активних добавок, інформація про наявність в продуктах харчування компонентів, отриманих із застосуванням генно-інженерно-модифікованих організмів); позначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати продукція громадського харчування та послуга, що надається.

Виконавець зобов'язаний надати споживачеві можливість перевірки обсягу (маси) запропонованої йому продукції громадського харчування, а також проводити контроль якості і безпеки послуг, що надаються, включаючи продукцію громадського харчування, відповідно до вимог нормативних документів.

До надання послуг, пов'язаних безпосередньо з процесом виробництва продукції громадського харчування та обслуговуванням споживачів, допускаються працівники, які

пройшли спеціальну підготовку, атестацію та періодичні медичні огляди відповідно до обов'язкових вимог нормативних документів.

Особливості забезпечення безпеки громадського харчування на залізничному транспорті визначаються Інструкцією про організацію роботи вагонів-ресторанів (вагонів-кафе) пасажирських поїздів Української залізниці, затвердженої Міністерством транспорту.

Поряд із зазначеними документами слід виділити Санітарно-епідеміологічні правила. Санітарно-епідеміологічні вимоги до організацій громадського харчування, виготовлення та оборотоздатності в них харчових продуктів і продовольчої сировини, затверджені Головним Управлінням України по стандартизації, метрології та сертифікації і Наказом Головного санітарного лікаря України. Правила розроблені з метою запобігання виникненню та поширенню інфекційних і неінфекційних захворювань (отруєнь) серед населення України і визначають основні санітарно-гігієнічні норми і вимоги до розміщення, облаштування, планування, санітарно-технічного стану, утримання організацій, умов транспортування, приймання, зберігання, переробки, реалізації продовольчої сировини і харчових продуктів, технологічних процесів виробництва, а також до умов праці, дотримання правил особистої гігієни працівників. Дотримання санітарних правил є обов'язковим для громадян, індивідуальних підприємців і юридичних осіб.

Санітарні правила поширюються на діючі установи, ти організації громадського харчування, що будують або реконструюють, незалежно від форм власності та відомчої належності, в тому числі при приготуванні їжі і напоїв, їх зберіганні та реалізації населенню. Правила встановлюють: вимоги до розміщення підприємств громадського харчування, добові норми витрат води на приготування напівфабрикатів, вимоги до умов роботи у виробничих приміщеннях, вимоги до влаштування та утримання приміщень, вимоги до обладнання, інвентарю, посуду і тарі, вимоги до транспортування, прийому і зберігання сировини, харчових продуктів, вимоги до обробки сировини і виробництва продукції, вимоги до роздачі страв і відпуску напівфабрикатів і кулінарних виробів, санітарні вимоги до вироблення кондитерських виробів з кремом, санітарні вимоги до виробництва м'якого морозива, заходи щодо боротьби з комахами і гризунами, санітарні вимоги до особистої гігієни персоналу організації, організацію виробничого контролю, вимоги з дотримання санітарних правил, вимоги до тимчасових організацій громадського харчування швидкого обслуговування.

Правила покладають обов'язки в сфері забезпечення безпеки на керівника організації громадського харчування. Керівник організації забезпечує:

- наявність на кожному підприємстві санітарних правил;

- виконання вимог санітарних правил усіма працівниками підприємства;
- належного санітарного стану нецентралізованих джерел водопостачання та якість води в них;
- організацію виробничого і лабораторного контролю;
- необхідні умови для дотримання санітарних норм і правил на всіх етапах приготування і реалізації страв і виробів, що гарантують їх якість і безпеку для здоров'я споживачів;
- прийом на роботу осіб, які мають допуск за станом здоров'я, які пройшли професійну, гігієнічну підготовку та атестацію;
- наявність особистих медичних книжок на кожного працівника;
- своєчасне проходження попередніх при влаштуванні та періодичних медичних обстежень усіма працівниками;
- організацію курсової гігієнічної підготовки та перепідготовки персоналу за програмою гігієнічного навчання не рідше 1 разу на 2 роки;
- виконання постанов, розпоряджень органів і установ держсанепіднагляду;
- наявність санітарного журналу встановленої форми;
- щоденне ведення необхідної документації (бракеражні журнали, журнали оглядів персоналу на гнійничкові і гострі респіраторні захворювання, журнал контролю якості фритюрних жирів і ін.);

- умови праці працівників відповідно до чинного законодавства, санітарних правил, гігієнічних нормативів;
- організацію регулярного централізованої прання і ремонту санітарного та спеціального одягу;
- справну роботу технологічного, холодильного та іншого обладнання підприємства;
- наявність достатньої кількості виробничого інвентарю, посуду, миючих, дезінфікуючих засобів та інших предметів матеріально-технічного оснащення;
- проведення заходів з дезінфекції, дезінсекції та дератизації;
- наявність аптечок для надання першої медичної допомоги і їх своєчасне поповнення;
- організацію санітарно-просвітньої роботи з персоналом шляхом проведення семінарів, бесід, лекцій.

Вимоги до якості і безпеки харчових продуктів, які використовуються для надання послуг громадського харчування, встановлюються Державним законом «Про якість та безпеку харчових продуктів», а також прийнятими відповідно до них Державними законами та іншими правовими актами.

Згідно Закону про безпеку харчових продуктів в обороті можуть перебувати харчові продукти, матеріали і вироби, що відповідають вимогам нормативних документів і пройшли державну реєстрацію в порядку, встановленому Законом про якість та безпеку харчових продуктів. Не можуть перебувати в обороті харчові продукти, матеріали і вироби, які:

- не відповідають вимогам нормативних документів;
- мають явні ознаки недоброякісності, що не викликають сумнівів у представників органів, які здійснюють державний нагляд і контроль в галузі забезпечення якості та безпеки харчових продуктів (далі - органи державного нагляду і контролю) при перевірці таких продуктів, матеріалів і виробів;
- не мають посвідчень якості і безпеки харчових продуктів, матеріалів і виробів, документів виробника, постачальника харчових продуктів, матеріалів і виробів, що підтверджують їх походження, щодо яких відсутня інформація про державну реєстрацію та підтвердження відповідності вимогам нормативних документів (харчові продукти, матеріали та вироби, що підлягають державній реєстрації та обов'язковому підтвердженню відповідності);
- не відповідають представленій інформації і щодо яких є обґрунтовані підозри про їх фальсифікацію;
- не мають встановлених термінів придатності (для харчових продуктів, матеріалів і виробів, щодо яких встановлення термінів придатності є обов'язковим) або терміни придатності яких закінчилися;
- не мають маркування, що містять відомості, передбачені законом або державним стандартом, або стосовно яких немає такої інформації. такі харчові продукти, матеріали і вироби визнаються неякісними і небезпечними і не підлягають реалізації,

утилізуються або знищуються. якість та безпека харчових продуктів, матеріалів і виробів забезпечуються за допомогою:

- застосування заходів державного регулювання в галузі забезпечення якості та безпеки харчових продуктів, матеріалів і виробів;

- проведення громадянами, в тому числі індивідуальними підприємцями, і юридичними особами, які здійснюють діяльність з виготовлення та обігу харчових продуктів, матеріалів і виробів, організаційних, агрохімічних, ветеринарних, технологічних, інженерно-технічних, санітарно-протиепідемічних і фіто-санітарних заходів з виконання вимог нормативних документів до харчових продуктів, матеріалів і виробів, умов їх виготовлення, зберігання, перевезення і реалізації;

- проведення виробничого контролю за якістю та безпекою харчових продуктів, матеріалів і виробів, умовами їх виготовлення, зберігання, перевезення і реалізації, впровадженням систем управління якістю харчових продуктів, матеріалів і виробів (далі - системи якості);

- застосування заходів щодо припинення порушень цього закону, в тому числі вимог нормативних документів, а також заходів цивільно-правової, адміністративної та кримінальної відповідальності до осіб, винних у скоєнні зазначених порушень.

Складовою частиною забезпечення безпеки харчових продуктів є безпека виробництва і обороту алкогольної і спиртовмісної продукції. Дане питання регламентується Законом

України «Про державне регулювання виробництва і обороту етилового спирту, алкогольної і спиртовмісної продукції».

5.3. Забезпечення особистої безпеки відвідувачів при наданні готельних послуг

Сучасне українське право не містить уніфікованих легальних визначень поняття «готель» або «засіб розміщення», а використовує їх різноманітні інтерпретації, що містяться в правових актах різної юридичної сили. Все це створює правову невизначеність і перешкоджає однакового тлумачення і застосування правових норм, у тому числі тих, які спрямовані на забезпечення безпеки готелів.

Так, згідно з Державного закону «Про технічний регламент про безпеку будівель і споруд» (далі - Регламент безпеки будівель) готелі являють собою будівлі (приміщення) з постійним перебуванням людей (тобто безперервно протягом більше двох годин).

Відповідно до Закону України «Про права громадян України на свободу пересування, вибір місця перебування і проживання в межах України» готель (санаторій, будинку відпочинку, пансіонат, кемпінг, туристська база) є місцем перебування громадянина, тобто де він проживає тимчасово.

Постанова Уряду України «Про затвердження правил надання готельних послуг в Україні» (далі - Правила надання готельних

послуг) під готелем розуміє майновий комплекс (будівля, частина будівлі, обладнання та інше майно), призначений для надання послуг, а під виконавцем - організацію незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальних підприємців, що надають послуги споживачам за відплатним договором.

Відповідно до Національного стандарту «Туристські послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги (далі - Стандарт засобів розміщення) засіб розміщення - це помешкання, яке використовується організаціями різних організаційно-правових форм та індивідуальними підприємцями для надання послуг розміщення.

Правила надання готельних послуг характерними ознаками сучасного готелю називають наявність:

- майнового комплексу, що включає будівлю, частину будівлі, а також обладнання та інше майно, яке облаштовано відповідно до вимог присвоєної готелю категорії;

- основних послуг (що входять у ціну номера (місця в номері), включаючи зберігання речей постояльця;

- обов'язкових послуг, що надаються без стягнення додаткової оплати (виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції по її одержанні, побудка до певного часу, користування медичною аптечкою, надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів);

- додаткових послуг, що надаються за окрему плату підприємствами громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та ін., що розміщені в готелі;
- цілодобового оформлення споживачів, які прибувають в готель і відбувають з нього;
- єдиного розрахункового часу, подобової або погодинної оплати проживання;
- обов'язкової інформації в кожному номері (про порядок проживання в готелі, про правила протипожежної безпеки, користування електропобутовими приладами й ін.).

Як бачимо, готельна послуга - це комплексна послуга, що вміщує цілий ряд елементів, які необхідні для реалізації головної мети - надання готельного номера для тимчасового проживання в комфортних і безпечних умовах. В її основі лежать два основних компоненти:

- а) матеріальна база - технічне оснащення номерів і інфраструктура готелю;
- б) обслуговування - діяльність персоналу готелю щодо забезпечення користування матеріальною базою, надання основних, обов'язкових і додаткових послуг.

Готельний номер - багатофункціональне приміщення, призначене для відпочинку, сну, роботи гостя. Відповідно до нього пред'являється ряд вимог, які диференціюються залежно від категорії готелю і рівня комфортності номерів.

Готелі, як об'єкти безпеки, мають деякі принципові відмінності від промислових та інших об'єктів тому, що готель зацікавлений у створенні іміджу «відкритого будинку» із забезпеченням режиму «найбільшого сприяння» для максимального числа постояльців і відвідувачів. Не випадково у відповідності ЦК договір на готельне обслуговування визнається публічним договором, а відмова готелю від укладення такого договору при наявності можливості надання споживачеві відповідних послуг не допускається. Тому будь-які заходи, сили і засоби, що використовуються для забезпечення безпеки готелю, не повинні мати страхітливого вигляду, але в той же час вселяти постояльцю почуття особистої безпеки і комфортності.

У сучасному українському праві на регіональному рівні поки немає і нормативного правового акту, який комплексно би регулював правовідносини у сфері забезпечення безпеки готелю. Проте, в деяких нормативних правових актах суб'єктів України не тільки розкриваються загальні питання забезпечення безпеки готелів, але і детально розглядаються загрози безпеки, а також конкретні заходи, спрямовані на їх запобігання та нейтралізацію.

Так, головною стратегічною метою підвищення безпеки готельних підприємств міста Києва є створення і підтримання такого рівня безпеки та антитерористичної захищеності готельних підприємств, яке створювало б сприятливі умови для формування в Києві конкурентоспроможної готельної галузі в якості однієї з провідних, пріоритетних галузей економіки, що забезпечує, з

одного боку, попит споживачів (як українських, так і зарубіжних) на задоволення своїх потреб в готельні послуги, а з іншого, значний внесок в соціально-економічний розвиток міста за рахунок збільшення дохідної частини місцевого бюджету, припливу інвестицій, збільшення кількості робочих місць, поліпшення здоров'я населення, зберігання і раціонального використання культурно-історичної та природної спадщини.

Із змісту і змісту норм українського законодавства випливає, що безпека готелю - багатогранна категорія. Вона передбачає певний стан захищеності від внутрішніх і зовнішніх загроз таких суб'єктів права:

- постояльців і інших мешканців готелю, включаючи окремі об'єкти їх особистої безпеки (далі - постояльці);

- ключових та інших працівників готелю, включаючи окремі об'єкти їх особистої безпеки (далі - працівники);

- юридичних осіб та індивідуальних підприємців, які володіють готелем на праві власності або іншій законній підставі (далі - власники готелів);

- населення міських або сільських поселень, де розташований майновий комплекс, що належить готелю і який використовується для надання послуг (далі також - місцева населення).

Безпека готелю включає в себе процес (діяльність) щодо забезпечення безпеки готелю, що передбачає розробку і реалізацію комплексу правових, організаційних, технічних, інформаційних та

інших заходів забезпечення безпеки, які реалізуються з використанням наявних готелем сил, засобів і технологій забезпечення безпеки.

За наявністю певних факторів і умов послуги готелю можуть представляти для оточуючих потенційне або реальне джерело небезпеки. Це відбувається в разі, якщо постояльцям заподіюється шкода небезпечними послугами, завдається шкода навколишньому середовищу, коли майновий комплекс готелю використовуються для незаконної діяльності (поширення наркотиків, експлуатації праці неповнолітніх, примусової праці та дискримінації, тощо). Тому безпека готелю - це також властивість готельної послуг і процесів її надання бути безпечною для оточуючих, тобто не завдавати шкоди навколишньому середовищу, майну інших фізичних і юридичних осіб, матеріальним і духовним цінностям суспільства і безпеки держави.

Таким чином, готель являє собою комплексний об'єкт безпеки, до складу якого включаються такі елементи:

– життя, здоров'я, тілесна цілісність (фізична недоторканність), недоторканість приватного життя, персональні дані, коштовні речі, сувенірна продукція, предмети особистого вжитку, а також інші нематеріальні блага і майно постояльців;

– життя, здоров'я, тілесна цілісність, а також інші нематеріальні блага, майнові та трудові права працівників готелю; приміщення, будівлі, споруди, обладнання, майнові права та нематеріальні блага, що належать власникам готелю, в тому числі

інформаційні системи і технології, секретів виробництва, ділова репутація, фірмове найменування, знак обслуговування та інші;

- життя, здоров'я, тілесна цілісність і майно, а також інші нематеріальні блага і майнові права місцевого населення;

- об'єкти і компоненти навколишнього середовища;

- сили, засоби та технології забезпечення безпеки постояльців, працівників готелю, власників готелю, а також місцевого населення, використовуваних для протидії загрозам безпеки, в тому числі для захисту працівників від неприпустимого ризику заподіяння шкоди в результаті впливу небезпечних і шкідливих виробничих факторів.

Загальні вимоги до безпеки сучасних готелів визначаються Стандартом засобів розміщення. Отже, в засобах проживання повинні бути забезпечені безпека життя і здоров'я проживаючих, збереження їх майна. Крім того, кошти розміщення повинні бути розташовані в сприятливих екологічних умовах, а також відповідати вимогам пожежної безпеки.

Безпека послуг засобів розміщення здійснюється за допомогою встановлення спеціальних вимог, а також шляхом реалізації заходів безпеки в сфері:

- містобудівної діяльності, включаючи встановлення вимог будівельних норм і правил під час проектування і будівництва готелів, вимог до технічної експлуатації будівель, споруд та обладнання готелю (далі також - інженерні вимоги);

- протипожежної безпеки;

- санітарно-епідеміологічного добробуту;
- анти-кримінальної безпеки готелю;
- збереження майна і багажу постояльців (стаття цк); – охорони праці працівників готелі, захисту їх від примусової праці і дискримінації, прийняття необхідних заходів щодо недопущення експлуатації місцевого населення;
- охорони навколишнього середовища від негативного на неї впливу в результаті надання готельних послуг, в тому числі шляхом реалізації ключових принципів концепції сталого розвитку, а також вимог енергоефективності;
- охорони майнового комплексу та обладнання готелю, забезпечення інформаційної, технічної та іншої безпеки, захисту комерційної таємниці, секретів виробництва і інших майнових прав і нематеріальних благ власників готелю;
- підвищення рівня культури безпеки, а також кваліфікації персоналу готелю, формування у них навичок, знань і умінь в сфері забезпечення безпеки готелів в повсякденних умовах і в надзвичайних ситуаціях;
- інші вимоги та заходи безпеки, передбачені законодавством України, національними стандартами і внутрішніми актами готелю.

Державний закон «Про санітарно-епідеміологічне благополуччя населення» встановлює санітарно-епідеміологічні вимоги до житлових приміщень, а також санітарно-епідеміологічні

вимоги до експлуатації виробничих, громадських приміщень, будівель, споруд, обладнання і транспорту.

Так, житлові приміщення за площею, плануванням, освітленістю, інсоляцією, мікрокліматом, повітрообміну, рівнями шумів, вібрації, іонізуючих та неіонізуючих випромінювань повинні відповідати санітарним правилам з метою забезпечення безпечних і нешкідливих умов проживання незалежно від його терміну. Індивідуальні підприємці та юридичні особи - власники готелів зобов'язані призупинити або припинити свою діяльність або експлуатацію будівель у випадках, якщо при здійсненні зазначеної діяльності, робіт і послуг порушуються санітарні правила.

Постановою Уряду України затверджено «Положення про санітарно-епідеміологічний нормуванні». Основним завданням державного санітарно-епідеміологічного нормування є встановлення санітарно-епідеміологічних вимог, що забезпечують безпеку для здоров'я людини, довкілля.

Нормативними правовими актами, що встановлюють санітарно-епідеміологічні вимоги, є державні санітарно-епідеміологічні правила (санітарні правила, санітарні правила і норми, санітарні норми, гігієнічні нормативи) Державні санітарно-епідеміологічні правила (далі також - санітарні правила) встановлюють єдині санітарно-епідеміологічні вимоги, в тому числі і до:

- плануванні і забудові міських і сільських поселень готелями та іншими засобами розміщення;
- харчових продуктів, що виготовляються на підприємствах громадського харчування, в тому числі у готелях;
- організації харчування постояльців і туристів;
- питну воду та питного водопостачання постояльців готелів;
- атмосферного повітря в приміщеннях готелю;
- збирання, використання, знешкодження, транспортування, зберігання та захоронення відходів виробництва та споживання готелю;
- житлових, а також громадських приміщень готелів;
- організації і проведення санітарно-протиепідемічних (профілактичних) заходів у готелях;
- порядку здійснення виробничого контролю;
- заходам, спрямованим на запобігання виникненню і поширенню інфекційних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь), в тому числі застосовуються у відношенні хворих на інфекційні захворювання;
- організації та проведення гігієнічного виховання і навчання.

Головним санітарним лікарем України затверджені також санітарно-епідеміологічні правила і нормативи «Санітарно-епідеміологічні вимоги до влаштування, утримання та організації режиму роботи заміських стаціонарних закладів відпочинку та

оздоровлення дітей. У розвиток даного документа Державна служба з нагляду у сфері захисту прав споживачів і довілля щорічно приймає правові акти, спрямовані на забезпечення відпочинку та оздоровлення дітей і передбачає заходи особистої безпеки відпочивальників.

Адміністрації готелів та інших засобів розміщення при організації харчування відвідувачів (постояльців) в спеціально обладнаних місцях (їдальнях, ресторанах, кафе, барах та ін.), в тому числі при готуванні їжі і напоїв, їх зберіганні та реалізації населенню, для запобігання виникненню та поширенню інфекційних захворювань і масових неінфекційних захворювань (отруень) повинні дотримуватись санітарних правил. Питна вода повинна бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива за хімічним складом. За відсутності гарантії якості питною води слід забезпечити наявність бутильованої чистої питної води.

5.4. Міжнародний досвід забезпечення особистої безпеки при отриманні готельних та ресторанных послуг

Індустрія гостинності фокусується на забезпеченні безпечного та захищеного середовища для гостей як на головному пріоритеті. Міжнародний досвід створення гостинної та захищеної атмосфери дозволяє забезпечити задоволеність гостей і підтримати репутацію закладів гостинності.

Протоколи безпеки гостей є важливими заходами, що вживаються для забезпечення добробуту тих, хто перебуває в закладах гостинності.

До стандартних протоколів безпеки гостей відносяться:

- пожежна безпека: включає детектори диму, вогнегасники та шляхи евакуації.
- особиста безпека: передбачає наявність надійних замків, вічок для спостереження та готельних сейфів.
- безпека здоров'я: доступність першої допомоги, медичної інформації та правил гігієни.

Ці протоколи мають вирішальне значення для захисту гостей від потенційних ризиків, забезпечення мінімізації відповідальності та збереження довіри.

Заглиблюючись у технологічний аспект, багато постачальників послуг гостинності зараз використовують IoT (Інтернет речей) для забезпечення безпеки гостей. Розумні термостати, датчики та камери встановлюються для моніторингу

та контролю навколишнього середовища, надаючи дані в режимі реального часу для швидкого реагування на будь-які сигнали про небезпеку. Ці інновації прокладають шлях до більш розумних і безпечних готелів. Численні оператори також використовують передову аналітику даних для попередження ризиків, пристосовуючи свої протоколи безпеки до специфічних особливостей та поведінки гостей.

Готовність до надзвичайних ситуацій у готельному бізнесі має важливе значення для швидкого та ефективного реагування на непередбачувані інциденти.

Багато закладів у сфері гостинності застосовують такі стратегії готовності:

- навчання на випадок надзвичайних ситуацій: персонал регулярно проходить навчання з реагування на надзвичайні ситуації та управління ними;

- плани кризового управління: заздалегідь розроблені плани на випадок різних надзвичайних ситуацій;

- канали зв'язку: ефективні методи оповіщення гостей та координації з місцевими службами.

Ці стратегії гарантують, що і гості, і персонал знають, як діяти спокійно і ефективно під час надзвичайних ситуацій. Цікаво, що деякі розкішні готелі виходять за рамки стандартних протоколів, пропонуючи своїм гостям резервні запаси на випадок надзвичайних ситуацій, такі як портативні зарядні пристрої та очищувачі води.

Управління ризиками в індустрії гостинності має вирішальне значення для забезпечення безпечного та захищеного середовища як для гостей, так і для працівників. Ефективне управління ризиками допомагає виявити, оцінити та пом'якшити потенційні небезпеки, які можуть вплинути на діяльність.

Ідентифікація ризиків у туризмі - це перший крок до ефективного управління ризиками. Воно передбачає розпізнавання потенційних загроз, які можуть вплинути на безпеку мандрівників і діяльність закладів гостинності. Розуміння різних типів ризиків має важливе значення для розробки стратегій щодо їх подолання.

Розрізняють такі типи ризиків в індустрії гостинності:

– екологічні ризики: до них відносяться стихійні лиха, такі як повені, землетруси та урагани. Такі події можуть порушити плани отримання готельно-ресторанних послуг і створити значні загрози безпеці;

– ризики для здоров'я: поширення інфекційних захворювань, харчових отруєнь та інші проблеми зі здоров'ям можуть суттєво вплинути на туристів;

– ризики безпеки: злочинність, тероризм і вандалізм є потенційними небезпеками, з якими можуть зіткнутися туристи.

Регулярні оцінки можуть допомогти виявити ці ризики, що дозволить організаціям вчасно вжити заходів для їх зменшення.

Після виявлення ризиків впровадження стратегій управління ними є критично важливим для мінімізації їхнього впливу. Це

передбачає створення планів дій, які підвищують безпеку, безперервність і стійкість перед обличчям потенційних загроз.

Існує кілька стратегій управління ризиками, які зазвичай застосовуються у сфері гостинності:

- оцінка ризиків і визначення пріоритетів: оцінка виявлених ризиків і визначення їхньої пріоритетності на основі їхньої ймовірності та потенційного впливу;

- створення протоколів безпеки: розробка інструкцій з безпеки працівників та гостей під час надзвичайних ситуацій;

- страхування та управління відповідальністю: використання відповідного страхового покриття для зменшення фінансових втрат;

- навчання та інформаційні програми: регулярне навчання працівників процедурам безпеки та практикам управління ризиками.

Впроваджуючи ці стратегії, готельний бізнес може створити безпечніше середовище і забезпечити безперервність бізнесу під час криз.

Готовність до надзвичайних ситуацій є життєво важливою в індустрії гостинності для забезпечення безпеки гостей і співробітників у непередбачуваних ситуаціях. Наявність надійних планів може зменшити ризики та підвищити ефективність відновлювальних робіт.

Підготовка персоналу до надзвичайних ситуацій в індустрії гостинності передбачає озброєння його навичками і знаннями,

необхідними для ефективного подолання кризових ситуацій. Належна підготовка дозволяє персоналу реагувати спокійно та ефективно, зменшуючи паніку та підвищуючи ймовірність успішного результату.

Основні компоненти навчання персоналу включають:

- регулярні тренування: проведення протипожежних тренувань, навчань з евакуації та інших сценаріїв надзвичайних ситуацій для ознайомлення персоналу з процедурами.

- навчання з надання першої медичної допомоги: забезпечення базової медичної підготовки для вирішення проблем з травмами або здоров'ям під час надзвичайних ситуацій;

- навички спілкування: навчання персоналу тому, як передавати важливу інформацію під час кризових ситуацій гостям та екстреним службам.

Навчання персоналу повинно бути безперервним, щоб оновлювати навички та адаптуватися до нових протоколів. Це важливо для зміцнення довіри та забезпечення готовності всієї організації.

Розробка планів реагування на надзвичайні ситуації у сфері гостинності передбачає створення структурованих протоколів для вирішення різних надзвичайних ситуацій. Ці плани спрямовані на захист безпеки і благополуччя гостей і співробітників, а також на забезпечення безперервності роботи.

Важливими аспектами планів реагування на надзвичайні ситуації є:

– оцінка ризиків: виявлення потенційних надзвичайних ситуацій, характерних для місця розташування та історії надзвичайних ситуацій.

– кроки дій: окреслення точних процедур і обов'язків для персоналу, яких він повинен дотримуватися під час надзвичайної ситуації.

– комунікаційні протоколи: встановлення чітких ліній зв'язку для внутрішніх і зовнішніх контактів, зокрема з гостями, персоналом і службами екстреної допомоги.

– перегляд та оновлення: регулярний перегляд і оновлення планів з метою усунення нових потенційних ризиків і вдосконалення існуючих заходів.

Ці плани мають важливе значення для забезпечення швидких дій у надзвичайних ситуаціях, мінімізації шкоди та оптимізації процесів відновлення [3].

5.5. Оцінка безпеки при отриманні готельно-ресторанних послуг

Не зважаючи на те, що готельні оператори проводять комплексні перевірки безпеки, невідомо, наскільки вони надійні: пов'язані з доступом до номерів, реагуванням на пожежу та анонімністю, що забезпечується за стійкою реєстрації. Вони часто не враховують фактори, що виходять за рамки базових перевірок безпеки, такі як здатність реагування на надзвичайні ситуації,

перевірки та верифікація персоналу або місцезнаходження самого готелю. Останніми роками в Україні відбулись чисельні терористичні атаки на готелі з боку країни-агресора.

Житло, незалежно від типу, слід обирати на основі об'єктивної оцінки місцевих умов. Це стосується як готелів, так й пансіонатів, приватного житла, апартаментів обслуговування або гостьових будинків.

Перегляд рейтингу безпеки отримання готельно-ресторанних послуг, пов'язаного з місцем призначення, може бути корисною відправною точкою при прийнятті рішення, чи підходить місце розміщення, тобто який рівень ризику притаманний місцю призначення отримання готельно-ресторанних послуг.

Екстремальний ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: державний контроль та правопорядок можуть бути мінімальними або відсутніми на конкретних територіях; серйозна загроза насильницьких нападів з боку озброєних груп, спрямованих проти відвідувачів та іноземних осіб; низький рівень залученості державних та транспортних служб; значна частина території недоступна для іноземців.

Високий ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: насильницькі злочини та тероризм становлять значні прямі або побічні ризики для гостей та міжнародних уповноважених осіб; певні частини країни недоступні або заборонені для гостей.

Середній ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: гості та міжнародні уповноважені особи можуть

наражатись на небезпеку насильства на побутовому, релігійному або расовому ґрунті, а також стати жертвами насильницьких злочинів; потенціал служб безпеки, служб з надзвичайних ситуацій та інфраструктури різний; надзвичайні ситуації можуть перервати отримання готельно-ресторанних послуг.

Низький ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: рівень насильницьких злочинів є низьким; терористичні акти та озброєні напади трапляються рідко; служби безпеки та надзвичайних ситуацій є ефективними, а інфраструктура – надійною.

Незначний ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: рівень насильницьких злочинів є дуже низьким; немає терористичних актів та озброєних нападів; служби безпеки та надзвичайних ситуацій є ефективними, а інфраструктура – надійною; транспортні послуги надаються на високому рівні з хорошими показниками безпеки і лише зрідка виникають перебої у роботі транспорту.

Регіональні відмінності: зони ризику безпеки при отримання готельно-ресторанних послуг – це території в межах країни, де ризику, на які наражаються гостей та міжнародні уповноважені особи, відрізняються від загальних ризиків у країні, що, як правило, вимагає іншого рівня підготовки.

Визначення підходу організації розміщення за рейтингом ризиків для безпеки отримання готельно-ресторанних послуг наведено у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Визначення безпеки отримання готельно-ресторанних
послуг за рейтингом ризиків

Рейтинг Критерії	Незначний/ Низький	Середній	Високий/ Екстремальний
Відповідні типи розміщення	Міжнародно визнані готелі та приватне житло (наприклад, Airbnb)	Тільки міжнародно визнані готелі	Кожне помешканні потребує оцінки ризиків
Профілактична процедура	Оцінка ризиків розміщення не потрібна	Слід враховувати специфічну оцінки ризиків	Важлива оцінка конкретних ризиків; спеціалізоване навчання перед поїздкою
Рекомендована підтримка на місцях	Доступ до медичної консультації 24/7	Доступ до цілодобової медичної та охоронної допомоги	Доступ до цілодобової медичної та охоронної допомоги; впроваджено надійну кризову процедуру

Найнадійнішим методом оцінки ризику, пов'язаного з конкретним місцем розміщення, є поєднання придатності місця проживання та місця розташування. Крім того, може знадобитись додаткове врахування місцевої особливості трансферу, тобто можливості пересування від готелю до вокзалу або аеропорту, тощо. Останнім фактором може бути фактор и додаткових загроз у місці призначення [5].

Під час розгляду варіантів безпечного розміщення важливо визначити різні типи розміщення, які ставлять безпеку гостей на

перше місце. Поширені типи розміщення включають готелі, хостели, орендовані будинки для відпустки та гостьові будинки. Кожен тип має унікальні особливості та міркування безпеки.

Готелі зазвичай пропонують професійні заходи безпеки, такі як камери спостереження і персонал на місці та системи контролю доступу. Заходи контролю доступу включають системи карт-ключів, біометричні сканери та захищені точки входу. Ці рішення обмежують несанкціонований доступ, підвищуючи безпеку як гостей, так і їхнього майна. Забезпечення того, щоб в об'єкті нерухомості застосовувалися надійні засоби контролю доступу, може значно знизити ризики, пов'язані з небажаними вторгненнями.

Правильне освітлення і системи відеоспостереження сприяють відчуттю безпеки. Добре освітлені місця, особливо входи і парковки, стримують злочинну діяльність. Крім того, наявність камер відеоспостереження посилає сильний сигнал про прихильність об'єкта до безпеки.

Нарешті, оцінка готовності персоналу до надзвичайних ситуацій є обов'язковою. Розуміння процедур евакуації, наявності персоналу служби безпеки на місці та навчання персоналу може підвищити вашу довіру до закладу. Ефективні процедури дій у надзвичайних ситуаціях також мають заспокоїти гостей, зміцнивши статус об'єкта розміщення як безпечного вибору для мандрівників.

Відгуки є безцінними джерелами інформації під час оцінювання безпечних варіантів розміщення. Вони дають уявлення про реальний досвід попередніх гостей, даючи змогу мандрівникам оцінити рівень безпеки в об'єкті розміщення. Корисно враховувати як кількісні оцінки, так і якісні коментарі.

У мандрівників часто є особливі потреби та уподобання, коли справа стосується вибору безпечного розміщення. Сім'ям із дітьми слід віддавати перевагу розміщенню, яке пропонує функції захисту дітей, такі як безпечні балкони та ігрові майданчики на території. Сімейні номери мають бути досить просторими, а доступ до місць, придатних для дітей, також має вирішальне значення для безтурботного перебування.

Мандрівники-одинаки можуть шукати житло, яке забезпечує конфіденційність і безпеку, наприклад, гуртожитки тільки для жінок або готелі з безпечним доступом. Крім того, хостели або бутік-готелі в добре освітлених місцях можуть сприяти формуванню почуття спільності, надаючи можливості для соціальної взаємодії, при цьому, як і раніше, приділяючи першорядну увагу особистій безпеці.

Для мандрівників з обмеженими можливостями безпечні варіанти розміщення мають містити доступні функції, як-от пандуси та номери, обладнані поручнями й душовими кабінами для інвалідів. Об'єкти, які приділяють особливу увагу навчання персоналу наданню допомоги гостям з особливими потребами,

підвищують загальну безпеку і комфорт, сприяючи створенню сприятливого середовища для всіх [5].

На жаль, з 2014 року Україна втратила контроль над частиною своєї території. Росія окупувала Кримський півострів (близько 27 000 км²) та частини Донецької та Луганської областей (понад 16 000 км²). У 2022 році повномасштабне вторгнення Росії призвело до тимчасової окупації ще більших територій, але завдяки героїчному опору українців більшість з них були звільнені.

На сьогоднішній день лінія фронту проходить на південному сході країни, далеко від популярних туристичних центрів, таких як Київ, Львів, Одеса чи Карпати. Наприклад, Львів знаходиться всього за 70 км від кордону з Польщею і є повністю безпечним, тоді як відстань до лінії фронту становить понад 1000 км. Звичайно, будь-яка поїздка в Україну під час збройної агресії Росії потребує ретельного підходу до питань безпеки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 1

1. Авер'янов В. Адміністративно-правова освіта у персоналіях: довідник. – Київ: Запорізький університет, 2015.
2. Атаманчук Г. Правове забезпечення державного регулювання якості продукції у господарсько-виробничій сфері шляхом стандартизації// Правничий часопис Донецького університету - №1-2, 2016.
3. Битяк Ю. організація апарату державного управління// Радянське право: журнал.-1987.
4. Гуржій Т. Банківське право: навчальний посібник. Київ : Друкарський двір Олега Федорова, 2018.
5. Зібер М. Споживчі товариства. Київ, 1869.
6. Коваль П. В'їзний туризм: посібник. – Ніжин: Вид-во Лук'яненко В.В., 2010.
7. Коломоєць Т. Адміністративний примус у публічному праві України: теорія, досвід та практика реалізацій: Автореф.дис./д-ра юрид.наук: 12.00.07/ Коломоєць Т.О. Університет внутрішніх справ.-Х.,2005.
8. Колпаков В. Адміністративне право України: підручник. – Київ : Юрінком Інтер, 2003.
9. Конституція України [Текст]: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. – Харків : Одиссей, 2011. – 56 с. – (Закони України).
10. Ліпкан В. Адміністративно-правові основи забезпечення національної безпеки України [Текст]: автореф. дис.,

д-ра юрид. наук: 12.00.07 / Київський національний ун-т внутрішніх справ. Київ, 2008.

11. Мельник О. Менеджмент: навчальний посібник. - Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012.

12. Панасюк Н. Відносини влади як фактор суспільного життя країни/ Н.Панасюк // Гілея:науковий вісник. - №75, 2013.

13. Писаревський І. Організація туризму: підручник. - Харків: ХНАМГ, 2008.

14. Торяник В.М. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посібник/ В.М. Торяник, П.В. Макушев; за заг. ред. док.юрид.наук, проф. засл. Юриста України О.В. Негодченка. – Дніпропетровськ: ВНПЗ «ДГУ», 2016.

15. Хартія туризму від 01.01.1985р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_640.

16. Цивільний кодекс України від 16.01.2003р.: офіційний текст. – К.: Юрінком Інтер, 2003.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 2

1. Готельний ринок України: адаптація до реалій сьогодення та пошук нових можливостей.URL: <https://www.hospitalitynet.org/news/4122551.html>

2. Огляд готельного ринку України 2024. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/en/blog/rezulytati-issledovaniya-obzor-gos-tinichnogo-rinka-ukraini-2024/>

3. Туристична галузь України б'є рекорди у розпал війни: скільки податків надійшло до бюджету? <https://visitukraine.today/blog/4465/ukraines-tourism-industry-is-breaking-records-in-the-middle-of-the-war-how-much-tax-has-been-paid-to-the-budget?srsltid=AfmBOoqJGF7mopOdcU3vE4Sh05#the-main-drivers-of-tourism-development-in-ukraine-are>

4. За перше півріччя 2024 року до державного бюджету від туристичної галузі надійшло понад 1 млрд грн податків. <https://www.tourism.gov.ua/blog/za-pershe-pivrichchya-2024-roku-do-derzhavnogo-byudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-nadiyshlo-ponad-1-mlrd-grn-podatki>

5. Лупашко А. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни. Економічна правда. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/> (дата звернення: 26.12.2023)

6. Готелі та курорти: як війна змінила прибутковість туристичного сектора на півдні країни. <https://intent.press/en/news/economy/2024/hotels-and-resorts-how-the-war-changed-the-profitability-of-the-tourism-sector-in-the-south-of-the-country/>

7. Готелі - Україна. <https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/hotels/ukraine>

8. Заварика Г., Зелененко О. Аналіз конкурентоспроможності сфери гостинності в Україні на основі соціального діалогу. *Європейський журнал туризму, гостинності та відпочинку*. Том 14 (2024): Випуск 1 (серпень 2024). С. 99-111.

https://sciendo.com/article/10.2478/ejthr-2024-0007?tab=references#j_ejthr-2024-0007_ref_022

9. Національна туристична організація України (н/о). Мережа організацій з управління DESTИНАЦІЯМИ України (DMO). https://nto.ua/dmonetwork_ua.html

10. Мазур Є. У Львові також є медузи та холодне море. Як створення ДМО має змінити Приазов'я для туристів. ОМОРЕ. 2021. <https://omore.city/articles/164131/u-lvovi-meduzi-tezh-ye-i-more-holodne-yak-stvorennnya-dmo-maye-zminiti-priazovya-dlya-turistiv>

11. Моца О., Шевчук С. та Серєда М. (2022). Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні. *Економіка та суспільство*, 41(2022), с. 1–6. <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1560>

12. Національна рада щодо відновлення України від наслідків війни. (2022). Проєкт плану нового проєкту: Матеріали роботи групи «Відновлення» Проєкт плану відновлення України: Матеріали робочої групи «Відновлення та розвиток інфраструктури». <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/recovery-rada/ua/restoration-and-development-of-infrastructure.pdf>

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 3

1. Василенко Л.П. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022 № 11. С. 171-173.

2. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : автореф. дис. на здобуття наук. Ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. К., 2012. 20 с.
3. Джинджоян В.В., Корнєєв М.В., Ходак О.В., Небаба Н.О. Економіка та менеджмент міжнародного туризму: навч. посіб. К.: Видавництво "Каравела", 2024. 376 с.
4. Коляда Т.А. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Х.: ХНАМГ, 2008. 182 с.
5. Офіційний веб-сайт Всесвітньої туристичної організації (The United Nations World Tourism Organization (UNWTO)). URL: <http://www.unwto.org>
6. Офіційний сайт УкрСЕПРО/ URL: <http://ukrsepro.dp.ua>
7. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навч. посіб. за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.
8. Торяник В.М., Джинджоян В.В., Піхун Н.А. Реклама та PR у сфері туризму: підручник за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 320 с.
9. Торяник В.М., Сардак С.Е., Джинджоян В.В. Туризмологія: підручник за заг. ред. В.О. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ "ДГУ", 2022. 306 с.
10. Sardak, S., Dzhyndzhoian, V., & Samoilenko, A. (2016). Global Innovations in Tourism. Innovative Marketing, 3(12), 45-50.
11. <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/consumer-rights-when-shopping-or-travelling-europe>
12. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-02/220221-faq-international-code-for-the-protection-of-tourists.pdf>

13. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_23_6147
14. <https://ttja.ee/ru/predprinimatel/prava-potrebiteley/turizm-i-prava-passazhirov#instrukciya-po-podac>
15. <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5798>
16. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1673248>
17. <https://pearl.plymouth.ac.uk/handle/10026.1/11737>
18. https://www.academia.edu/15454237/Protection_of_Consumer_Rights_in_Tourism_THE_CASE_STUDY_OF_AZERBAIJAN
19. https://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov_tourism18.htm
20. <https://www.dissercat.com/content/zashchita-prav-potrebiteley-v-obyazatelstvakh-po-vozmezdnomu-okazaniyu-turistskikh-uslug>
21. http://loveread.ec/read_book.php?id=66212&p=3
22. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-zaschity-prav-potrebiteley-v-sfere-turistskoy-industrii/viewer>
23. <https://news.dtkr.ua/law/consumer-protection/23412-turposlugi-iaak-zaxistiti-prava-spozivacu>
24. https://ceswp.uaic.ro/articles/CESWP2013_V2_BUT.pdf
25. <https://www.unwto.org/international-code-for-the-protection-of-tourists>
26. https://www.cabidigitallibrary.org/subject-areas/tourism?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAi6uvBhADEiwAWiyRdmLWGkEBqz8CJpkoDGcZEzLjAeUzCV5fmuz8yTcCMUyT-Axb99DH2xoCcFoQAvD_BwE
27. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/198238/1/ceswp-v05-i2-p160-176.pdf>
28. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA\(2014\)518773_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA(2014)518773_EN.pdf)

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 4

1. Регулювання туризму: правові аспекти, правила та практичні рекомендації. <https://consultant.net.ua/en/consultant-article/10246>
2. Захист прав споживачів у сфері туризму. <https://consultant.net.ua/en/consultant-article/9689>
3. 10 правових аспектів захисту прав споживачів у сфері туристичних послуг (академічний). <https://www.linkedin.com/pulse/10-legal-aspects-consumer-protection-gqaxc/>

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ДО РОЗДІЛУ 5

1. Василенко Л.П. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. Юридичний науковий електронний журнал. 2022 № 11. С. 171-173.
2. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : автореф. дис. на здобуття наук. Ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. К., 2012. 20 с.
3. Джинджоян В.В., Корнєєв М.В., Ходак О.В., Небаба Н.О. Економіка та менеджмент міжнародного туризму: навч. посіб. К.: Видавництво "Каравела", 2024. 376 с.
4. Коляда Т.А. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Х.: ХНАМГ, 2008. 182 с.
5. Офіційний веб-сайт Всесвітньої туристичної організації (The United Nations World Tourism Organization (UNWTO)). URL: <http://www.unwto.org>
6. Офіційний сайт УкрСЕПРО/ URL: <http://ukrsepro.dp.ua>

7. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навч. посіб. за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.
8. Торяник В.М., Джинджоян В.В., Піхун Н.А. Реклама та PR у сфері туризму: підручник за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 320 с.
9. Торяник В.М., Сардак С.Е., Джинджоян В.В. Туризмологія: підручник за заг. ред. В.О. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ "ДГУ", 2022. 306 с.
10. Sardak, S., Dzhyndzhoian, V., & Samoilenko, A. (2016). Global Innovations in Tourism. Innovative Marketing, 3(12), 45-50.
11. <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/consumer-rights-when-shopping-or-travelling-europe>
12. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-02/220221-faq-international-code-for-the-protection-of-tourists.pdf>
13. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_23_6147
14. <https://ttja.ee/ru/predprinimatel/prava-potrebiteley/turizm-i-prava-passazhirov#instrukciya-po-podac>
15. <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5798>
16. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1673248>
17. <https://pearl.plymouth.ac.uk/handle/10026.1/11737>
18. https://www.academia.edu/15454237/Protection_of_Consumer_Rights_in_Tourism_THE_CASE_STUDY_OF_AZERBAIJAN
19. https://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov_tourism18.htm
20. <https://www.dissercat.com/content/zashchita-prav-potrebitelei-v-obyazatelstvakh-po-vozmezdnomu-okazaniyu-turistskikh-uslug>

21. http://loveread.ec/read_book.php?id=66212&p=3
22. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-zaschity-prav-potrebiteley-v-sfere-turistskoy-industrii/viewer>
23. <https://news.dtkr.ua/law/consumer-protection/23412-turposlugi-iaak-zaxistiti-prava-spozivacu>
24. https://ceswp.uaic.ro/articles/CESWP2013_V2_BUT.pdf
25. <https://www.unwto.org/international-code-for-the-protection-of-tourists>
26. https://www.cabidigitallibrary.org/subject-areas/tourism?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAi6uvBhADEiwAWiyRdmLWGkEBqz8CJpkoDGcZEzLjAeUzCV5fmuz8yTcCMUyT-Axb99DH2xoCcFoQAvD_BwE
27. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/198238/1/ceswp-v05-i2-p160-176.pdf>
28. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA\(2014\)518773_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA(2014)518773_EN.pdf)

Наукове видання

Торяник Володимир Миколайович
Джинджоян Володимир Вергарович
Ходак Ольга Віталіївна

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ НА
НАЦІОНАЛЬНОМУ ТА МІЖНАРОДНОМУ РІВНІ:
ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ**

Монографія

Видається в авторській редакції

Керівник видавничих проєктів Ю.В. Піча

Підписано до друку 24.12.2025 р.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman
Умовн. друк. арк. 10,4. Обл.-вид. арк. 10,7

Видавництво «Каравела»
проспект Маршала Рокоссовського, 8а,
м. Київ, 04201, Україна
тел. 068-364-05-77

Свідоцтво
про внесення суб'єкта видавничої справи до
Державного реєстру видавців,
виготівників і розповсюджувачів
видавничої продукції:
серія ДК № 2035 від 16.12.2004 р.