

## ПРОБЛЕМИ УНІФІКАЦІЇ ДОГОВІРНИХ УМОВ У ТУРИЗМІ

**ГЛАДКИЙ Сергій** - аспірант Західноукраїнського національного університету

<https://orcid.org/0009-0000-6476-4083>

УДК 347.45/.47:338.48(477)

DOI: <https://doi.org/10.71404/EP.2025.3.70>

---

*Стаття присвячена правовому аналізу уніфікації договірних умов регулювання у сфері туристичного обслуговування. Досліджено поняття уніфікації та її значення для формування єдиних підходів до визначення істотних умов туристичних договорів. Проаналізовано особливості договорів на туристичне, готельне та екскурсійне обслуговування, застосування договору оферти та договору приєднання. Обґрунтовано необхідність створення типових договорів з метою підвищення рівня захисту прав туристів і зменшення правових ризиків у туристичній діяльності.*

*Ключові слова: туризм, договір, уніфікація, туристичні послуги, договірна відповідальність, захист прав.*

### 1. ВСТУП

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах розвиток туризму впливає на соціально-економічну ситуацію в Україні. Актуальність проблеми зумовлена, зокрема, тим, що ефективне функціонування туристичної сфери передбачає встановлення чітких та досконалих механізмів її державно-правового регулювання. Особливої ваги сьогодні набуває процес удосконалення і реформування договірних відносин. Саме це викликає інтерес вчених до проблем уніфікації договірних умов регулювання у сфері туризму.

**Аналіз останніх публікацій.** Серед науковців аспекти туристичного договору були предметом досліджень: Н.О. Ган, В.І. Гостюка, М.М. Гудими, Л.О. Дзюбенко, Н.В. Камінської, В.О. Кохановського,

К.С. Свірідова, В.В. Спіжова, О.В. Ткаченка, Р.І. Яворського та інших. Проте питання договірних умов регулювання у сфері туризму ще викликають дискусії та потребують детального вивчення.

**Мета дослідження** – здійснити правовий аналіз особливостей уніфікації істотних умов туристичних договорів, створення типових договорів у сфері туризму, застосування оферти на укладення договору, визначення прав і обов'язків сторін, їх відповідальності та захисту прав.

У статті застосовувались загальнонаукові, спеціальні методи дослідження, що забезпечували систематичність і структурованість роботи, сприяли визначенню основних понять та вивченню інституцій.

### 2. ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Поняття «уніфікація» походить від латинського «unio facere», що означає «робити єдиним» та розуміється «як зведення чого-небудь до єдиної форми, системи, єдиних нормативів» [1, с. 636]; а щодо права – це створення аналогічних юридичних норм, зведення їх до певної єдиної форми або системи, єдиних нормативно-правових актів. Процес уніфікації є складним, це своєрідна наука узагальнення та єднання елементів механізму правової регламентації. На думку В.В. Гомонай: «Змістовні витоки уніфікації формуються у свідомості законодавця як потреба вироблення уніфікованих правових моделей у визначених галузях законодавства» [2, с. 19].

Як бачимо, уніфікація є процесом зведення уніфікованих норм права для відносин у певних сферах життєдіяльності. Під уніфікацією науковці також розуміють усунення суперечностей та розбіжностей щодо регулювання певного виду правовідносин. Цей висновок є переконливим, адже одноманітність у регулюванні відносин може досягатися, насамперед, за допомогою уніфікації. Окрім того, уніфікація правових норм може здійснюватись шляхом створення типових договорів у певних сферах.

Організація туристичної діяльності базується на договірних взаємовідносинах. Саме це підтверджує, що договори є визначальною і єдиною юридичною формою партнерських взаємин. Джерела національного права, що регламентують договірні відносини у сфері туризму – це: Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закони України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування видів господарської діяльності», інші нормативні документи. Договірні відносини в сфері туризму регулюються нормами міжнародного права, які передбачені у Міжнародній конвенції щодо контракту на подорожування, Положенні по туристичним контрактам і обмінам, Кодексі відносин між готелями і турагенціями, Директиві Ради Європи у галузі організації туристичної діяльності, Конвенції про тимчасове ввезення, Міжурядовому узгодженні «Про співробітництво в галузі туризму» та інших документах [3, с. 164].

Стаття 901 ЦК України передбачає: «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 діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором» [4]. Отож, цей договір є двостороннім, він вважається укладеним із моменту досягнення згоди сторонами за усіма істотними умовами, консенсуальним і оплатним.

За договором про туристичне обслуговування туроператор або турагент за замовленням туриста зобов'язується надати туристичний продукт (комплекс по-

слуг), а турист (споживач), у свою чергу, зобов'язується оплатити його. «До цього договору застосовуються положення договору щодо надання послуг, якщо інше не визначено законом» [5]. Як зазначає В. І. Гостюк «туристична послуга – результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів/екскурсантів. До складу туристичних послуг входять: бронювання, оформлення документів, всі види перевезень, розміщення, харчування, екскурсії й атракції, медичний супровід і страхування, послуги гідів-перекладачів та інше забезпечення. Перелік послуг кожного туру різний» [3, с. 164].

Договори в сфері надання туристичних послуг у міжнародній практиці не мають однакового найменування. Варто зазначити, що міжнародним нормативно-правовим актом, в якому передбачено уніфіковані норми щодо такого виду договорів є Міжнародна конвенція щодо контракту на подорожування (далі – Конвенція), прийнята 23.04.1970 р., набрала чинності 24.02.1976 р. Зокрема, в Конвенції зустрічаємо поняття «організований контракт на подорож», що означає договір, згідно якого одна особа, яка виступає від власного імені, зобов'язується за певну ціну надати туристу визначений у договорі комплекс послуг. Аналогічне трактування міститься і в Німецькому цивільному укладенні (§ 651). Як зазначає С. Бенецький: «У деяких законодавчих актах договір між туристом та організатором подорожі не має певної назви. Наприклад, у Директиві Євросоюзу про комплексні тури від 13.06.1990 № 90/314 ЕЕС лише вказується на контракт, що пов'язує споживача з організатором подорожі й (або) продавцем» [6, с. 275].

Істотними умовами у туристичних договорах часто виступають:

- інформація про готелі чи інші місця розміщення, їх вид та категорія, контакти;
- права й обов'язки сторін;
- порядок і строк оплати та вартість туристичного обслуговування;
- термін перебування у місці, де надається туристичний продукт із зазначенням дати його початку і закінчення;
- вид та категорія транспортних засобів, що здійснюють перевезення туристів;

- місце, дата, час, відправлення та прибуття;
  - програма подорожі та туристичних послуг у ній;
  - способи та види надання харчування;
  - мінімальна кількість туристів та порядок інформування, що у разі недобору групи тур не відбудеться;
  - види екскурсійних та інших послуг;
  - місцезнаходження та реквізити інших суб'єктів, що теж надають визначені у договорі туристичні послуги;
  - страховик, який здійснює страхування за бажанням туриста, ризиків, які пов'язані із наданням послуг згідно туристичного договору;
  - правила в'їзду до країни тимчасового розміщення та перебування там і т.д.
- У будь-якому договорі на готельне обслуговування повинні бути передбачені наступні умови:
- види номерів та їх кількість;
  - вартість номерів;
  - вільні періоди;
  - особливості бронювання та графіки заїзду подорожуючих;
  - терміни та тривалість обслуговування;
  - набір вхідних послуг;
  - час, кількість і форма організації харчування;
  - спеціальні зручності для дітей, інвалідів, вегетаріанців;
  - особливості користування пляжем, ігровою кімнатою, більярдом тощо;
  - перелік мов, на яких спілкується персонал;
  - терміни можливої відміни заїздів без накладення штрафних санкцій;
  - штрафи за розмірами та термінами відмовлення;
  - відповідальність за кількісний недозаїзд чи зрив заїзду, або відмова у розміщенні гостей тощо;
  - знижки на тривалий заїзд;
  - інші питання (зокрема, чи користування сауною, більярдом в готелі входить у вартість тощо) [7, с. 32-33].

Основні умови договору на екскурсійне обслуговування: предмет договору, екскурсійна програма, маршрут, час початку

та завершення, транспортне забезпечення, послуги їди та інші передбачені послуги, порядок надання послуг та їх обсяг тощо; права і обов'язки, відповідальність сторін; вартість та порядок розрахунків; штрафні санкції, порядок компенсації при невиконанні чи неналежному виконанні договору; строк дії договору на екскурсійне обслуговування; особливості вирішення спорів; інші умови, зокрема, питання страхування, форс-мажорні обставини тощо.

Як бачимо, у різних туристичних договорах наявні як умови, що характерні для всіх таких договорів, так і умови, які характеризують відповідний тип обслуговування (туристичне, екскурсійне, готельне).

Уніфікація договірних умов у сфері туризму є процесом приведення їх основних положень до певного єдиного стандарту, тобто типової форми договору, що базується на чинному законодавстві. Зокрема, вона передбачає стандартизацію основних істотних умов певного типу договорів, з метою спрощення туристичних правовідносин. Уніфікація сприяє також прозорості угод, зменшенню юридичних ризиків та підвищенню ефективності захисту прав сторін.

Основні аспекти такої уніфікації:

1) істотні умови туристичних договорів щодо предмету, термінів, ціни, порядку виконання тощо;

2) типові умови: затвердження типових форм, яке сприятиме однаковою трактуванню прав і обов'язків учасників певного виду договору;

3) уніфікація щодо відповідальності: розмір та порядок накладення штрафних санкцій, що застосовуються у разі порушення зобов'язань;

4) стандартизація процедурних питань щодо: порядку розірвання чи зміни умов договору, особливостей вирішення спорів, захисту прав тощо.

Як зазначає І. Є. Покора: «Уніфікацію слід розглядати в широкому сенсі, тобто не тільки як процес вироблення єдиних норм для певної групи правовідносин, а і як процес застосування цих норм у процесі регулювання певних відносин» [8, с. 209].

Для прикладу візьмемо договір на туристичне обслуговування. Типові договори

цієї групи, як правило містять істотні ознаки, що наводилися вище, та складаються з основних частин: вступної, яка містить загальні положення, у договорах також можуть бути визначені основні терміни (поняття); предмету договору; терміну його дії; прав, обов'язків, відповідальності сторін; ціни послуг та порядку розрахунків; умов припинення договору або його дострокового розірвання (умов відмови подорожуючого від туристичного продукту); порядку вирішення спорів, а також форс-мажорних обставин та інших умов.

На практиці нерідко застосовують договір оферти – такий договір про туристичне обслуговування, що укладається між турагентом чи туроператором і туристом, шляхом акцепту оферти, тобто її підписання. Варто зазначити, що акцепт – це беззастережне та повне прийняття умов оферти, що здійснюється туристом шляхом дій, які виражають його намір прийняття цих умов, про що свідчить підписання даного договору, оплата туру, чи використання веб-сайту турагента чи туроператора для оформлення послуг, які вони надають тощо.

Слід відмітити, що з публічності оферти зазначеного вище договору слідує те, що він є водночас договором приєднання. За статтею 634 ЦК України: «договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією зі сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору» [4].

Договір щодо надання туристичних послуг буде «договором приєднання у тому разі, коли турист замовляє заздалегідь сформовану туроператором туристичну послугу» [9, с. 13]. При цьому турагент чи туроператор самостійно встановлює порядок, умови, місце та час надання послуг, розмір та терміни їх оплати. Як бачимо, «замовник турпослуг, якому пропонується підписати даний договір у цілому, не може вплинути на зміст усього договору або його окремих частин» [10, с. 81]. Такий договір, як правило, укладається за посередництвом турагента, що не має права змінювати його умови, та

значною кількістю туристів, обслуговування яких здійснюють туроператори. Водночас, це також зумовлене тим, що туроператор (особа зобов'язана за цим договором) укладав аналогічні договори із усіма туристам, не беручи більше зобов'язань, ніж це уже було передбачено в його типових умовах. Отож, оскільки цей договір є публічним, то він встановлює однакові умови для всіх подорожуючих. Тобто є низка особливостей укладення договорів у сфері надання туристичних послуг [11, с. 62].

Варто також підкреслити, що договір між туроператором і туристом має бути виконаний згідно умов, які у ньому прописані. А у разі їх порушення, турист має право на відшкодування збитків, відповідно до законодавства про захист прав споживачів. У наш час основні типи спорів у сфері надання туристичних послуг є про порушення прав туристів та неналежного виконання туроператорами або турагентами договорів, зокрема, вони стосуються затримки або скасування рейсів, порушення умов розміщення в готелях, пошкодження чи втрати багажу, невідповідності якості послуг заявленому рівню, недотримання страхових зобов'язань тощо. Судова практика встановлює певні стандарти розв'язання такого виду конфліктів. Зокрема, «суди часто виносять рішення на користь туристів у випадках, коли порушуються їхні права відповідно до договорів надання туристичних послуг або коли компанії не виконують свої обов'язки» [12, с. 141].

### **3. ВИСНОВКИ**

Отже, уніфікація договірних умов у сфері туризму – це процес їх приведення до певного стандарту, тобто типової форми, що базується на чинному законодавстві та практиці ефективного укладання таких договорів. Зокрема, вона передбачає стандартизацію основних істотних умов певного виду договорів, з метою спрощення туристичних правовідносин. Уніфікація сприяє також прозорості угод, зменшенню юридичних ризиків та підвищенню ефективності захисту прав сторін.

Договори в сфері туристичної діяльності є кількох видів, але найчастіше укладаються

договори, спрямовані саме на безпосереднє надання послуг туристові. Зокрема, під договором у сфері туристичного обслуговування необхідно розуміти угоду, відповідно до якої одна сторона (це може бути туроператор або турагент) на замовлення іншої сторони (туриста чи групи подорожуючих) зобов'язується надати певний туристичний продукт (визначений комплекс послуг), а турист зобов'язується зазначені послуги оплатити. У різних туристичних договорах наявні як умови, що характерні для всіх таких договорів, так і умови, які характеризують відповідний тип обслуговування (туристичне, екскурсійне, готельне). До загальних істотних умов договору у сфері туризму необхідно віднести: предмет договору (порядок та особливості надання туристичних послуг відповідної якості), вартість договору, термін дії, права, обов'язки, відповідальність сторін, підстави його припинення тощо.

Вважаємо, що важливо, насамперед, здійснити уніфікацію у таких напрямках: узгодити істотні умови туристичних договорів щодо предмету, термінів, ціни, порядку виконання тощо; визначити типові умови: затвердити типові форми певних видів туристичних договорів, що сприятиме однаковому трактуванню прав і обов'язків їх учасників; здійснити стандартизацію умов відповідальності: зокрема, щодо розміру та порядку накладення штрафних санкцій тощо; узгодити процедурні аспекти: щодо порядку розірвання чи зміни умов договору, а також вирішення спорів та захисту порушених прав тощо. Уніфікація повинна бути не тільки процесом вироблення єдиних норм договірної регуляції туристичних відносин, але й сприяти ефективному застосуванню цих норм на практиці, вирішенню спорів у разі їх порушення.

#### **Література**

1. Новий тлумачний словник української мови. К.: Аконт, 1998. Т.4. С.636.
2. Гомонай В.В. Уніфікація як процес зближення правових систем. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2012. Серія ПРАВО. Випуск 19. Том 1. С. 18-21.

3. Гостюк В. І. Договірне регулювання відносин у сфері надання туристичних послуг. *Часопис Київського університету права*. 2014. №1. С. 163-168.

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

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

6. Бенецький С. Щодо особливостей договору про надання туристичних послуг за цивільним законодавством України. *Юридичний вісник*. 2020. №1. С.274-279.

7. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб./ Укладачі: О.Д. Король, Т.Д. Скутар, Н.П. Аніпко, О.В. Руденко. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. 2022. 232 с.

8. Покора І. Є. Уніфікація права: питання термінології. *Правова держава*. 2017. № 25. 203-211.

9. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук 12.00.03. Львів, 2015. 19 с.

10. Гудима М.М. Тонкощі порядку укладення договору про надання туристичних послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України*. 2014. Вип. 35. С. 78-87.

11. Зільник Н. Договір про надання туристичних послуг: поняття та особливості. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. С. 27-30.

12. Яворський Р. Судова практика у туристичних відносинах: значення та роль *Юридичний вісник*. 2024. №5. С.137-144.

#### **PROBLEMS OF UNIFICATION OF CONTRACTUAL CONDITIONS IN TOURISM**

The article is devoted to the legal analysis of the unification of contractual regulation in the field of tourism. In modern conditions, tourism plays an important role in the socio-economic development of the state, which determines the relevance of improving legal mechanisms governing contractual relations in this sphere. Particular attention is paid to the process

of unification of essential terms of tourism contracts as a means of ensuring legal certainty, transparency of relations between the parties, and effective protection of tourists' rights.

The research examines the concept of unification as a legal phenomenon and its role in overcoming inconsistencies and fragmentation of legal regulation in tourism. The author analyzes national legal sources regulating contractual relations in tourism, including civil, commercial and consumer protection legislation, as well as international legal instruments governing tourism contracts. Special emphasis is placed on the contract for tourism services as the main legal form of interaction between tourists and tourism service providers.

The article identifies and systematizes the essential terms of tourism contracts, including contracts for tourism, hotel and excursion services, and highlights both common contractual elements and those specific to particular types of services. The study also focuses on the widespread use of offer contracts and contracts of adhesion in tourism practice,

emphasizing their legal nature, advantages and risks for consumers.

It is substantiated that the unification of contractual terms through the development and application of standard contracts contributes to reducing legal risks, ensuring equal conditions for participants in tourism relations and strengthening consumer protection mechanisms. The author argues that unification should not be limited to the formal consolidation of standard clauses but should also ensure their effective application in practice.

The article concludes that further development of contractual regulation in tourism should be based on the harmonization of essential contract terms, standardization of liability provisions, and improvement of procedural mechanisms for dispute resolution. Such measures will promote legal certainty, enhance trust in tourism services and improve the overall quality of legal protection of tourists.

**Key words:** tourism, contract, unification, tourist services, contractual liability, protection of rights.