

ЗАХИСТ ПРАВ ТУРИСТІВ В КРАЇНАХ ЄС

Туник Олександр Миколайович

Студент 2 курсу факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна

Визначальним фактором стимулювання розвитку туристичних відносин, від появи сфери туризму в світі й до її розквіту, була та залишається проблема, пов'язана з недостатньою уніфікованістю вимог законодавств країн світу щодо переміщення туристів, надання туристичних й пов'язаних з ними послуг та захисту прав туристів. Тому, особливо актуального значення в сучасній туристичній діяльності набуває консюмерський рух та нормативно-правове регулювання у цьому напрямку.

Закони і стандарти, спрямовані на захист споживачів у країнах ЄС, існують уже багато років. Паралельні інтереси виробників і споживачів залишаються важливим пріоритетом захисту прав споживачів у сучасній Європі. У Європейському Союзі існують загальноєвропейські закони (Директиви) та національні закони країн-членів. Директиви визначають загальні вимоги, які повинні виконувати окремі країни, а не те, яким чином повинні бути організовані національні закони. Через це досі існують значні відмінності у структурі споживчого законодавства та інститутів, які забезпечують його виконання [2].

У 1984 р. Радою Міністрів ЄС було підготовлено резолюцію про політику Співтовариств в галузі туризму та запропоновано розробити юридичний механізм захисту прав споживачів при придбанні турів з заздальгідь запланованим маршрутом та комплексом послуг. Так, Комітетом ЄС з питань захисту прав споживачів Ради Міністрів 13.06.1990 р. була прийнята Директива № 90/314/ЄЕС про продаж турів із заздальгідь запланованим маршрутом та комплексом послуг, а пізніше – Директива № 93/13/ЄЕС про несумлінні умови в договорах зі споживачами. З цього моменту, власне, і почався процес гармонізації законодавств держав-членів ЄС в туристичній галузі в рамках захисту прав туристів, як споживачів. Створення спеціального туристичного законодавства відбувалося шляхом встановлення «мінімального стандарту» для суб'єктів туристичного бізнесу, при порушенні яких для захисту туристів застосовувались норми права про захист їх прав як споживачів.

Директиву щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне було розроблено з метою захисту інтересів споживачів, які укладають контракти стосовно організованих туристичних мандрівок у межах ЄС. Її дія поширюється на продажі заздальгідь обумовлених комбінацій. Директива містить певні правила щодо зобов'язань організаторів комплексних турів і роздрібних продавців, які повинні брати на себе відповідальність за надання пропонованих послуг [1]. Існують певні винятки, наприклад, на випадок форс-мажорних або інших обставин, які неможливо було ні передбачити, ані перебороти. З іншого боку, навіть у таких випадках організатори повинні використовувати всі наявні засоби для надання допомоги споживачам. Розмір компенсації, що підлягає виплаті, підпадає під певні обмеження, але не до невинуватого ступеня. Обмеження насправді повинні застосовуватися у відповідності до міжнародних конвенцій. Ця директива також встановлює правила щодо інформації, яку повинні надавати споживачам. Вона містить конкретні вимоги стосовно змісту рекламних буклетів, якщо такі видаються. Директива містить положення щодо заходів безпеки, які повинні здійснювати оператори, а також заходи з повернення сплачених коштів і повернення споживачів до своєї країни у разі неплатоспроможності оператора [3].

Директива щодо електронної комерції підтверджує заходи, спрямовані на захист прав споживачів, які містяться в інших директивах, зокрема, про недобросовісні умови у споживчих контрактах; про оманливу та порівняльну рекламу; про організовані туристичні мандрівки, тури та комплексні турне; про позначення ціни; про діяльність в мережі Інтернет.

В першу чергу слід зазначити, що практично всі розвинені країни зіткнулися з проблемою несумлінних умов у договорах із споживачами, що з'явилися в стандартних,

типових договорах набагато раніше, ніж було розроблено спеціальне туристичне законодавство. Є різні шляхи вирішення даної проблеми, тому було важливо визначити максимально оптимальний варіант.

Провідний спеціаліст у цій галузі – голландський учений Евоуд Г. Гондіус – вважає, що розв'язання проблеми недопущення включення несумлінних умов у договори зі споживачами можна вирішити шляхом залученням до розробки нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробника, виробника, споживача) чи об'єднань і організацій споживачів (суспільних, приватних організацій) і спеціально створених адміністративних органів по захисту прав споживачів. З іншого боку, більшість вчених та юристів – практиків дійшли одностайного висновку про те, що стан правового регулювання туристичних відносин та захисту прав туристів, як споживачів у Європі, на даному етапі є взірцем регіонального вирішення існуючих в цій сфері проблем [1].

Крім того, формула «мінімального стандарту», закладена, наприклад, у ст. 8 Директиви про продаж турів з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг, ст. 8 Директиви про недобросовісні умови в договорах із споживачами, ст. 11 Директиви про міжнародний timesharing, ст. 8 Директиви про договори укладені поза звичайних місць ведення торгівлі, ст. 4 Директиви про недоброякісну рекламу тощо, дозволяє країнам встановлювати жорсткіші правила, для досягнення більш високого рівня захисту відповідно до ч. 5 ст. 129А Угоди про створення ЄС.

Ще складнішою була ситуація з визначенням, ключового для застосування у туристичному законодавстві терміну «споживач». Аналіз національних законодавств країн-учасниць ЄС свідчить про низку протилежних визначень, навіть в рамках законодавства однієї держави. Не додає чіткості в цьому питанні і Директива про продаж турів з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг. У ч. 4 ст. 2 зазначається, що споживачем є «особа, яка купує або погоджується купити тур з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг» [2].

Тобто, будь-яка особа, яка придбає тур з заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг, має визнаватись «слабкою стороною», споживачем, навіть у випадку коли робить це з бізнесових міркувань. Тому при імплементації положень Директиви країни ЄС замінили термін «споживач» на «мандрівник». Хоча і при такому підході питання правової кваліфікації взаємин між сторонами, укладання договору надання туристичних послуг для яких є справою бізнесу, залишається відкритим.

Таким чином, порівнявши особливості імплементації Директив ЄС, необхідно наголосити на тому, що гармонізація національних законодавств держав-членів, яка досягається шляхом прийняття Директив в ЄС, не є уніфікацією. Для успішного функціонування туристичної політики ЄС необхідне залучення механізмів і координації дій багатьох політик і сфер діяльності ЄС. Відділ туризму Генерального управління з питань підприємництва Європейської Комісії розробляє заходи з реалізації цієї політики з урахуванням інших політик і співпрацює з іншими відділами та управліннями щодо конкретних дій та положень у сфері туризму [3].

Пріоритетними напрямками розвитку туристичної політики ЄС стали захист прав туристів, задоволення потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями; сприяння високоякісній освіті та професійному навчанню працівників сфери туризму; надання інформаційної та фінансової підтримки туристичним підприємствам, особливо малому та середньому бізнесу; інформаційне забезпечення сфери туризму та використання новітніх технологій [1].

У 2006 році було затверджено «Стратегію розвитку політики ЄС у сфері прав споживачів на 2007 – 2013 роки». Для реалізації стратегії було виділено 156.8 млн. євро. Стратегія сприяла посиленню ролі споживачів у політиці ЄС через створення спільного ринку та покращення інформування споживачів. Особливу увагу було приділено розвитку сфери туризму. Протягом декількох років споживчу політику в межах ЄС переглядали, щоб

краще реагувати на зростання конкуренції в глобальній економіці, а також на потреби громадян у поліпшенні захисту їхніх споживчих інтересів, особливо у транскордонній торгівлі [4].

Згідно чинного законодавства ЄС будь-яка описова інформація про подорож, тур не повинна містити відомостей, що вводять в оману. Підприємства мають поширювати чітку, вичерпну та достовірну інформацію про ціну продукту та про: транспортні засоби та їх місце прибуття; тип розміщення та харчування; маршрут поїздки; загальні відомості про отримання візи; сума чи відсоток від неї, які мають бути сплачені на рахунок та визначення дат сплати вартості продукту; чи необхідна мінімальна кількість учасників туру. Якщо ж контракт вже укладено, то будь-які зміни його умов повинні здійснюватися за взаємною згодою сторін. Якщо згоди споживача немає, то він має право розірвати договір без будь-яких стягнень і усі попередньо сплачені ним кошти повинні бути йому повернуті. Зміни можливі у ціні договору, якщо у ньому прямо передбачено таке право організатора або продавця та вони обґрунтують такі зміни і нададуть розрахунки ціни. Будь-які варіації щодо ціни дозволяються лише у вартості перевезень, розмірі податків, зборів, курсі обміну валют. Також є припустимими і такі зміни у ціні, коли споживачеві було запропоновано альтернативи у кращій бік, виходячи з інших умов контракту. Споживач вправі передати своє замовлення третій особі за власним вибором із відповідним повідомленням організатора чи продавця. В договорі обов'язково повинна вказуватися інформація про відповідальність сторін та шляхи розв'язання суперечностей і конфліктів [2].

Продавець та/або організатор повинні надавати споживачу достатньо доказів своєї спроможності у подальшому щодо відшкодування збитків або повернення грошей, сплачених споживачем, та повернення споживача до місця від'їзду у разі банкрутства оператора або продавця. На організатора і продавця покладено обов'язок забезпечити споживача у письмовій формі до моменту укладення контракту інформацією про умови страхування, вимоги до паспорту та отримання візи, час та місця проміжних зупинок, детальну характеристику місця розміщення споживача (готельного номеру чи каюти), реквізити, адресу організатора, продавця чи їх представників, номери телефонів та адреси служб, установ, до яких можна звернутися у разі труднощів у місці перебування. Якщо поїздка за кордон призначається для неповнолітньої особи, така інформація повинна бути їй надана у присутності тих, хто є відповідальними за безпеку неповнолітнього [4].

Найбільш важливими видаються ті позиції списку, що стосуються фундаментальних прав споживача. Зокрема, визнаються несумлінними наступні умови: що виключають або обмежують відповідальність продавця чи виконавця у випадку смерті або заподіяння шкоди здоров'ю споживача; що покладають на споживача в односторонньому порядку відповідальність за невиконання договору та звільняють продавця, виконавця від відповідальності або дозволяють йому самостійно без узгодження зі споживачем вирішувати це питання; що дозволяють не повертати авансові платежі, внесені споживачем у рахунок виконання договору, якщо договору так і не було укладено; що покладають на споживача непропорційно великі неустойки за невиконання договору; що дозволяють продавцям і виконавцям без попередження розривати договір або продовжувати його, змінювати його умови, встановлювати ціну на товар чи послугу в момент постачання, а не в момент укладання договору без надання споживачу права розірвати договір, якщо ціна виявиться надмірно високою [2].

Отже, врахування інтересів виробників і споживачів туристичних послуг при розробці законодавчих актів є головним завданням для створення всіх умов щодо належного захисту прав туристів в країнах Європейського Союзу.

Список використаних джерел:

1. Вишняков О.К. Право Європейського Союзу: підручн. / за ред. О.К. Вишнякова. – Одеса: Фенікс, 2013. – 883 с.

2. Ісічко А. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні (комплексне порівняльно-правове дослідження) / Кол. авт.: Ісічко А., Мінін. О. та ін.; За заг. ред. І. А. Грицяка. – К.: ТОВ „АТІКА-Н“, 2005. – 656 с.
3. EUbusiness: Tourism in the European Union [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eubusiness.com/topics/tourism>
4. European Commission. ICT & Tourism Business Initiative [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/ict/index_en.htm

ІНСТИТУТ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА ЯК ЕЛЕМЕНТ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ ЛЮДИНИ

Бірук Олександр Олександрович

студент 2 курсу факультету економіки, менеджменту та права
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна

У наш час важко знайти людину, чії права жодного разу не порушували банки, страхові компанії, компанії з управління активами та інші фінансові установи. Донедавна в Україні був відсутній механізм охорони та захисту прав користувачів фінансових послуг. Щоб захистити свої права, клієнти фінансових компаній змушені йти через довгий шлях переговорів і судових тяганин. Втім, в цій сфері відсутнє комплексне законодавство. Особливо гостро це відчувають на собі клієнти різноманітних кредитних спілок, учасники пірамід на кшталт «МММ».

У багатьох розвинених державах, наприклад, у Великобританії і Німеччині, існують схеми альтернативного вирішення спорів за участю споживачів фінансових послуг, однією з яких є інститут фінансового омбудсмена.

Деякі вітчизняні фінансові компанії включають у договори із споживачами своїх послуг застереження про те, що всі спірні питання будуть вирішуватися певним третейським, зазвичай «кишеньковим» судом. Проте всім відомо, що багато рішень судів взагалі не виконуються або виконуються роками.

У той же ж час світова практика показує, що досудове врегулювання спорів медіатором – фінансовим омбудсменом дійсно здатне розвантажити роботу судів. Він є арбітром між фінансовими установами та споживачами послуг. Якщо обдурений клієнт фінансової компанії не захоче або не зможе судитися з нею, то він має право звернутися за допомогою до фінансового омбудсмену.

Однією з головних функцій омбудсмена у світі є контроль за діяльністю органів влади шляхом розгляду скарг громадян на дії тих чи інших органів або посадових осіб, що призвели до порушення прав і свобод людини і громадянина. Важливим невід'ємним правом омбудсмена є право проводити розслідування, і на їх підставі вносити рекомендації щодо шляхів відновлення порушених прав, а також пропозиції про внесення змін до законодавства. Процедура звернення до омбудсмена неформальна, а доступ до нього безкоштовний і відкритий для всіх.

Сьогодні в Україні вже існують два омбудсмена - уповноважений Верховної Ради України з прав людини та Уповноважений Президента України з прав дитини.

У лютому 2013 р. в Україні за фінансової підтримки ООН та ЄС було презентовано законопроект «Про впровадження служби фінансового омбудсмена в Україні». Пізніше на