

Юридичні науки

**Чистякова Олена Олегівна**

*студентка*

*Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*

## **ПІДХОДИ ДО ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ ЗА НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

***Анотація.** Одним із напрямків міжнародної торгівлі послугами є туризм. Сучасний етап життя характеризується процесами глобалізації у багатьох сферах, з-поміж них - сфера послуг, яка має найдинамічніший розвиток, тому, від рівня її законодавчої регламентації залежить і зростання економіки країни та конкурентоспроможності на світових ринках послуг. Однак, чинні нормативно – правові акти, які регулюють відносини у сфері зобов'язань за договорами про надання послуг не є досконалими, внаслідок відсутності чіткої і послідовної системи такого регулювання, що має наслідком колізії та неоднозначну практику щодо вирішення спорів, зокрема, що стосується компенсації моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором про надання туристичних послуг.*

***Ключові слова:** послуга, відшкодування шкоди, моральна шкода, неналежне виконання зобов'язання, договір.*

**Постановка проблеми.** Серед існуючих проблем можна виділити - відсутність встановленої на рівні законодавства методики оцінювання розміру моральної шкоди у разі порушення прав споживачів туристичних послуг. Це призводить до того, що суд кожен раз має встановлювати ступінь вини, обставини, характер фізичних та моральних страждань, враховувати

індивідуальні особливості туриста. Внаслідок цього, існує велика кількість судових рішень, в яких розмір компенсації моральної шкоди істотно відрізняється [1, с. 33].

**Мета статті** полягає у визначенні належного захисту інтересів споживачів даного виду послуг.

**Аналіз публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми.** Питання застосування норм права на відшкодування моральної шкоди за неналежне виконання зобов'язання є невизначеним та дискусійним, тому серед науковців існує багато різних думок з цього приводу. Зокрема, дослідженням цієї теми займалися: Н. Камінська, О. Печений, А. Гриняк, С.Є. Сиротенко.

**Виклад основного матеріалу.** Пропоную розглянути постанову Верховного Суду, що була ухвалена 30 жовтня 2019 року і яка надалі вплине на судову практику у сфері надання туристичних послуг, оскільки її положення дають змогу встановити основні підходи з питань відшкодування моральної шкоди за невиконання зобов'язань у даній сфері послуг.

Так, справа стосувалася стягнення матеріальних збитків, моральної шкоди та компенсації. Щодо короткого змісту: було укладено договір про надання туристичних послуг, між позивачами та фізичною особою – підприємцем, яка представляла інтереси та діяла від імені туроператора - дочірнього підприємства « А.Е.Т. Джоін ап!», відповідно до цього договору, останній зобов'язувався надати їм туристичний продукт, вартість якого становила 41 422 грн., та який включав у себе: авіап перевезення, проживання і харчування у готелі, послуги трансферу: аеропорт-готель-аеропорт, медичне страхування та страхування від нещасного випадку. Однак, умови договору належно виконані не були: відбулася затримка рейсу, що призвело до втрати можливості стиковки із наступним рейсом, по прибуттю у місце призначення з позивачами представники відповідача не зв'язалися , тому

вони були змушені самотійно добиратися до готелю на таксі. Внаслідок такої затримки ними не було використано один день перебування в готелі. Такі неякісні послуги завдали їм значних глибоких душевних страждань. Отже, вони просили стягнути з відповідача матеріальні збитки і моральну шкоду у розмірі 10 000 гривень на кожну особу та компенсацію.

Судом першої інстанції було відмовлено у задоволенні вимог щодо відшкодування моральної шкоди, посилаючись на те, що умовами договірних відносин, які виникли між сторонами, не було передбачено положень по відшкодуванню моральної шкоди.

Однак, Верховний Суд все ж таки частково задовольнив вимоги, що стосувалися відшкодування моральної шкоди, стягнувши з відповідача по 500 грн. на користь кожного з позивачів. На мою думку, присуджений розмір відшкодування є недостатнім, оскільки сума відшкодування моральної шкоди має відбивати реальну компенсацію зазнаних споживачем психологічних переживань і має ґрунтуватися на характері й обсязі моральних та фізичних страждань, заподіяних споживачеві. На практиці, як правило, споживачі визначають розмір моральної шкоди на власний розсуд. Тому, вважаю, суд мав задовольнити позовні вимоги у повному обсязі, з огляду на те, що неналежне виконання туроператором однієї частини зобов'язань зумовило неналежне виконання іншої частини, що призвело як до певних матеріальних втрат, так і до тривалих переживань.

Незважаючи на те, що так і не було задоволено вимоги у повному обсязі, все ж таки висновки Суду по даній справі мають цінне практичне значення.

Отже, судом було наголошено на такому: відповідно до положень статті 611 Цивільного кодексу України, моральна шкода підлягає відшкодуванню в разі порушення зобов'язань у договірних правовідносинах у випадку встановлення такої відповідальності законом або договором.

Спори, що стосуються питань відшкодування моральної шкоди, розглядаються у випадках: якщо право на таке відшкодування закріплено у конституційних нормах, або виходить з таких положень; у випадках, передбачених ЦК України та іншим законодавством, що встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди; при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів» чи інших законів, які регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної шкоди [2].

Відповідно до статті 25 ЗУ «Про туризм» туристи та екскурсанти мають право, зокрема, на відшкодування моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору. Однак судами попередніх інстанцій було відмовлено у такому відшкодуванні, із зазначених вище підстав.

Але такі висновки виявилися помилковими, так як судами встановлено неналежне виконання відповідачем умов договору про надання туристичних послуг в частині ненадання послуг трансферу (перевезення) із аеропорту до готелю, що потребувало від позивачів додаткових зусиль в організації свого відпочинку за кордоном, призвело до розчарування від того, що їх законні очікування не виправдані та як наслідок, душевних хвилювань.

Отже, незважаючи на те, що безпосередньо укладеним між сторонами договором, положення про моральну шкоду передбачені не були, то з метою належного захисту інтересів споживачів даного виду послуг, в таких випадках активізується не договірна відповідальність, а та, що передбачена законом.

### **Література**

1. Камінська Н. Відшкодування моральної шкоди за невиконання або неналежне виконання умов договору про надання туристичних послуг / Н. Камінська // Підприємництво, господарство і право, 12. 2017. С. 30-34.
2. Постанова Верховного Суду від 30.10.2019 р. у справі № № 761/35935/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85582027>
3. Сиротенко С.Є. Про співвідношення норм Цивільного кодексу України та рішень Європейського суду з прав людини у зобов'язаннях по компенсації моральної шкоди / С.Є. Сиротенко : матер. Міжнар. Наук.-практ. конф. присвяч. пам'яті Василя Пилиповича Маслова «Актуальні проблеми цивільного, житлового та сімейного законодавства» (Харків, 25 лютого 2011 р.). Х.: Кроссруд, 2011. С. 377.